

A

Causal Relationship Model of Ground Staff's Job Performance

Somboon Udommoodjalin^{1,*} Pinkanok Wongpinpech² and Manop Chunin³

Received: May 27, 2021 Revised: June 10, 2021 Accepted: September 10, 2021

Abstract

This study aimed to investigate the validity of causal relationship model of ground staff's job performance with empirical data. The samples sizes of this study were 653 ground staffs from 4 passenger ground services providers in airline business. In this study, questionnaires were used as a tool to collect data with five variables including cultural intelligence, emotional labor, work self-efficacy, job stress and job performance. Data were analyzed by using structural equation modeling. Results revealed that the structural model was consistent with empirical data as per indicated by the following indicators: chi-square = 51.167, degree of freedom (df) = 37, relative chi-square = 1.382, p-value = 0.061, root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.024, comparative fit index (CFI) = 0.998, relative fit index (RFI) = 0.990, goodness of fit index (GFI) = 0.987, adjusted goodness of fit index (AGFI) = 0.973 and standardized RMR (SRMR) = 0.021. In addition, 57.6% of the variance in associated with Job performance was explained by 4 predictors, namely cultural intelligence, emotional labor, work self-efficacy and job stress. Cultural intelligence had the strongest direct effect on Job Performance.

Keywords: cultural intelligence, emotional labor, work self-efficacy, job stress, job performance

¹ Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

^{2,3} Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

* Corresponding author. E-mail: somboon.lek@gmail.com



โมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

สมบุญ อุดมมูลินทร์^{1*} ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร² และ มานพ ชูนิล³

วันรับบทความ: May 27, 2021 วันแก้ไขบทความ: June 10, 2021 วันตอบรับบทความ: September 10, 2021

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้น จาก 4 ผู้ประกอบการในธุรกิจสายการบินที่ให้บริการด้านการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น จำนวน 653 คน เครื่องมือคือ แบบสอบถาม สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลของ 5 ตัวแปร ได้แก่ ความฉลาดทางวัฒนธรรม การปรุงแต่งอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน ความเครียดในงาน และผลการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการศึกษา พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าของตัวชี้วัดดังต่อไปนี้ ค่าไคสแควร์ (Chi-square) เท่ากับ 51.167 ค่าองศาอิสระ (Degree of Freedom) เท่ากับ 37 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (Relative Chi-square) มีค่าเท่ากับ 1.382 ค่าความน่าจะเป็น (p-value) มีค่าเท่ากับ 0.061 ค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.024 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ 0.998 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (RFI) มีค่าเท่ากับ 0.990 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดล (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.987 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.973 และค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน (SRMR) มีค่าเท่ากับ 0.021 ทั้งนี้ตัวแปร ความฉลาดทางวัฒนธรรม การปรุงแต่งอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน และความเครียดในงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ ร้อยละ 57.6 โดยความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานมากที่สุด

คำสำคัญ: ความฉลาดทางวัฒนธรรม การปรุงแต่งอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน ความเครียดในงาน ผลการปฏิบัติงาน

¹ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

^{2,3} คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

* Corresponding author. E-mail: somboon.lek@gmail.com

บทนำ

การเดินทางเป็นสิ่งที่อยู่คู่กับมนุษย์ในทุกยุคทุกสมัย ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันมนุษย์มีความต้องการในการเดินทาง ไม่ว่าจะการเดินทางนั้นจะเกิดขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ใดก็ตาม เช่น การเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว การทำธุรกิจ หรือการเยี่ยมเยียนญาติพี่น้อง ซึ่งในปัจจุบันการเดินทางโดยเครื่องบินเป็นสิ่งที่จะสะดวกสบายรวดเร็วที่สุดเมื่อเทียบกับการเดินทางด้านอื่น (อภิพงศ์ บุญเก่า, 2557) สามารถทำให้ผู้คนที่อยู่ห่างไกลกันคนละซีกโลกมาพบกันได้โดยใช้เวลาเพียงไม่กี่ชั่วโมง ตลอดจนวิธีการและขั้นตอนก็ไม่ยุ่งยากซับซ้อนดังเช่นในอดีต นอกจากนี้ ปัจจัยด้านราคาที่มีความหลากหลายให้เลือกใช้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้การเดินทางโดยเครื่องบินเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย ความต้องการที่จะเดินทางด้วยเครื่องบินจึงมีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง จากสถิติจำนวนเที่ยวบินของประเทศไทยปี พ.ศ. 2560-2561 พบว่า ในปี พ.ศ. 2561 มีจำนวนเที่ยวบินทั้งหมด 1.09 ล้านเที่ยวบิน มีจำนวนผู้โดยสารทั้งหมด 161.5 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2560 ที่มีจำนวนเที่ยวบินทั้งหมด 1.03 ล้านเที่ยวบิน มีจำนวนผู้โดยสารทั้งหมด 152.3 ล้านคน คิดเป็นอัตราการเติบโตร้อยละ 5.7 และ 6.1 ตามลำดับ (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, กองเศรษฐกิจการบิน, 2561) ซึ่งสอดคล้องกับบทวิเคราะห์แนวโน้มธุรกิจของศูนย์วิจัยกสิกรไทยที่ระบุว่าปริมาณผู้โดยสารที่เดินทางมายังสนามบินในสังกัดของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) 6 แห่งและกรมท่าอากาศยาน 7 แห่ง รวม 13 แห่ง จะมีจำนวนถึง 238.4 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2565 หรือมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 9.5 ต่อปี และบริษัทผู้ผลิตเครื่องบินรายใหญ่พยากรณ์ว่าในปี พ.ศ. 2578 จะมีผู้โดยสารที่มีจุดหมายปลายทางมายังเอเชียตะวันออกเฉียงใต้กว่า 2,360 ล้านคน หรือเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 6.0 ต่อปี (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2559) แต่ในปี พ.ศ. 2563 แนวโน้มการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินทั่วโลกต้องหยุดชะงักลงเพราะได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างไรก็ตาม เมื่อวัคซีนต้านเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. 2564 ทำให้แนวโน้มการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินของโลกและของประเทศไทยจะปรับตัวดีขึ้นอย่างช้า ๆ โดยเฉพาะปริมาณผู้โดยสารจะกลับมาอยู่ในระดับใกล้เคียงกับปี พ.ศ. 2562 ช่วงก่อนการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ภายในปี พ.ศ. 2567 (ปิยะนุช สถาพงศ์ภัคดี, 2564)

พนักงานต้อนรับภาคพื้น ถือเป็นหนึ่งในทรัพยากรที่สำคัญของธุรกิจสายการบินด้วยพนักงานต้อนรับภาคพื้นทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสายการบินในการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ผู้โดยสารขณะที่อยู่บนภาคพื้นดิน กล่าวคือ การให้บริการแก่ผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่องบินและหลังจากลงจากเครื่องบิน จึงกล่าวได้ว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นเป็นทั้งด่านแรกและด่านสุดท้ายที่เป็นตัวแทนของสายการบินในการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ผู้โดยสาร ดังนั้น ความพึงพอใจหรือความประทับใจแรกและถือเป็นจุดสุดท้ายในการรับบริการของผู้โดยสาร จึงขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ดังนั้น หากพนักงานต้อนรับภาคพื้นปฏิบัติหน้าที่ได้ดี ไม่มีข้อผิดพลาด ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงกิริยาหรือพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่ามีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจในการให้บริการจากใจ ผลการปฏิบัติงานเหล่านั้นก็จะสร้างความประทับใจ หรือความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร นอกจากนี้ ยังทำให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการซ้ำ และสามารถเป็นกระบอกเสียง

ในการบอกต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่บริษัทผู้ประกอบการคาดหวังให้เกิดขึ้น เพราะนั่นหมายถึงรายได้ ผลประกอบการที่เพิ่มขึ้น ชื่อเสียงในทางที่ดีของบริษัทผู้ประกอบการ รวมทั้งเป็นการเพิ่มโอกาสในการแข่งขันในธุรกิจสายการบิน ในขณะที่ตัวพนักงานต้อนรับภาคพื้นเองก็จะได้ประโยชน์เช่นกัน เช่น มีความสุขกับการทำงาน มีเงินรางวัลประจำปี มีสวัสดิการที่ดี และมีเงินเดือนที่ดี ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดี ทำงานแล้วเกิดข้อผิดพลาด เช่น การเช็คอินผู้โดยสารผิดพลาด การส่งกระเป๋าของผู้โดยสารไปผิดประเทศ ตรวจสอบเอกสารการเดินทางของผู้โดยสารผิดพลาด หน้าบึ้งตึง และทะเลาะกับผู้โดยสาร ปัญหาที่ตามมา คือ ผู้โดยสารไม่กลับมาใช้บริการ มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นไปยังบริษัทผู้ประกอบการและสื่อมวลชนต่าง ๆ บอกต่อให้บุคคลอื่นไม่ให้นำมาใช้บริการ ทำให้ชื่อเสียงของบริษัทถูกกล่าวหาในทางไม่ดี นอกจากนี้จะสูญเสียรายได้หรือผลประกอบการแล้วยังเสียโอกาสในการแข่งขันในธุรกิจสายการบิน ซึ่งไม่อาจประเมินเป็นตัวเงินได้ (Sezgen, Mason, & Mayer, 2019; Shah, Syed, Imam, & Raza, 2020; Sricharoenpramong, 2017) นอกจากนี้ ยังต้องจ่ายค่าเสียหาย ค่าชดเชยหรือค่าปรับให้กับผู้โดยสารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ อันเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เช่น จ่ายค่าปรับให้กับประเทศปลายทางของผู้โดยสาร เนื่องจากการตรวจสอบเอกสารการเดินทางของผู้โดยสารผิดพลาด ซึ่งบางประเทศต้องจ่ายค่าปรับถึง 50,000 บาท ต่อผู้โดยสารหนึ่งท่าน หรือการจ่ายค่าชดเชยจากการส่งกระเป๋าของผู้โดยสารไปผิดประเทศ เป็นต้น International Air Transport Association (IATA, 2021a, 2021b) พนักงานต้อนรับภาคพื้นเองก็ได้รับผลกระทบจากผลการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดเช่นกัน เช่น ไม่ได้รับการปรับขึ้นเงินเดือน ถูกลดเงินเดือน หรืออาจถูกเลิกจ้าง มีความวิตกกังวลจากการถูกร้องเรียน เป็นต้น

ลักษณะงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น คือ การอำนวยความสะดวกและให้บริการกับผู้โดยสารซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานหลายขั้นตอน เช่น การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารการเดินทาง (Verify Travel Document) เช่น ตรวจสอบวันหมดอายุของหนังสือเดินทาง (Passport Validity) การยืนยันตัวตนของผู้โดยสาร (Verify Passenger's Identity) ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือตรวจลงตราของประเทศจุดหมายปลายทางหรือจุดต่อเครื่องของผู้โดยสาร (Visa for Transit/Transfer and Final Destination) ตรวจสอบความถูกต้องของบัตรโดยสาร (Ticket Validity) ตรวจสอบว่าผู้โดยสารไม่ได้นำวัตถุอันตรายหรือสิ่งของต้องห้ามขึ้นเครื่องบิน ลงทะเบียนผู้โดยสารเข้าสู่ระบบ (Check-in) ลงทะเบียนจำนวนขึ้นและน้ำหนักของสัมภาระที่ผู้โดยสารนำติดตัวไปโดยบรรจุทุกไว้ที่ใต้ท้องเครื่องบิน (Checked Baggage) ออกบัตรที่นั่ง (Boarding Pass) แนะนำขั้นตอนการผ่านจุดตรวจค้นการรักษาความปลอดภัยและด่านตรวจคนเข้าเมือง (Security Check Point and Immigration) ตรวจจับบัตรที่นั่ง ณ ประตูทางออก (Boarding) งานติดตามสัมภาระของผู้โดยสาร (Lost and Found) งานการให้บริการดูแลผู้โดยสารที่มีความต้องการพิเศษต่าง ๆ (Special Services) (IATA, 2021a, 2021b; Yang & Chang, 2012) ภาระงานดังกล่าวเป็นงานที่มีความเปราะบาง ละเอียดอ่อน และซับซ้อน ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ง่าย พนักงานต้อนรับภาคพื้นจึงต้องใช้ความระมัดระวัง ความละเอียดรอบคอบอย่างมาก ตลอดจนต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะหลาย ๆ ด้านในการปฏิบัติงานเพื่อให้

ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องแม่นยำสูง ไม่มีข้อผิดพลาด เป็นที่พึงพอใจและประทับใจแก่ผู้โดยสารถามากที่สุด เพราะหากผลการปฏิบัติงานมีข้อผิดพลาด ก็จะทำให้เกิดความเสียหายและปัญหาต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อมดังที่กล่าวมาแล้ว

ดังนั้น การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น และสามารถนำผลจากการวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ พัฒนา และต่อยอด เพื่อลดความสูญเสีย ความเสียหาย และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ทั้งที่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้ เช่น ค่าปรับ ค่าชดเชย ค่าชดใช้ต่าง ๆ และที่ไม่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้ เช่น คุณค่าของตราสัญลักษณ์สินค้า (Brand/Logo) และสุขภาพจิตของพนักงาน ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความฉลาดทางวัฒนธรรม (พลเทพ พูนพล, 2558; ภริดา ตันติเวชเรืองเดช, 2556) การปรุงแต่งอารมณ์ (อานันท์ รุจิวารัตน์, 2559; Isik & Hamurcu, 2017) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (แก้กล้า เกิดทวี, 2561; ศศิวรรณ อินทรวงศ์, 2560) และความเครียดในงาน (พัชรินทร์ โกฏฐนาทแสนยากร, 2551; พิมพ์ ศรีทองคำ, 2557; สุรัชย์ ทูหมัด, และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2562; Mohr & Puck, 2007)

จากปัญหาดังกล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าผลการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ส่งผลกระทบต่อทั้งบริษัทผู้ประกอบการและพนักงานต้อนรับภาคพื้น กล่าวคือ ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการ ชื่อเสียง และโอกาสในการแข่งขันของบริษัทผู้ประกอบการทั้งทางตรงและทางอ้อม (Sezgen et al., 2019; Shah et al., 2020) ต่อเนื่องถึงตัวพนักงานต้อนรับภาคพื้นในบริบทของความปลอดภัยทางด้านความมั่นคงในชีวิตด้านต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงในอาชีพ ความมั่นคงของครอบครัว สวัสดิการต่าง ๆ สุขภาพกายและสุขภาพจิต ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ นอกจากนี้ ยังสามารถนำผลจากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นประโยชน์ในการป้องกันความผิดพลาดและปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ซึ่งนอกจากเป็นประโยชน์ในการป้องกัน การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ แล้วยังสามารถนำไปพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

ทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)

Aamodt (2004) ได้กล่าวถึงผลการปฏิบัติงานว่า ผลการทำงานเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดการพรรณนา ลักษณะงาน (Job Description) ทำให้เห็นศักยภาพ ความรู้ และความสามารถของพนักงาน ทำให้ทราบว่าควรประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างไร และสามารถกำหนดคุณลักษณะงานที่คาดหวังจากพนักงาน ในขณะที่ Borman และ Motowido (1997) ได้กล่าวถึงผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึงผลที่ได้จากการปฏิบัติงาน แบ่งออก

เป็น 2 ด้าน คือ 1) ผลการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงาน (Task Performance) หมายถึง ประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานและงานที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ คุณภาพของงาน ผลสำเร็จของงาน การแก้ปัญหา 2) ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) หมายถึง กิจกรรมที่ปฏิบัตินอกเหนือจากงานในตำแหน่งและงานที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ การเป็นอาสาสมัครในการทำกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งการช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จ ความหมายของผลการปฏิบัติงานดังกล่าวสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น หมายถึง ผลจากการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้โดยสารตามที่ระบุในใบพรรณนาลักษณะงาน (IATA, 2021a, 2021b; Yang & Chang, 2012) ดังนั้น หากผลจากการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้โดยสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ ไม่มีข้อผิดพลาด ย่อมทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจ กลับมาใช้บริการซ้ำ (Repurchase) และยังบอกต่อให้ผู้อื่นมาใช้บริการ (Word-of-Mouth) ซึ่งหมายถึง รายได้และผลประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นของบริษัทผู้ประกอบการ (Shah et al., 2020) จึงสามารถสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสำคัญกับธุรกิจสายการบินที่ให้บริการด้านการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น

ความฉลาดทางวัฒนธรรม (Cultural Intelligence)

ความฉลาดทางวัฒนธรรม ได้ถูกกล่าวถึงในหนังสือ ความฉลาดทางวัฒนธรรม: ปฏิสัมพันธ์ข้ามวัฒนธรรมของบุคคล (Cultural Intelligence: Individual Interactions across Cultures) โดย Earley และ Ang (2003) ซึ่งกล่าวว่าความฉลาดทางวัฒนธรรมเป็นความสามารถของบุคคลในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของวัฒนธรรมใหม่ที่มิคุ้นเคย ในขณะที่ Thomas และ Inkson (2004) กล่าวว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมหมายถึง ทักษะ และความเข้าใจในวัฒนธรรม ซึ่งได้จากการสื่อสารการเรียนรู้ระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง และ Ang และคณะ (2007) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางวัฒนธรรมว่า หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานและการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) อภิปัญญาทางวัฒนธรรม (Metacognitive CQ) เป็นการตระหนักรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม การประมวลผลทางวัฒนธรรมเพื่อนำไปปฏิบัติระหว่างที่มีปฏิสัมพันธ์ข้ามวัฒนธรรม 2) ปัญญาทางวัฒนธรรม (Cognitive CQ) เป็นความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียม ประเพณี ภาษา ศาสนา สังคม บรรทัดฐาน ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละวัฒนธรรม 3) แรงจูงใจทางวัฒนธรรม (Motivational CQ) เป็นการให้ความสนใจและทุ่มเทไปกับการเรียนรู้และการปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม 4) พฤติกรรมทางวัฒนธรรม (Behavioral CQ) เป็นความสามารถในการใช้ วัจนภาษา และอวัจนภาษาเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรม (Van Dyne et al., 2012) งานวิจัยที่พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมกับผลการปฏิบัติงาน เช่น งานวิจัยของ พลเทพ พูนพล (2558) ที่ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความฉลาดทางวัฒนธรรมที่มีต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมและผลการปฏิบัติงานของพนักงานข้ามชาติในประเทศไทย และงานวิจัยของ Chen, Lin, และ Sawangpattanakul (2011) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความฉลาดทางวัฒนธรรมกับผลการปฏิบัติงานโดยมีการช็อกทางวัฒนธรรมเป็นตัวแปรส่งผ่าน: กรณีศึกษาของแรงงานชาวฟิลิปปินส์ในไต้หวัน พบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน จากการทบทวนวรรณกรรม

สามารถสรุปได้ว่าความฉลาดทางวัฒนธรรมนั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
กล่าวคือ งานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เป็นงานที่ให้บริการกับผู้โดยสารจากหลากหลายวัฒนธรรม ดังนั้น
หากพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความฉลาดทางวัฒนธรรมจะส่งผลให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy)

นักจิตวิทยาและนักวิชาการส่วนใหญ่ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองในทำนอง
เดียวกันและคล้ายคลึงกันเช่น Schultz และ Schultz (1998) ได้ให้ความหมายว่า คือ การที่บุคคลมีความ
เชื่อมั่นในความสามารถในการปฏิบัติงาน และจัดการกับเรื่องราวต่าง ๆ ในชีวิต ส่วน Luszczynska, Scholz
และ Schwarzer (2005) ให้ความหมายว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อความพยายามของมนุษย์
ในทุกมิติ ความมุ่งมั่นในการทำงานที่ท้าทาย การเลือกทางปฏิบัติที่ดีที่สุดและส่งผลต่อสุขภาพ ในขณะที่ Badura
(1977a) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง ความมั่นใจในตนเองว่ามีความสามารถในการบริหาร จัดการ ดำเนินการ
ทำพฤติกรรมต่าง ๆ ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปฏิบัติงานจนสำเร็จลุล่วงได้ งานวิจัยที่พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง
การรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงาน เช่น งานวิจัยของ แก้วกล้า เกิดทวี (2561) ซึ่งศึกษาเรื่อง
เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา
เปรียบเทียบคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ
การศึกษาของ Hadda และ Taleb (2016) เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงาน:
การศึกษาเชิงประจักษ์ของคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยจอร์เจีย ที่พบว่า อาจารย์ที่มีการรับรู้
ความสามารถของตนเองสูงจะมีผลการสอนและความสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษาสูง สอดคล้องกับข้อค้นพบจาก
การศึกษาเรื่อง พนักงาน: การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานกับความเครียดในงานของ
Prahara และ Indriani (2019) ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงลบ
กับความเครียดในงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานสูงจะมีความเครียด
ในงานต่ำ เมื่อความเครียดต่ำหรือน้อย ก็ส่งผลให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น จากการทบทวนวรรณกรรม
สามารถสรุปได้ว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ
ภาคพื้น กล่าวคือ งานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ ความรู้
ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น พนักงานต้อนรับภาคพื้นจึงต้องมีความมั่นใจใน
ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง

ความเครียดในงาน (Job Stress)

Cooper และ Marshall (1976) ได้ให้ความหมายของความเครียดในงานว่า คือ ความกดดันจากปัจจัย
สภาพแวดล้อมทางลบ หรือสิ่งเร้าที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดจากการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป
ความขัดแย้งหรือความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี สัมพันธภาพที่ไม่ดีกับ
บุคคลอื่น และงานที่ต้องรับผิดชอบสูง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดในงาน และส่งผลให้บุคคลเกิด
ความเจ็บป่วยทางร่างกายและสุขภาพจิตที่ไม่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Ivancevich, Konopaske, และ

Matteson (2014) ที่กล่าวว่า ความเครียดในงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดจากสถานการณ์หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงานทั้งด้านการบริหารงาน ความขัดแย้งของบุคลากร เวลาปริมาณและคุณภาพของงาน ในขณะที่ Robbins และ Judge (2017) กล่าวว่า ความเครียดในงาน หมายถึง สภาวะความกดดันอันเนื่องมาจากงาน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อบุคคลโดยการแสดงออกทางอาการต่าง ๆ ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านร่างกาย หมายถึง บุคคลรับรู้ถึงอาการที่เกิดขึ้นกับร่างกายของตนเอง ได้แก่ ปวดท้อง ท้องผูกหรือท้องเสีย ระบบเผาผลาญอาหารผิดปกติ เบื่ออาหาร ปวดศีรษะ เหนื่อยล้า ใจสั่น อัตราการเต้นของหัวใจการหายใจที่สูงผิดปกติ และนอนไม่หลับ 2) ด้านจิตใจ หมายถึง บุคคลเกิดความรู้สึกถึงอาการที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเอง ได้แก่ รู้สึกเบื่อหน่าย ซึมเศร้า วิตกกังวล หงุดหงิด ไม่มีอารมณ์ขัน ฉุนเฉียว โกรธง่าย และความพึงพอใจในงานต่ำ และ 3) ด้านพฤติกรรม หมายถึง บุคคลแสดงออกหรือกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ได้แก่ ขาดงาน มาปฏิบัติงานสาย สูบบุหรี่จัด ดื่มแอลกอฮอล์ พุดรัวเร็วหรือพูดช้ากว่าปกติ ก่อความรำคาญแก่ผู้อื่น และย่ำคิดย่ำทำ มีผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดี งานวิจัยที่พบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความเครียดในงานกับผลการปฏิบัติงาน เช่น งานวิจัยของ พิมพ์ ศรีทองคำ (2557) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง และงานวิจัยของ Mohr และ Puck (2007) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความขัดแย้งในบทบาทความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับผู้จัดการของบริษัทร่วมค้าระหว่างเยอรมนีและอินเดีย พบว่า ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงาน โดยถ้าความเครียดในงานสูงจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ สอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins และ Judge (2017) ที่กล่าวว่าหากบุคคลมีระดับความเครียดในงานต่ำถึงปานกลางจะทำให้ผลการปฏิบัติงานสูงหากบุคคลมีระดับความเครียดในงานสูงจะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถสรุปได้ว่า ความเครียดในงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น กล่าวคือ การปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันต่าง ๆ ส่งผลให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นเกิดความเครียดในงาน ดังนั้น หากพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถจัดการกับความเครียดได้ จะส่งผลให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดี

การปรุงแต่งอารมณ์ (Emotional Labor)

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการปรุงแต่งอารมณ์ที่คล้ายคลึงและใกล้เคียงกัน เช่น Morris และ Feldman (1996) ได้ให้ความหมายของการปรุงแต่งอารมณ์ว่า เป็นความพยายาม การวางแผน และการควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ตามความต้องการขององค์กรในขณะที่มีการติดต่อสื่อสารปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล ส่วน Hochschild (1979, 1983) กล่าวว่า การปรุงแต่งอารมณ์ หมายถึง การบริหารจัดการความรู้สึกของบุคคลในการปรุงแต่งสีหน้ากิริยาท่าทางที่สามารถสังเกตเห็นได้สำหรับแสดงออกสู่สาธารณะ เพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ในการทำงานและความต้องการขององค์กร ประกอบด้วย 1) การแสดงอารมณ์บนเปลือกนอก (Surface Acting) หมายถึง อารมณ์ที่เสแสร้งของบุคคล ซึ่งไม่ใช่อารมณ์ที่แท้จริง โดยการเปลี่ยนท่าทางที่แสดงออกสู่ภายนอก เพื่อให้ภาพที่ปรากฏเป็นไปตามที่องค์การคาดหวัง 2) การแสดงออกจากแก่นใน (Deep Acting) หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในการพูดกับตัวเองหรือการคอยเตือนตัวเอง

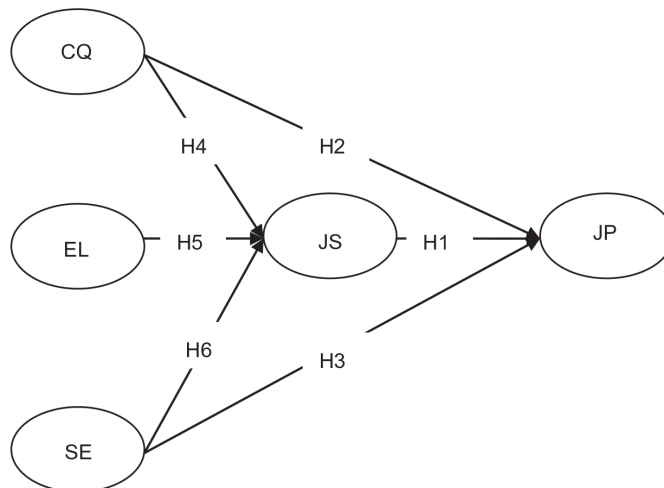
และการสร้างจินตนาการเพื่อให้สามารถแสดงอารมณ์ที่คาดหวัง งานวิจัยที่พบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างการปรุงแต่งอารมณ์กับความเครียดในงาน เช่น งานวิจัยของ อานันท์ รุจิวรรัตน์ (2559) ซึ่งศึกษาเรื่องความเครียดของพนักงานบริการส่วนหน้าเมื่อแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน จากความหมายของการปรุงแต่งอารมณ์จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถสรุปได้ว่า การปรุงแต่งอารมณ์มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น กล่าวคือ ในขณะที่ปฏิบัติงาน พนักงานต้อนรับภาคพื้นจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารที่มีความแตกต่างกันจากหลากหลายชาติพันธุ์ หลากหลายวัฒนธรรม และต้องทำงานภายใต้ความกดดันต่าง ๆ ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นเกิดความเครียดในงาน หงุดหงิด อารมณ์เสีย ดังนั้นหากพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการปรุงแต่งอารมณ์ สามารถควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ สามารถปรุงแต่งสีหน้ากิริยาท่าทางการแสดงออกให้เหมาะสม ก็จะส่งผลให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดี

วัตถุประสงค์

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพที่ 1



หมายเหตุ: CQ หมายถึง ความฉลาดทางวัฒนธรรม, EL หมายถึง การปรุงแต่งอารมณ์, SE หมายถึง การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน, JS หมายถึง ความเครียดในงาน, JP หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: การรวบรวมแนวคิดของ Aamodt (2004); Ang และคณะ (2007); Badura (1977a); Borman และ Motowido (1997); Cooper และ Marshall (1976); Earley และ Ang (2003); Hochschild (1979,1983); Ivancevich, Konopaske และ Matteson (2014) Luszczynska, Scholz, และ Schwarzer (2005); Morris และ Feldman (1996); Robbins และ Judge (2017); Schultz และ Schultz (1998); Thomas และ Inkson (2004) เพื่อทำกรอบแนวคิดการวิจัยโดยผู้วิจัย

จากภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ได้ดังนี้ ความเครียดในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน จากการทบทวนวรรณกรรมด้านความเครียดในงาน และผลการปฏิบัติงาน พบว่า สอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ต้องปฏิบัติงานภายใต้สภาวะความกดดันต่าง ๆ จึงทำให้เกิดความเครียดในงาน และความเครียดในงานที่เกิดขึ้นมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน โดยผ่านความเครียดในงาน จากการทบทวนวรรณกรรมด้านความฉลาดทางวัฒนธรรม ผลการปฏิบัติงาน และความเครียดในงาน พบว่า สอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารจากหลากหลายวัฒนธรรม ดังนั้น ความฉลาดทางวัฒนธรรมจึงมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น และในระหว่างที่ปฏิบัติงาน พนักงานต้อนรับภาคพื้นจะเกิดความเครียดในงาน เนื่องจากปฏิบัติงานภายใต้สภาวะความกดดันต่าง ๆ ดังนั้น ความฉลาดทางวัฒนธรรมนอกจากจะส่งอิทธิพลทางตรงไปยังผลการปฏิบัติงานแล้ว ยังส่งผลทางอ้อมไปยังผลการปฏิบัติงานโดยผ่านความเครียดในงาน เช่นเดียวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยผ่านความเครียดในงาน จากการทบทวนวรรณกรรมด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ผลการปฏิบัติงาน และความเครียดในงาน พบว่า สอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่จะต้องมีความมั่นใจหรือการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ดังนั้น การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานจึงมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น และในระหว่างที่ปฏิบัติงาน พนักงานต้อนรับภาคพื้นจะเกิดความเครียดในงาน เนื่องจากปฏิบัติงานภายใต้สภาวะความกดดันต่าง ๆ ดังนั้น การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานนอกจากจะส่งอิทธิพลทางตรงไปยังผลการปฏิบัติงานแล้ว ยังส่งอิทธิพลทางอ้อมไปยังผลการปฏิบัติงานโดยผ่านความเครียดในงาน และการปรุงแต่งอารมณ์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยผ่านความเครียดในงาน จากการทบทวนวรรณกรรมด้านการปรุงแต่งอารมณ์ ผลการปฏิบัติงาน และความเครียดในงาน พบว่า สอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่จะต้องบริหารจัดการความรู้สึก ควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ให้เป็นไปตามความต้องการขององค์การในขณะที่มีการติดต่อสื่อสารปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสาร และในระหว่างที่ปฏิบัติงาน พนักงานต้อนรับภาคพื้นจะเกิดความเครียดในงาน เนื่องจากปฏิบัติงานภายใต้สภาวะความกดดันต่าง ๆ ดังนั้น การปรุงแต่งอารมณ์จะส่งอิทธิพลผ่านความเครียดในงานไปยังผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 ความเครียดในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
- สมมติฐานที่ 2 ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
- สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

สมมติฐานที่ 4 ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยผ่านความเครียดในงาน

สมมติฐานที่ 5 การปรุงแต่งอารมณ์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยผ่านความเครียดในงาน

สมมติฐานที่ 6 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยผ่านความเครียดในงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัทผู้ประกอบการในธุรกิจสายการบินที่ให้บริการด้านการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นทั้งที่ท่าอากาศยานดอนเมืองและสุวรรณภูมิ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวน 15 เท่าของจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าเท่ากับ 35 พารามิเตอร์ ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จึงเท่ากับ 525 คน และเพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์และการสูญหายของข้อมูล จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก ร้อยละ 20 หรือคิดเป็น 105 คน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาครั้งนี้จึงเท่ากับ 630 คน

ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างบริษัทผู้ประกอบการในธุรกิจสายการบินที่ให้บริการด้านการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นทั้งที่ท่าอากาศยานดอนเมืองและสุวรรณภูมิด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560) จากบริษัทผู้ประกอบการในธุรกิจสายการบินที่ให้บริการด้านการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นทั้งที่ท่าอากาศยานดอนเมืองและสุวรรณภูมิ แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้บริษัทผู้ประกอบการในธุรกิจสายการบินที่ให้บริการด้านการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นทั้งที่ท่าอากาศยานดอนเมืองและสุวรรณภูมิทุกบริษัทได้รับผลกระทบอย่างมาก เช่น บางบริษัทผู้ประกอบการฯ ต้องปรับโครงสร้างองค์การ บางบริษัทผู้ประกอบการฯ เลิกจ้างพนักงาน และบางบริษัทผู้ประกอบการฯ เลิกกิจการ เป็นต้น ดังนั้น เมื่อผู้วิจัยได้ติดต่อประสานไปยังบริษัทผู้ประกอบการฯ ที่ผู้วิจัยสุ่มแบบเจาะจงไว้เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล จึงได้รับการปฏิเสธด้วยเหตุผลว่า บริษัทไม่พร้อมและไม่สะดวกในการให้เก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงมีความจำเป็นต้องสุ่มแบบเจาะจงบริษัทผู้ประกอบการฯ รายอื่น ๆ ไปเรื่อย ๆ ทั้งที่ท่าอากาศยานดอนเมืองและสุวรรณภูมิ จนท้ายที่สุดมีเพียง 4 บริษัทผู้ประกอบการฯ ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตั้งที่อื่นดีให้เก็บข้อมูล โดยมีเงื่อนไข คือ ไม่ต้องการให้ระบุชื่อบริษัทผู้ประกอบการฯ และขอให้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 จากนั้นผู้วิจัยจึงสุ่มกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับภาคพื้น จาก 4 บริษัทผู้ประกอบการฯ ดังกล่าว โดยกำหนดคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับภาคพื้น คือ เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นมาแล้วอย่างน้อยหนึ่งปี โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560) ตามสัดส่วนของจำนวน

พนักงานต้อนรับภาคพื้น จาก 4 บริษัทผู้ประกอบการในธุรกิจสายการบินที่ให้บริการด้านการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังตารางที่ 1 แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 บริษัทผู้ประกอบการฯ ทั้ง 4 จึงต้องการให้เก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามออนไลน์แทนการแจกแบบสอบถามแบบกระดาษ ผู้วิจัยจึงได้จัดทำแบบสอบถามออนไลน์แยกเก็บข้อมูลแต่ละบริษัทผู้ประกอบการฯ โดยส่งแบบสอบถามออนไลน์ให้กับผู้ประสานงานของแต่ละบริษัทผู้ประกอบการฯ เป็นผู้ดำเนินการ และในระหว่างดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ผู้วิจัยได้มีการแจ้งความคืบหน้าจากการตอบกลับจากแบบสอบถามออนไลน์ของแต่ละบริษัทผู้ประกอบการฯ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ประสานงานของแต่ละบริษัทผู้ประกอบการฯ ทราบเป็นระยะ ๆ หากพบว่า การตอบกลับไม่สม่ำเสมอ ผู้วิจัยก็จะแจ้งผู้ประสานงานเพื่อขอความร่วมมือในการประสานงานกับพนักงานต้อนรับภาคพื้นเพื่อขอความร่วมมือจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นในการตอบแบบสอบถาม และด้วยความร่วมมือเป็นอย่างดีของผู้ประสานงานของบริษัทผู้ประกอบการฯ แต่ละบริษัท ทำให้ได้จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับจากแบบสอบถามออนไลน์ที่มีความสมบูรณ์และสามารถนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้เท่ากับ 653 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนที่คำนวณจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นคือ 630 คน โดยการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ของทั้ง 4 บริษัทผู้ประกอบการฯ นั้นอยู่ในระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 ทั้งนี้ก่อนการเก็บข้อมูลได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากบริษัทผู้ประกอบการฯ ทั้ง 4 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) และจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับจากแบบสอบถามออนไลน์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) และจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับจากแบบสอบถามออนไลน์

บริษัท ผู้ประกอบการ ที่	จำนวนประชากร (พนักงานต้อนรับ ภาคพื้น: คน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (คน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างที่เพิ่ม ร้อยละ 20 (คน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างที่ ต้องการ (คน)	จำนวนแบบสอบถาม ที่ได้รับการตอบกลับจาก แบบสอบถามออนไลน์ (คน)
1	1,876	454	90	541	409
2	51	12	3	15	51
3	124	30	6	36	124
4	120	29	6	38	69
รวม	2,171	525	105	630	653

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ซึ่งมี 6 ข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้รวมต่อเดือน โดยในแต่ละข้อคำถามจะมีช่องให้เลือก เช่น วุฒิการศึกษา จะมีช่องให้เลือก 3 ช่อง คือ ช่องที่ 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี ช่องที่ 2 ปริญญาตรี และช่องที่ 3 สูงกว่าปริญญาตรี เป็นต้น

ตอนที่ 2 แบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน พัฒนามาจากแนวคิดของ Borman และ Motowido (1997) จำนวน 23 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด = 5 จริง = 4 ค่อนข้างจริง = 3 ไม่จริง = 2 ไม่จริงที่สุด = 1 ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น ฉันทำงานตามบทบาทหน้าที่โดยไม่ขาดตกบกพร่อง และการให้บริการของฉันทำให้ผู้โดยสารส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจ เป็นต้น

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดในงาน พัฒนามาจากแนวคิดของ Robbins และ Judge (2017) จำนวน 38 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เป็นประจำ = 5 บ่อยครั้ง = 4 เป็นบางครั้ง = 3 แทบไม่มี = 2 ไม่มี = 1 ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น อาหารไม่ย่อย และรู้สึกเบื่อหน่าย เป็นต้น

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความฉลาดทางวัฒนธรรม พัฒนามาจากแนวคิดของ Ang และคณะ (2007) และ Dyne และคณะ (2012) จำนวน 44 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยมากที่สุด = 1 ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น ฉันสนใจที่จะศึกษาคำทักทายของประเทศต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ทักทายผู้โดยสาร และฉันมีความมั่นใจในการให้บริการแก่ผู้โดยสารจากประเทศต่าง ๆ เป็นต้น

ตอนที่ 5 แบบสอบถามการปรุงแต่งอารมณ์ พัฒนามาจากแนวคิดของ Hochschild (1979,1983) จำนวน 11 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ จริงมากที่สุด = 5 จริงมาก = 4 ค่อนข้างจริง = 3 จริงน้อย = 2 จริงน้อยที่สุด = 1 ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น ฉันยิ้มให้กับผู้โดยสาร แม้ว่าฉันกำลังเครียดกับการทำงาน และถึงแม้ว่าฉันกำลังรู้สึกเหนื่อย แต่ฉันก็ยังแสดงสีหน้ายินดีต้อนรับผู้โดยสาร เป็นต้น

ตอนที่ 6 แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน พัฒนามาจากแนวคิดของ Badura (1977a, 1977b) จำนวน 7 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5 เห็นด้วย = 4 ไม่แน่ใจ = 3 ไม่เห็นด้วย = 2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น แม้ว่าจะงานที่ได้รับมอบหมายจะยากแต่ฉันก็มั่นใจว่าฉันสามารถทำได้สำเร็จ และฉันมั่นใจว่างานทุกงานที่ฉันทำต้องประสบผลสำเร็จ

ทั้งนี้ได้มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังต่อไปนี้ 1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-objective Congruence: IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ไว้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560) 2) การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม (Discrimination Power) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Item-Total Correlation ซึ่งเป็นการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับของแบบสอบถาม โดยใช้สูตร Pearson Product-Moment Correlation Coefficient โดยข้อคำถามจะต้องสัมพันธ์กันตั้งแต่ระดับ 0.2 ขึ้นไป (Field, 2005) 3) การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าของความเชื่อมั่นจะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00-1.00 โดยที่ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับจะต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 (Cortina, 1993) ดังรายละเอียดในตารางที่ 2 4) การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) พบว่า โมเดลการวัดทั้ง 5 ตัวแปร มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 2 ค่าอำนาจจำแนกและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือ

เครื่องมือวิจัย	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
1. ความฉลาดทางวัฒนธรรม	0.265-0.804	0.975
2. การปรุงแต่งอารมณ์	0.627-0.833	0.924
3. การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน	0.725-0.856	0.937
4. ความเครียดในงาน	0.211-0.820	0.954
5. ผลการปฏิบัติงาน	0.304-0.787	0.921

ผลการวิจัย

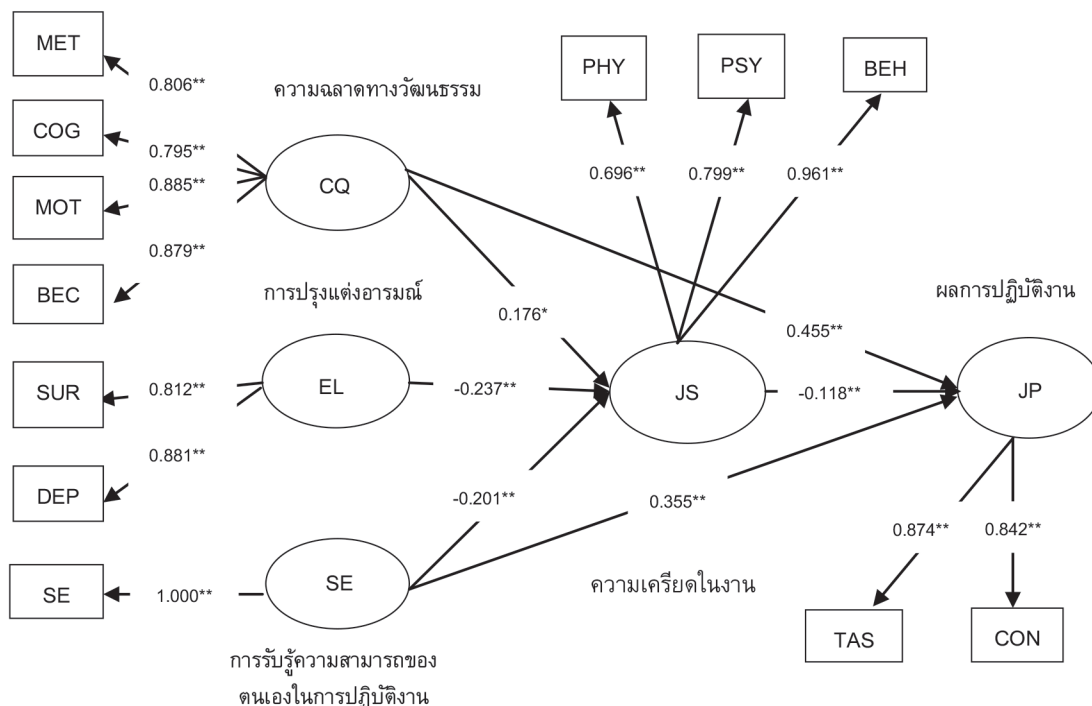
การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้ใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ได้มีการตรวจสอบข้อมูลก่อนการวิเคราะห์ ได้แก่ การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ ได้แก่ 1) การแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) 2) ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนมีค่าคงที่ (Homoscedasticity) 3) ความสัมพันธ์แบบเส้นตรงระหว่างตัวแปร (Linearity) และ 4) ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันไม่มากเกินไป (Multicollinearity) จากการตรวจสอบข้อมูลพบว่า ข้อมูลเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นเกือบทั้งหมด ยกเว้น การแจกแจงแบบปกติ จึงใช้วิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์แบบ Robust Maximum Likelihood (RML) ที่มีความแข็งแกร่งต่อการละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับการแจกแจงปกติ

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น พบว่า มีค่า ไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 51.17 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 37 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) เท่ากับ 1.382 ระดับนัยสำคัญ มีค่าเท่ากับ 0.061 ค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.024 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ 0.998 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (RFI) มีค่าเท่ากับ 0.990 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดล (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.987 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.973 และค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน (SRMR) มีค่าเท่ากับ 0.021 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด (Hair et al., 2010; Schumacker & Lomax, 2016) แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยตัวแปรความฉลาดทางวัฒนธรรม การปรุงแต่งอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน และความเครียดในงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลลัพธ์ของตัวแปรผลการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 57.6 (พูลพงษ์ สุขสว่าง, 2557) ดังรายละเอียดในตารางที่ 3 และภาพที่ 2

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลโมเดลความสัมพันธ์ของสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น (n=653)

ตัวแปรผล	JS			JP		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE
CQ	0.176*	-	0.176*	0.434**	-0.021	0.455**
EL	-0.237**	-	-0.237**	0.028*	0.028*	-
SE	-0.201**	-	-0.201**	0.378**	0.024*	0.355**
JS	-	-	-	-0.118**	-	-0.118**
ค่าสถิติ $\chi^2 = 51.17$ df = 37 $\chi^2/df = 1.382$ p = 0.061 RMSEA = 0.024 CFI = 0.998 RFI = 0.990 GFA = 0.987 AGFI = 0.973 SRMR = 0.021						
สมการโครงสร้าง	JS	JP				
R ²	0.084	0.576				

หมายเหตุ: * p < .05, ** p < .01, TE = ผลรวมอิทธิพลในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Total Effect), IE = อิทธิพลทางอ้อมในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Indirect Effect), DE = อิทธิพลทางตรงในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Direct Effect)



Chi-Square = 51.17, df = 37, P-value = 0.06065, RMSEA = 0.024, R² ของ JP = 0.576

หมายเหตุ: *p < .05, **p < .01, MET = อภิปัญญาทางวัฒนธรรม, COG = ปัญญาทางวัฒนธรรม, MOT = แรงจูงใจทางวัฒนธรรม, BEC = พฤติกรรมทางวัฒนธรรม, SUR = การแสดงอารมณ์บนเปลือกนอก, DEP = การแสดงออกจากแก่นใน, SE = การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน, PHY = ด้านร่างกาย, PSY = ด้านจิตใจ, BEH = ด้านพฤติกรรม, TAS = ผลการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงาน, CON = ผลการปฏิบัติงานตามสถานการณ์

ภาพที่ 2 โมเดลความสัมพันธ์ของสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น (หลังปรับโมเดล)

จากตารางที่ 3 และ ภาพที่ 2 สามารถอธิบายได้ ดังนี้

ตัวแปรความเครียดในงาน (JS) มีค่าอิทธิพลทางตรงไปยังตัวแปรผลการปฏิบัติงาน (JP) เท่ากับ -0.118 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตัวแปรความฉลาดทางวัฒนธรรม (CQ) มีค่าอิทธิพลทางตรงไปยังตัวแปรผลการปฏิบัติงาน (JP) เท่ากับ 0.455 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน (SE) มีค่าอิทธิพลทางตรงไปยังตัวแปรผลการปฏิบัติงาน (JP) เท่ากับ 0.355 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตัวแปรความฉลาดทางวัฒนธรรม (CQ) มีค่าอิทธิพลทางอ้อมไปยังตัวแปรผลการปฏิบัติงาน (JP) โดยผ่านตัวแปรความเครียดในงานเท่ากับ -0.021 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตัวแปรการปรุงแต่งอารมณ์ (EL) มีค่าอิทธิพลทางอ้อมไปยังตัวแปรผลการปฏิบัติงาน (JP) โดยผ่านตัวแปรความเครียดในงาน (JS) เท่ากับ 0.028 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน (SE) มีค่าอิทธิพลทางอ้อมไปยังตัวแปรผลการปฏิบัติงาน (JP) โดยผ่านตัวแปรความเครียดในงาน (JS) เท่ากับ 0.024 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผล

เมื่อพิจารณาจากสมมติฐานการวิจัย พบว่า ผลการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีทั้งที่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยและที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความเครียดในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ผลการศึกษา พบว่า ความเครียดในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 กล่าวคือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีความเครียดในงานสูงจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ความเครียดมีผลทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นไม่มีความพร้อมในด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ไม่มีความพร้อมทางด้านร่างกาย เช่น มีอาการปวดหัว ท้องเสีย ความดันขึ้นสูง ทำให้สมรรถนะทางด้านร่างกายลดลง ทางด้านจิตใจ เช่น มีความวิตกกังวล ทำให้ไม่มีสมาธิ หรือขาดสติในการปฏิบัติงาน และทางด้านพฤติกรรม เช่น ไม่ตั้งใจทำงาน หรือทำงานแบบขอไปที ทำให้ขาดความรอบคอบ ซึ่งความไม่พร้อมในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวทำให้เกิดข้อผิดพลาดในงานที่ทำ ยิ่งมีความเครียดมาก ก็จะมีกระทบต่อความไม่พร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมมากตามไปด้วย งานที่ทำก็จะยิ่งมีข้อผิดพลาดมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins และ Judge (2017) ที่กล่าวว่า หากบุคคลมีระดับความเครียดในทางต่ำถึงปานกลางจะทำให้ผลการปฏิบัติงานสูง หากบุคคลมีระดับความเครียดในงานสูงจะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ และงานวิจัยของ Mohr และ Puck (2007) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความขัดแย้งในบทบาท ความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับผู้จัดการของบริษัทร่วมค้าระหว่างเยอรมนีและอินเดีย พบว่า ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงาน โดยถ้าความเครียดในงานสูงจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ

สมมติฐานที่ 2 ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ผลการศึกษา พบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 แสดงว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรมสูงจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูง สามารถอธิบายได้ว่า ลักษณะงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นเป็นงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารจากวัฒนธรรมต่าง ๆ แทบจะทั่วโลกจึงมีโอกาสที่จะเรียนรู้วัฒนธรรม ประเพณี และภาษาของชาติต่าง ๆ ผ่านผู้โดยสารจากชาตินั้น ๆ เช่น การทักทาย ขอโทษ ขอบคุน แม้กระทั่งการใช้ภาษาท่าทางที่ไม่ใช่ภาษาท่าทางสากล แต่เป็นเฉพาะของชาตินั้น ๆ เมื่อต้องให้บริการกับผู้โดยสารจากประเทศหรือชาติที่ตนเคยเรียนรู้วัฒนธรรมมาก่อนหน้านี้แล้วพนักงานต้อนรับภาคพื้นจึงสามารถนำเอาความรู้เหล่านั้นมาให้บริการกับผู้โดยสาร ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความราบรื่นไม่มีข้อผิดพลาดเป็นที่ประทับใจและพึงพอใจ

ของผู้โดยสารหรืออีกนัยหนึ่ง ก็คือ ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดี ดังนั้น หากมีความฉลาดทางวัฒนธรรมสูง ผลการปฏิบัติงานก็จะสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ang และคณะ (2007) ที่กล่าวว่า บุคคลที่ตระหนักรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ภาษา ศาสนา สังคม และบรรทัดฐาน ตลอดจนสามารถใช้ วจนภาษา (Verbal Behavior) อวัจนภาษา (Non-verbal Behavior) และวัจนกรรม (Speech Acts) มาก จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานสูง และงานวิจัยของ Chen, Lin, และ Sawangpattanakul (2011) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความฉลาดทางวัฒนธรรมกับผลการปฏิบัติงานโดยมีการช็อกทางวัฒนธรรมเป็นตัวแปรส่งผ่าน: กรณีศึกษาของแรงงานชาวฟิลิปปินส์ในไต้หวัน พบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 แสดงให้เห็นว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานสูงจะมีผลการปฏิบัติงานที่สูง ทั้งนี้เป็นเพราะว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานสูงมีความมั่นใจในตนเองสูง ว่าสามารถนำความรู้ ความสามารถ และทักษะในด้านต่าง ๆ ที่ตนเองมีอยู่มาบริหารจัดการกับงานที่ทำ ตลอดจนการให้บริการกับผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้งานไม่มีข้อผิดพลาด ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ สอดคล้องกับแนวคิดของ Badura (1977a, 1977b) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีความมั่นใจในตัวเองสูง ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานสูง หากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะมีความมั่นใจในตัวเองต่ำ ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Hadda และ Taleb (2016) เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงาน: การศึกษาเชิงประจักษ์ของคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยจอร์เจีย ที่พบว่า อาจารย์ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีผลการสอนและความสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษาสูง

สมมติฐานที่ 4 ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยผ่านความเครียดในงาน ผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยผ่านความเครียดในงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 แสดงว่า ความเครียดในงานไม่มีส่วนทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมกับผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พลเทพ พูนพล (2558) ที่ศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางวัฒนธรรมที่มีต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมและผลการปฏิบัติงานของพนักงานข้ามชาติในประเทศไทย พบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานข้ามชาติ นอกจากนั้น ผลการศึกษาในครั้งนี้ ยังพบว่า ความฉลาดทางวัฒนธรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเครียดในงาน แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรมมาก จะมีความเครียดในงานมาก ทั้งนี้อาจเป็นด้วยสถานการณ์การทำงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลจากวัฒนธรรมต่าง ๆ ที่หลากหลายตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน ไม่เพียงแต่มีปฏิสัมพันธ์เฉพาะกับบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมเดียวเท่านั้น พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีความฉลาดทางวัฒนธรรมมากจะกระตุ้นตัวเองให้

ตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สามารถสลับปรับเปลี่ยนและเลือกใช้ความรู้ทางวัฒนธรรมที่ตนเองมีอยู่อย่างหลากหลายนั้น มาใช้ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและตัดสินใจให้เหมาะสมกับผู้รับบริการในแต่ละวัฒนธรรมได้อย่างรวดเร็ว ในเวลาที่จำกัดซึ่งหมายถึง อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่ต้องปรับเปลี่ยนตลอดเวลาเพื่อตอบสนองต่อบริบทของแต่ละวัฒนธรรม และมีความคาดหวังสูงกับผลสำเร็จจากการนำความรู้ทางวัฒนธรรมต่าง ๆ มาใช้ ล้วนเป็นสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นตลอดเวลาขณะที่ปฏิบัติงาน จึงเป็นแรงกดดันที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดในทางมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ivancevich, Konopaske, และ Matteson (2014) ที่กล่าวว่า ความเครียดในทางเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดจากสถานการณ์หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงานทั้งด้านการบริหารงาน ความขัดแย้งของบุคลากร เวลา ปริมาณและคุณภาพของงาน

สมมติฐานที่ 5 การปรุงแต่งอารมณ์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยผ่านความเครียดในทาง ผลการศึกษา พบว่า การปรุงแต่งอารมณ์มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นโดยผ่านความเครียดในทาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 5 แสดงว่าความเครียดในทางมีส่วนทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างการปรุงแต่งอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีความสามารถในการบริหารจัดการกับความรู้สึก การแสดงความรู้สึก การแสดงกิริยาท่าทางในการแสดงออกของตนเองได้สูงในขณะที่ปฏิบัติงาน จะมีการผ่อนคลายทางความรู้สึกและอารมณ์ได้ดี ทำให้มีความเครียดในการทำงานต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อานันท์ รุจิวารัตน์ (2559) เรื่อง ความเครียดของพนักงานบริการส่วนหน้าเมื่อแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน ที่พบว่า การแสดงความรู้สึกจากภายในมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความเครียดในการทำงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีการปรุงแต่งอารมณ์สูงจะมีความเครียดในการทำงานต่ำ เมื่อความเครียดในการทำงานต่ำหรือน้อย ก็ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น สอดคล้องกับข้อค้นพบจากสมมติฐานที่ 1 คือ ความเครียดในทางมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น และแนวคิดของ Robbins และ Judge (2017) ที่กล่าวว่า ความเครียดในทางเป็นการตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้น ส่งผลทางลบต่อสภาพร่างกายหรือจิตใจ ทำให้ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจต่ำ หากบุคคลมีระดับความเครียดในทางต่ำถึงปานกลางจะทำให้ผลการปฏิบัติงานสูงหากบุคคลมีระดับความเครียดในทางสูงจะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ

สมมติฐานที่ 6 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยผ่านความเครียดในทาง ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นโดยผ่านความเครียดในทาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 6 แสดงว่าความเครียดในทางมีส่วนทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานสูงจะมีความมั่นใจและเชื่อมั่นในทักษะ ความรู้ และความสามารถในทุกด้านที่มีอยู่ของตนเองสูงว่าสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้เป็นอย่างดี ไม่มีข้อผิดพลาด จึงมีความเครียดในการทำงานต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบจากการศึกษาเรื่อง พนักงาน: การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานกับความเครียดในทางของ Prahara และ Indriani (2019)

ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานสูงจะมีความเครียดในงานต่ำ เมื่อความเครียดต่ำ หรือน้อย ก็ส่งผลให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น สอดคล้องกับข้อค้นพบจากสมมติฐานที่ 1 คือ ความเครียดในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น และแนวคิดของ Robbins และ Judge (2017) ที่กล่าวว่า ความเครียดในงานเป็นการตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้น ส่งผลทางลบต่อสภาพร่างกายหรือจิตใจ ทำให้ปฏิบัติงานด้วยความตึงเครียด หากบุคคลมีระดับความเครียดในงานต่ำถึงปานกลาง จะทำให้ผลการปฏิบัติงานสูงหากบุคคลมีระดับความเครียดในงานสูงจะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การศึกษาในครั้งนี้ พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้น จึงควรกำหนดเป็นนโยบายให้มีการทำแบบทดสอบด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองในขั้นตอนการสอบข้อเขียน เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาในการรับพนักงานต้อนรับภาคพื้น

2. ลักษณะงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นเป็นงานที่มีความกดดันสูง ดังนั้น จึงควรกำหนดเป็นนโยบายให้มีการทดสอบด้านการปรุงแต่งอารมณ์ในขั้นตอนการสอบสัมภาษณ์ เพื่อประเมินความสามารถในการบริหารจัดการความรู้สึกภายใต้ความกดดันจากการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาในการรับพนักงานต้อนรับภาคพื้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ความเครียดในงานนอกจากจะมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานแล้วยังเป็นตัวส่งผ่านอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกของการปรุงแต่งอารมณ์และการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานไปยังผลการปฏิบัติงานด้วย ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าความเครียดในงานที่ลดลง การปรุงแต่งอารมณ์ และการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นจะทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับตัวแปรความเครียดในงานนี้ โดยการหาวิธีลดหรือขจัดความเครียดในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นลง ซึ่งอาจทำได้โดยการจัดกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ เพื่อช่วยลดภาวะความเครียดในงาน เช่น การประกวดร้องเพลง การประกวดเต้น การอบรมการแต่งหน้า อบรมการสร้างบุคลิกภาพ การจัดห้องสำหรับไหว้พระสวดมนต์ทำสมาธิ ห้องละหมาด ห้องออกกำลังกาย ห้องคาราโอเกะ ห้องพักผ่อนพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทีวี ตู้เย็น ห้องสำหรับนอนพัก จัดกิจกรรมแนะแนวโดยการเชิญนักจิตวิทยาหรือจิตแพทย์มาให้คำปรึกษา เป็นต้น

2. เพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน หากพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานสูง นอกจากจะเพิ่มผลการปฏิบัติงานแล้วยังช่วยลดความเครียดในงานลงด้วย ดังนั้น องค์การจึงควรพิจารณาแนวทางในการเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน เช่น การเชิญตัวแบบ (Role Model) ที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานจากการรับรู้ความสามารถของตนเองมาถ่ายทอดประสบการณ์ให้พนักงานได้นำไปเป็นแบบอย่าง หรือการสร้างกลุ่มงานต้นแบบ การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการในด้านการสร้างความมั่นใจให้กับตนเอง รมรงค์หรือออกนโยบายให้พนักงานพูดหรือท่องคำขวัญเกี่ยวกับความสำเร็จของงานดัง ๆ ก่อนการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความมั่นใจ เช่น สำเร็จ สำเร็จ เป็นต้น

3. เพิ่มการปรุงแต่งอารมณ์ ตัวแปรการปรุงแต่งอารมณ์ก็เช่นกัน นอกจากจะเพิ่มผลการปฏิบัติงานแล้วยังช่วยลดความเครียดในงานลงด้วย องค์การจึงควรสนับสนุนและพัฒนาให้พนักงานได้รับองค์ความรู้เกี่ยวกับตัวแปรตัวนี้ เช่น การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการในด้านการเพิ่มทักษะการปรุงแต่งอารมณ์ เป็นต้น

4. ความฉลาดทางวัฒนธรรม แม้ว่าตัวแปรความฉลาดทางวัฒนธรรมที่สูงจะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่สูงก็ตาม แต่ก็ทำให้เกิดความเครียดในงานที่สูงด้วยเช่นกัน ฉะนั้นหากองค์การต้องการส่งเสริมให้พนักงานมีความฉลาดทางวัฒนธรรมสูง จึงควรพิจารณาหาแนวทางในการบริหารจัดการกับความเครียดในงานที่สูงควบคู่กันไปในช่วงเดียวกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับประชากรในกลุ่มที่กว้างขึ้น เพื่อสามารถเปรียบเทียบความสัมพันธ์และความแตกต่าง

2. ควรมีการศึกษาเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการจัดการความเครียดในงาน การปรุงแต่งอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เช่น การวิจัยและพัฒนา รูปแบบการโค้ชเพื่อพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. จากผลการวิจัยที่พบว่าทั้ง 4 ตัวแปร ได้แก่ ความเครียดในงาน ความฉลาดทางวัฒนธรรม การปรุงแต่งอารมณ์ และการรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 57.6 แสดงว่า ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ จึงควรมีการศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรอื่น ๆ ที่เป็นสาเหตุของผลการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เช่น ประสิทธิภาพของการสื่อสาร (Effective Communication) ความสามารถในการฟันฝ่าปัญหาอุปสรรค (Adversity Quotient) ความเชื่อในอำนาจควบคุม (Locus of Control) และการริเริ่มของบุคคล (Personal Initiative) เพื่อให้สามารถอธิบายสาเหตุของผลการปฏิบัติงานได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- แก้กกล้า เกิดทวี. (2561). *เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาเปรียบเทียบคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสาธารณสุขศาสตร์ ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 17)*. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี. (2564, มีนาคม). *ธุรกิจบริการขนส่งทางอากาศ. วิจัยกรุงศรี*. สืบค้นจาก https://www.krungsri.com/getmedia/c8ca3a9b-43ee-4d82-872d-712ba3ba57cf/IO_Air_Transport_210303_TH_EX.pdf.aspx
- พลเทพ พูนพล. (2558). *อิทธิพลของความฉลาดทางวัฒนธรรมที่มีต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมและผลการปฏิบัติงานของพนักงานข้ามชาติในประเทศไทย. วิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา, 12(2), 109-121.*
- พัชรินทร์ โกฎจนาทแสนยาก. (2551). *ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเครียดทั่วไป ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษาองค์การเภสัชกรรม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พิมพ์ ศรีทองคำ. (2557). *ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- พูลพงษ์ สุขสว่าง. (2557). *หลักการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 6(2), 136-145.*
- ภริดา ตันติเวชเรืองเดช. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางวัฒนธรรมกับผลการปฏิบัติงาน โดยมีการช้อกทางวัฒนธรรมเป็นตัวส่งผ่าน: กรณีศึกษาแรงงานพม่าในจังหวัดระยอง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ศศิวรรณ อินทรวงศ์. (2560). *อิทธิพลระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเอง การรับรู้ลักษณะงานที่ตนปฏิบัติ และคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษากลุ่มใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ศุภชัยวิจัยกสิกรไทย. (2559). *บทวิเคราะห์แนวโน้มธุรกิจ: การเติบโตของธุรกิจการบินในไทย...โอกาสบนความท้าทายในการเป็นศูนย์กลางทางการบินครบวงจรของภูมิภาคอาเซียน*. สืบค้นเมื่อ 11 เมษายน 2562, จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/35734.aspx>

- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, กองเศรษฐกิจ การบิน. (2561). รายงานภาพรวมสถิติการขนส่งทางอากาศ พ.ศ. 2561. สืบค้นเมื่อ 11 เมษายน 2562, จาก https://www.caat.or.th/wp-content/uploads/2019/02/Final_Summary-of-Thai-air-transport-2018.pdf
- สุรัชย์ ทูหมัด, และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2562). ความเครียดและผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในหน่วยงาน ด้านศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. *วารสารสถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 9(2), 151-165. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jica/article/download/129944/97605/>
- อภิพงศ์ บุญเก่า. (2557). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต ไม่ได้ดีพิมพ์). มหาวิทยาลัยปทุมธานี, ปทุมธานี.
- อานันท์ รุจิรารัตน์. (2559). *ความเครียดของพนักงานบริการส่วนหน้าเมื่อแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ดีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- Aamodt, M. G. (2004). *Applied industrial/organizational psychology* (4th ed.). Australia: Wadsworth/Thomson Learning.
- Ang, S., Van Dyne, L., Koh, C., Ng, K., Templer, K., Tay, C., & Chandrasekar, N. (2007). Cultural intelligence: Its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation and task performance. *Management and Organization Review*, 3(3), 335-371. doi:10.1111/j.1740-8784.2007.00082.x.
- Badura, A. (1977a). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral chain. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Badura, A. (1977b). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Borman, W. C & Motowido, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10(2), 99-109.
- Chen, A., Lin, Y., & Sawangpattanakul, A. (2011). The relationship between cultural intelligence and performance with the mediating effect of culture shock: A case from Philippine laborers in Taiwan. *International Journal of Intercultural Relations*, 35(2), 246-258.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49(1), 11-28.

- Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha psychology? An examination of theory and Applications. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98-104.
- Earley, P. C., & Ang, S. (2003). *Cultural intelligence: Individual interactions across cultures*. Redwood City, CA: Stanford University Press.
- Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS* (2nd ed.). London: Sage.
- Haddad, S. I., & Taleb, R. A. (2016). The impact of self-efficacy on performance (An empirical study on business faculty members in Jordanian Universities). *Computers in Human Behavior*, 55, 877-887.
- Hair, Jr., J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Person Education.
- Hochschild, A. (1979). Emotional work, feeling rules and social structure. *American Journey*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart commercialization of human feeling*. Oakland, CA: University of California Press.
- International Air Transport Association. (2021a). *Airport handling manual* (41st ed.). Canada: Author.
- International Air Transport Association. (2021b). *Ground operations manual* (10th ed.). Canada: Author.
- Isik, M., & Hamurcu, A. (2017). The role of job stress at emotional labor's effect on intention to leave: Evidence from call center employees. *Business and Economic Horizons*, 13(5), 652-665.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2014). *Organizational behavior & management* (10th ed). New York, NY: McGraw-Hill.
- Luszczynska, A., Scholz, U., & Schwarzer, R. (2005). The general self-efficacy scale: Multicultural validation studies. *The Journal of Psychology*, 139(5), 439-457.
- Mohr, A. T., & Puck, J. F. (2007). Role conflict, general manager job satisfaction and stress and the performance of IJVs. *European Management Journal*, 25(1), 25-35.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

- Prahara, S. A., & Indriani, N. (2019). Employees: Occupational self-efficacy and work stress. *Journal of Psychology and Instruction, 3*(3), 91-96.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed). Upper Saddle River, NJ: Person Education.
- Schultz, D. P., & Schultz, S. E. (1998). *Psychology and work today: An introduction industrial and organizational psychology* (7th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2016). *A beginner's guide to structural equation modeling* (4th ed). New York, NY: Taylor & Francis.
- Sezgen, E., Mason, K. J., & Mayer, R. (2019). Voice of airline passenger: A text mining approach to understanding customer satisfaction. *Journal of Air Transport Management, 77*(), 65-74. doi:10.1016/j.jairtraman.2019.04.001.
- Shah, F. T., Syed, Z., Imam, A., & Raza, A. (2020). The impact of airline service quality on passengers' behavioral intentions using passenger satisfaction as a mediator. *Journal of Air Transport Management, 85*, 101815. doi:10.1016/j.jairtraman.2020.101815.
- Sricharoenpramong, S. (2017). Service quality improvement of ground staff at Don Mueang International Airport. *Kasetsart Journal of Social Sciences, 39*, 15-21. doi:10.1016/j.kjss.2017.12.001.
- Thomas, D. C., & Inkson, K. (2004). *Cultural intelligence: People skills for global business*. San Francisco, CA: Berrett Koehler.
- Van Dyne, L., Ang, S., Ng, K.Y., Rockstuhl, T., Tan, M. L., & Koh, C. (2012). Sub-dimensions of the four factor model of cultural intelligence: Expanding the conceptualization and measurement of cultural intelligence. *Social and Personality Psychology Compass 6*(4), 295-313. doi:10.1111/j.1751-9004.2012.00429.x.
- Yang, C-H., & Chang, H-L. (2012). Exploring the perceived competence of airport ground staff in dealing with unruly passenger behaviors. *Tourism Management, 33*(3), 611-621. doi:10.1016/j.tourman.2011.07.001.