

Influence of Crew Resource Management and Safety Culture toward Stress Management of Cabin Crew of Scheduled Airlines

Dinh Supasamut^{1,*} Ranee Esichaikul² and Rochaporn Chansawang³

Received: September 26, 2022 Revised: October 20, 2022 Accepted: February 1, 2023

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the opinions of crew resource management (CRM), safety culture and stress management among cabin crews in scheduled airlines during COVID-19 situation, 2) to study the influence of crew resource management on stress management among cabin crews in the scheduled airlines during COVID-19, and 3) to study the influence of safety culture on stress management among cabin crews in scheduled airlines during the COVID-19 situation and 4) to study the influence of crew resource management on stress management among cabin crews in scheduled airlines with safety culture as a mediator. The population of this survey were crew members from five operating scheduled airlines, and 336 completed questionnaires were obtained. The results showed 1) the level of opinion towards CRM and safety culture was at the highest level. The overall stress management was at a high level, 2) The CRM influenced stress management, 3) The safety culture influenced stress management at the statistically significant level of 0.01, and 4) CRM influenced stress management with safety culture as a mediating variable at the statistically significant level of 0.01. Both variables predicted the stress management of crew members in scheduled airlines during the COVID-19 pandemic to 24.40%.

Keywords: crew resource management, safety culture, stress management, cabin crew

¹ Thai Flight Training Co.,Ltd., Master of Business Administration School of Management Science Sukhothai Thammathirat Open University

^{2,3} School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University

* Corresponding Author. E-mail: dr.dinh.s@gmail.com

อิ

อิทธิพลของการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการบินและวัฒนธรรมความปลอดภัย ต่อการจัดการความเครียดของลูกเรือ สายการบินแบบประจำมีกำหนด

ดิन्ह์ ศุภสมุทร์^{1*} ราณี อธิชัยกุล² และ รัชพร จันทร์สว่าง³

วันรับบทความ: September 26, 2022 วันแก้ไขบทความ: October 20, 2022 วันตอบรับบทความ: February 1, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน วัฒนธรรมความปลอดภัย และการจัดการความเครียดของลูกเรือสายการบินแบบประจำมีกำหนดในช่วง สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 2) ศึกษาอิทธิพลของการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน ต่อการจัดการความเครียดของลูกเรือสายการบินแบบประจำมีกำหนด 3) ศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมความปลอดภัย ต่อการจัดการความเครียดของลูกเรือสายการบินแบบประจำมีกำหนด และ 4) ศึกษาอิทธิพลของการบริหาร ทรัพยากรบุคคลด้านการบินต่อการจัดการความเครียดของลูกเรือสายการบินแบบประจำมีกำหนด ผ่านวัฒนธรรม ความปลอดภัย การวิจัยเชิงสำรวจนี้ มีประชากรคือลูกเรือสายการบินแบบประจำมีกำหนดจาก 5 สายการบิน จำนวน 336 ตัวอย่าง ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน และ วัฒนธรรมความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ส่วนการจัดการความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินมีอิทธิพลต่อการจัดการความเครียด 3) วัฒนธรรมความปลอดภัยมี อิทธิพลต่อการจัดการความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 4) การบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการบินมีอิทธิพลกับการจัดการความเครียดโดยมีวัฒนธรรมความปลอดภัยเป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ตัวแปรทั้งสองร่วมกันพยากรณ์การจัดการความเครียดของลูกเรือสายการบิน แบบประจำมีกำหนดได้ร้อยละ 24.40

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน วัฒนธรรมความปลอดภัย การจัดการความเครียด ลูกเรือ สายการบิน

¹ บริษัท ไทยไฟลท์เทรนนิ่ง จำกัด, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

^{2,3} สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

* Corresponding Author. E-mail: dr.dinh.s@gmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแพร่ระบาดครั้งใหญ่ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีนัยสำคัญต่อการหยุดชะงักของอุตสาหกรรมการบินทั่วโลก สายการบินหยุดให้บริการ การขาดแคลนทรัพยากร การบริหารจัดการ รวมถึงความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (International Air Transport Association [IATA], 2020) ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวถือเป็นวิกฤติที่ส่งผลกระทบต่อหนักที่สุดในศตวรรษที่ 21 โดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ชี้ให้เห็นว่าผู้ประกอบการสายการบินสูญเสียรายได้ 214,000-252,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ส่วนการขนส่งทางอากาศของประเทศไทยได้รับผลกระทบรุนแรงกว่าค่าเฉลี่ยผลกระทบทั่วโลก และภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกด้วย

มุมมองการบริหารทรัพยากรมนุษย์หลังการแพร่ระบาดดังกล่าว พบว่า ผู้บริหารต้องลดต้นทุน และลดจำนวนพนักงาน ทำให้พนักงานหลายคนถูกพักงานและถูกเลิกจ้าง (Imam, 2021) การศึกษาของ Rooyen, Shrestha, และ Beer (2021) พบว่า ธุรกิจที่ต้องการอยู่รอดต้องมีการเปลี่ยนแปลงในระดับนโยบายองค์การอย่างมาก ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต้องปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานใหม่ (Arzensek & Lesnik, 2016 as cited in Imam, 2021) สิ่งเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์การและความเป็นผู้นำที่จะช่วยเหลือหลอมองค์การในช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนแปลง (Cooper, 2000; Shen & D'Netto, 2012 as cited in Imam, 2021) ท่ามกลางวิกฤติเช่นนี้ ความเครียดเป็นปัจจัยที่หลีกเลี่ยงได้ยาก อาจส่งผลร้ายแรงต่อชีวิตส่วนตัวและอาชีพ เป็นอันตรายต่อชีวิตส่วนรวมจากการเกิดอุบัติเหตุทางอากาศ การแก้ปัญหาที่เหมาะสม คือการจัดการกับความเครียดด้วยการพัฒนาความรู้ และประสบการณ์ของลูกเรืออย่างเพียงพอตามแนวคิดการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน ประเด็นปัญหาการวิจัยครั้งนี้จึงต้องการทราบ ว่า แนวความคิดการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน และวัฒนธรรมความปลอดภัยจะมีอิทธิพลต่อการจัดการความเครียดของลูกเรือสายการบินประจำมีกำหนดในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ดีไม่น้อยเพียงใด ผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์การที่มีความเสี่ยงสูง พนักงานมักมีแนวโน้มที่จะมีความเครียดสูงหรือมีความเสี่ยงต่อสุขภาพกายและใจ อุตสาหกรรมการบินเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่รู้กันดีว่าเป็นองค์การที่มีความน่าเชื่อถือสูง การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน วัฒนธรรมความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสนับสนุนประสิทธิภาพของระบบ โดยเป็นเครื่องมือลดความเครียด ลดความผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน วัฒนธรรมความปลอดภัย และการจัดการความเครียดของลูกเรือสายการบินแบบประจำมีกำหนดในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
- 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินต่อการจัดการความเครียด
- 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมความปลอดภัยต่อการจัดการความเครียด
- 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินต่อการจัดการความเครียดผ่านวัฒนธรรมความปลอดภัย

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management) หมายถึง การใช้ประโยชน์จากทรัพยากร (เช่น คน ระบบเครื่องบิน อุปกรณ์สนับสนุน ฯลฯ) ที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Civil Aviation Authority of Thailand [CAAT], 2019; European Aviation Safety Agency [EASA], 2015) การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินจึงอยู่บนพื้นฐานของการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ (Flouris, 2000) โดยการประยุกต์แนวความคิดปัจจัยมนุษย์ เพื่อตอบสนองต่อภัยคุกคามและความผิดพลาด (International Civil Aviation Organization [ICAO], 2018) ซึ่งส่วนใหญ่มาจากทักษะที่ไม่ใช่เทคนิค เนื้อหาของการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินจะเกี่ยวกับทักษะทางปัญญาและทักษะทางสังคม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน หรือใช้ประเมินการฝึกอบรมการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินขององค์การการบินพลเรือนภาคพื้นยุโรป ปัจจุบัน คือ องค์การความปลอดภัยด้านการบินแห่งสหภาพยุโรป (European Aviation Safety Agency: EASA) โครงสร้างของระบบ NOTECHS ประกอบด้วย 4 หมวด (Categories) ได้แก่ 1) ความร่วมมือ 2) ภาวะผู้นำและทักษะการ 3) การตระหนักรู้สถานการณ์ และ 4) การตัดสินใจ (Flin et al., 2003) การอบรมการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินจะรวมถึงเรื่องการสื่อสาร และปัจจัยมนุษย์ เพื่อเตรียมความพร้อมปฏิบัติงานของลูกเรือ (Kanki, Helmreich, & Anca, 2010)

นอกจากนั้น ผลการศึกษาของ Taylor และ Robertson (1995) พบผลลัพธ์สำคัญจากการฝึกอบรมการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน คือ ความปลอดภัยที่เพิ่มขึ้น มีทัศนคติเชิงบวกต่อความมั่นใจในการสื่อสารมากขึ้น และการจัดการความเครียดได้ดีขึ้น ส่วนผลการศึกษาของ Karaarslan และ Erkmen (2021) เกี่ยวกับผลกระทบของ COVID-19 ต่ออุตสาหกรรมการบิน โดยเปรียบเทียบทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินของลูกเรือก่อนและระหว่างสถานการณ์ COVID-19 กลุ่มตัวอย่างคือลูกเรือ จำนวน 250 คน ทำงานในสายการบิน ผลการศึกษาไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินทั้งก่อนและระหว่างสถานการณ์ COVID-19 จากการประมวลเอกสารข้างต้น จึงคาดการณ์ได้ว่าการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินมีอิทธิพลต่อการจัดการความเครียดของลูกเรือสายการบินประจำมีกำหนดในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

แนวคิดวัฒนธรรมความปลอดภัยและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัฒนธรรมความปลอดภัย หมายถึง การแบ่งปันคุณค่าร่วมกัน และความเชื่อ ซึ่งมีการปฏิสัมพันธ์กับโครงสร้างขององค์การและระบบการควบคุมที่สร้างวัฒนธรรมในเชิงพฤติกรรม (Uttal, 1983) การจะรักษาวัฒนธรรมความปลอดภัย องค์การต้องมีความเชื่อ ทัศนคติ และค่านิยมของสมาชิกเกี่ยวกับการแสวงหาความปลอดภัย ขณะที่ ICAO (2018) เห็นว่า วัฒนธรรมความปลอดภัย หมายถึง การรับรู้ การให้คุณค่า และการจัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัยในองค์การ สามารถสะท้อนความมุ่งมั่นต่อความปลอดภัยในทุกระดับ

คณะทำงานด้านระบบการจัดการด้านนิรภัยและวัฒนธรรมความปลอดภัย (Piers et al., 2009) เห็นว่า ควรนำ วัฒนธรรมความปลอดภัยมาเป็นส่วนหนึ่งของระเบียบของสำนักงานความปลอดภัยการบินแห่งสหภาพยุโรป พบว่า การอบการทำงานด้านวัฒนธรรมความปลอดภัย 6 มิติ ดังนี้ 1) พันธสัญญา 2) พฤติกรรม 3) ความตระหนักรู้ 4) การปรับตัว 5) ข้อมูล และ 6) ความยุติธรรม

วัฒนธรรมความปลอดภัยช่วยให้เกิดการเฝ้าระวัง การเรียนรู้ การจัดลำดับความสำคัญและลด ความผิดพลาด ช่วยให้เกิดมาตรฐานในการทำงาน (Hefner et al., 2016) วัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวกสะท้อน ผ่านการประยุกต์ใช้และปฏิบัติตามระบบการจัดการด้านนิรภัยที่ดี เป็นความมุ่งมั่นของผู้บริหารและการสนับสนุน ของพนักงาน Najji และคณะ (2021) พบว่า วัฒนธรรมความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ด้านความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญ มิติของวัฒนธรรมความปลอดภัยสามารถใช้เพื่อช่วยจัดการเกี่ยวกับ ความเครียดของพนักงาน ผลการศึกษาของ Schwarz, Kallus, และ Gaisbachgrabner (2016) พบว่า วัฒนธรรมความปลอดภัยเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพื้นฐานของบุคคล ส่วนการศึกษาของ Sepehr, Jabbari, Fard, Rezapour, และ Samimi (2021) พบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมความปลอดภัยกับภาวะทางจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความเครียดในงาน จากการประมวลเอกสารข้างต้นจึงคาดการณ์ได้ว่า วัฒนธรรมความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อการจัดการความเครียดของลูกเรือสายการบินแบบประจำที่กำหนด

แนวคิดการจัดการความเครียดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

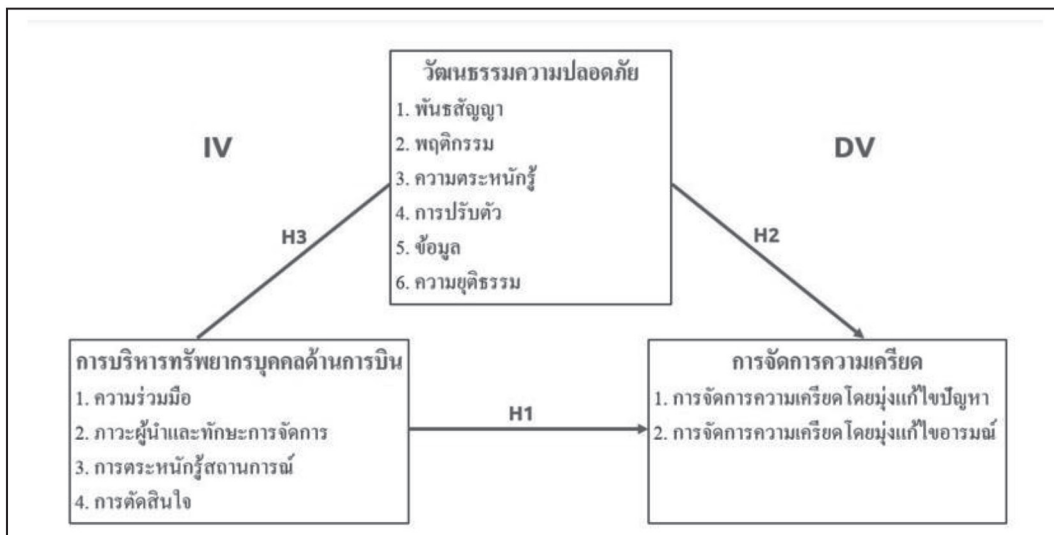
ความเครียด เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่บุคคลประเมินการใช้ประโยชน์กับการปรับตัวอย่างเต็มที่ ดังนั้น สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะมีความเครียดหรือไม่จึงขึ้นกับการประเมินความสมดุลระหว่าง ความต้องการ (Demands) กับแหล่งประโยชน์ (Resources) ที่มีอยู่ ของบุคคลนั้น (Iazarus & Folkman, 1984) ส่วน ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน หมายถึง ภาวะอันตรายทั้งทางร่างกายหรือจิตใจอันเนื่องมาจาก ความไม่สมดุลของความต้องการและทรัพยากรของบุคคลที่จะต้องจัดการกับความต้องการนั้น ซึ่งอาจเกิด ในที่ทำงาน ลักษณะงาน (International Labour Organization [ILO], 2011) NASA จัดหมวดหมู่ ของสาเหตุความเครียด (Velicu, Velicu, Velicu, & Giurgiu, 2015) ได้แก่ 1) ความเปลี่ยนแปลงสำคัญของชีวิต 2) กิจวัตรประจำวัน 3) ความผิดหวัง 4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลการศึกษาของ Jou, Kuo, และ Tang (2013) พบว่า การทำงานมีอิทธิพลต่อการปฏิสัมพันธ์และเป็นสาเหตุของความเครียดในงาน ความเครียดอาจเกิดจากสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นระหว่างเที่ยวบิน เช่น ปัญหาทางเทคนิค สภาพอากาศเลวร้าย และความเครียดยังส่งผลต่อการตัดสินใจ (Orasanu, 1997 as cited in Martinussen & Hunter, 2018) ผลการศึกษาของวชิรินทร์ อนันตพงศ์, และรวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2562) พบว่า สาเหตุความเครียดหลัก ของลูกเรือ คือ นโยบาย และวัฒนธรรมขององค์กร ขณะที่ วณิ ชลิตพงษ์สาธิต, และพัชนี จันทร์น้อย (2558) พบว่า ความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน และการฝึกทักษะการลดความเครียดหลังจากการปฏิบัติงานของลูกเรือที่มี ประสิทธิภาพมาจากการฝึกอบรม ขณะที่ Suthatorn (2019) วัฒนธรรมจึงเป็นตัวแปรสำคัญของความสัมพันธ์ ระหว่างความสามารถทางวัฒนธรรมและความเครียดของลูกเรือ

เมื่อบุคคลเผชิญกับความเครียดจะมีวิธีการจัดการกับความเครียดแตกต่างกันไป (Lazarus & Folkman, 1984) พฤติกรรมการจัดการกับความเครียดมี 2 แบบ ได้แก่ 1) การจัดการความเครียดโดยมุ่งแก้ไขปัญหา และ 2) การจัดการความเครียดโดยมุ่งแก้ไขอารมณ์ ผลการศึกษา Huang, van der Veen, และ Song (2018) พบว่าการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาสูง มีอิทธิพลทางลบต่อความเครียด ส่วนการมุ่งแก้ไขอารมณ์และการหลีกเลี่ยงปัญหา มีอิทธิพลทางบวกต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงาน การวิจัยครั้งนี้ปรับใช้แบบวัดวิธีการจัดการความเครียดดังกล่าวของ (Lazarus & Folkman, 1984 อ้างถึงใน วาดฝัน ม่วงอ่ำ, 2563)

แนวคิดสายการบินแบบประจำมีกำหนดและพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

ธุรกิจบริการขนส่งทางอากาศ (Air transport) มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ (Piyanuch Sathapongpakdee, 2564) การบินประจำมีกำหนด (Scheduled Airline) หมายถึง สายการบินที่ให้บริการเดินอากาศแบบประจำมีการดำเนินการขนส่งผู้โดยสาร ผลิตภัณฑ์ และไปรษณีย์ภัณฑ์ด้วยอากาศยาน เป็นการให้บริการในเส้นทางเดิมที่กำหนด ระหว่างจุดตั้งแต่สองจุดขึ้นไปตามตารางการบินอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการสัญชาติไทยในกลุ่มนี้มีสัดส่วน 44.2% ของผู้ประกอบการทั้งหมด และผู้ได้รับใบรับรองดำเนินการเดินอากาศต้องดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้เกี่ยวกับลูกเรือ เช่น หน้าที่กรณีฉุกเฉิน การประจำที่นั่ง และการฝึกอบรม ดังนั้น สายการบินต้องมีแผนการฝึกอบรมที่ได้รับความเห็นชอบและต้องฝึกอบรมตามแผนก่อนปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ 1) ความปลอดภัย 2) การใช้อุปกรณ์ช่วยชีวิต 3) ผลกระทบการขาดออกซิเจน 4) ปฏิบัติหน้าที่กรณีฉุกเฉิน 5) จัดการสินค้าอันตราย 6) มีความรู้ด้านมนุษยสัมพันธ์และการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CAAT, 2019)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ที่มา: จากการวิเคราะห์แนวคิดของ Flin et al. (2003); Lazarus and Folkman (1984); Piers, Montijn, and Balk (2009) เพื่อทำกรอบแนวคิดการวิจัยโดยผู้วิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินมีอิทธิพลต่อการจัดการความเครียด

สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อการจัดการความเครียด

สมมติฐานที่ 3 การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินมีอิทธิพลต่อการจัดการความเครียด ผ่านวัฒนธรรมความปลอดภัย

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย (Research Design) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร คือ ลูกเรือสายการบินแบบประจำ มีกำหนด ได้แก่ ลูกเรือบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 2,985 คน บางกอกแอร์เวย์ส จำนวน 229 คน ไทยแอร์เอเชีย จำนวน 570 คน ไทยไลอ้อนแอร์ จำนวน 209 คน และไทยสมายล์ จำนวน 301 คน รวมทั้งสิ้น 4,294 คน (โดยลูกเรือสายการบินในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย สายบินต้นทุนต่ำ สายการบินเต็มรูปแบบ หรือสายการบินแบบผสม เป็นสายการบินแบบประจำมีกำหนด ที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่สามารถทำการบิน ลูกเรือขาดรายได้ ส่งผลต่อความเครียด วิกฤติการณ์ที่เกิดขึ้นลูกเรือสายการบินสามารถนำความรู้และทักษะจากฝึกอบรมการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน ซึ่งลูกเรือทุกคนต้องเข้ารับการอบรมทุกปีตามข้อบังคับของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเหมือนกันตามหัวข้อที่ถูกระบุไว้ ซึ่งครอบคลุมตัวแปรการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญในการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย)

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างและการเก็บรวบรวมข้อมูล (Sample & Date Collection) โดยการกำหนดความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 95 คิดเป็นจำนวน 353 ตัวอย่าง ตามสูตร Krejcie และ Morgan (1970) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) และทำการแจกแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ต (Web-Base Questionnaire) ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ผ่านหน่วยงานปฏิบัติการระหว่างการบิน และเพื่อนร่วมงานผ่านคิวอาร์โค้ด (QR code) และลิงค์ไลน์ (Line@) ได้รับตอบกลับจำนวน 336 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 95 ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล (Analytical Techniques) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าคะแนนเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis)

การวัดตัวแปร (Variable Measurement) ด้วยแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน ปรับจาก Flin และคณะ (2003) เป็นมาตราประเมินค่า 5 ระดับ จาก “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” เกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละข้อจะมีคะแนน 5 อันดับ โดยข้อความทางบวก ให้คะแนน “มากที่สุด” คือ 5 คะแนน และลดลงตามลำดับจนถึง “น้อยที่สุด” คือ 1 คะแนน เช่นเดียวกับตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมความปลอดภัย ปรับจาก Piers

และคณะ (2009) และตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมจัดการความเครียด ปรับจาก Lazarus และ Folkman (1984) เป็นมาตราประเมินค่า 6 ระดับ จาก 6 คือ ทำเป็นประจำ หมายถึง การเลือกใช้วิธีการจัดการความเครียดตามข้อความนั้นเป็นประจำทุกครั้ง และลดลงจนถึง 1 คือ ไม่เคยทำเลย หมายถึง ไม่เคยใช้วิธีการจัดการความเครียดตามข้อความนั้น ลูกเรือสายการบินแบบประจำมีกำหนดที่ได้คะแนนสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่เลือกใช้วิธีการจัดการความเครียดในด้านนั้น ๆ สูงกว่าลูกเรือสายการบินแบบประจำมีกำหนดที่ได้คะแนนต่ำกว่า

ผู้เชี่ยวชาญวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จำนวน 6 ท่าน แล้วหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตามสูตรของ Rovinelli และ Hambleton (1997) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ได้ค่า IOC ของแบบวัดการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน เท่ากับ 0.98 แบบวัดวัฒนธรรมความปลอดภัย เท่ากับ 0.99 และแบบวัดการจัดการความเครียด เท่ากับ 1.00 โดยภาพรวมแบบวัดทั้งฉบับ เท่ากับ 0.99 นอกจากนี้ หาความเชื่อมั่นกับพนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับตัวอย่างจำนวน 30 คน ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ดังนี้ การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินในภาพรวม มีค่า $\alpha = 0.965$ วัฒนธรรมความปลอดภัยในภาพรวมมีค่า $\alpha = 0.979$ การจัดการความเครียดในภาพรวมมีค่า $\alpha = 0.820$ และค่ารวมทั้งฉบับมีค่า $\alpha = 0.921$ ทั้งนี้ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าคะแนนเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงชั้น

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 69.05 และ 30.95 ตามลำดับ ช่วงอายุของตัวอย่างอยู่ระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.42 สถานภาพสมรส เป็นโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.25 ตำแหน่งงาน เป็นลูกเรือชั้นประหยัดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.88 รายได้ต่อเดือน เป็นผู้มียรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.55 ส่วนอายุงาน ส่วนมากอยู่ระหว่าง 0-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.71

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน วัฒนธรรมความปลอดภัย และการจัดการความเครียดของลูกเรือสายการบินแบบประจำมีกำหนด พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.40) เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน ด้านความร่วมมือ ด้านการตระหนักรู้ในสถานการณ์ ด้านภาวะผู้นำและทักษะการจัดการ และด้านการตัดสินใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.47, 4.39, 4.38 และ 4.35 ตามลำดับ ส่วนวัฒนธรรมความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมความปลอดภัยในด้านความตระหนักรู้ ด้านข้อมูล ด้านพฤติกรรมด้านการปรับตัว ด้านพันธสัญญา และด้านความยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.54, 4.37, 4.31, 4.31, 4.18 และ 4.18 ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังพบด้วยว่า การจัดการความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.07) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การจัดการความเครียดโดยมุ่งแก้ไขปัญหา และ

การจัดการความเครียดโดยมุ่งแก้ไขอารมณ์ อยู่ในระดับบ่อยครั้งทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ย 5.15 และ 4.85 ตามลำดับ ผลการศึกษายอมรับสมมติฐานที่ 1: การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินมีอิทธิพลต่อการจัดการความเครียดของลูกเรือสายการบินแบบประจำมีกำหนด พบว่า การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวกต่อการจัดการความเครียด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.473

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาอิทธิพลการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินต่อการจัดการความเครียด

ตัวแปร	B	S.E. _b	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.983	0.316		6.278	0.000**
การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (X1)	0.702	0.072	0.473**	9.811	0.000**
R = 0.473 R ² = 0.224 S.E. _{est} = 0.548 F = 96.261 Sig. = 0.000**					

หมายเหตุ *p < 0.05, **p < 0.01

ผลการศึกษายอมรับสมมติฐานที่ 2: วัฒนธรรมความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อการจัดการความเครียดของลูกเรือสายการบินแบบประจำมีกำหนด พบว่า วัฒนธรรมความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อการจัดการความเครียด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.432

ตารางที่ 2 ผลการศึกษาอิทธิพลวัฒนธรรมความปลอดภัยต่อการจัดการความเครียด

ตัวแปร	B	S.E. _b	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	3.005	0.238		12.644	0.000**
วัฒนธรรมความปลอดภัย (X2)	0.478	0.055	0.432**	8.759	0.000**
R = 0.432 R ² = 0.187 S.E. _{est} = 0.561 F = 76.723 Sig. = 0.000**					

หมายเหตุ *p < 0.05, **p < 0.01

ผลการศึกษายอมรับสมมติฐานที่ 3: การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินมีอิทธิพลต่อการจัดการความเครียดของลูกเรือสายการบินแบบประจำมีกำหนดผ่านวัฒนธรรมความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ตัวแปรทั้งสองร่วมกันพยากรณ์การจัดการความเครียดได้ร้อยละ 24.40

ตารางที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินกับการจัดการความเครียดโดย
มีวัฒนธรรมความปลอดภัยเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ตัวแปร	B	S.E. _b	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.983	0.316		6.278	0.000**
การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (X1)	0.702	0.072	0.473**	9.811	0.000**
ทดสอบตัวแปรส่งผ่าน					
ค่าคงที่ (Constant)	1.937	0.313		6.197	0.000**
การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (X1)	0.496	0.099	0.334**	5.031	0.000**
วัฒนธรรมความปลอดภัย (X2)	0.221	0.073	0.200**	3.006	0.003**
R = 0.494 R ² = 0.244 R ² _{change} = 0.021** S.E. _{est} = 0.542 F = 53.806 Sig. = 0.000**					

หมายเหตุ *p < 0.05, **p < 0.01

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน วัฒนธรรมความปลอดภัย และการจัดการความเครียดของลูกเรือสายการบินแบบประจำมีกำหนด พบว่า ลูกเรือสายการบินประจำมีกำหนด มีความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวัตถุประสงค์หลักของการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน คือ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อความปลอดภัยและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (CAAT, 2019; EASA, 2015) โดยมุ่งเน้นการฝึกอบรมและการปฏิบัติการของลูกเรือ (Kanki et al., 2010) ทั้งการฝึกเบื้องต้น และการฝึกทบทวนประจำปีอย่างน้อย 1 ครั้ง (Civil Aviation Authority of Thailand [CAAT], 2019) นอกจากนี้ พบว่า ลูกเรือมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเนื่องจากวัฒนธรรมความปลอดภัยเป็นการรับรู้ การให้คุณค่า และการจัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัยในองค์กร (ICAO, 2018) ทุกคนและทุกกลุ่มของสายการบินต้องตระหนักถึงความเสี่ยงและอันตรายจนเป็นการกระทำอย่างสม่ำเสมอ (Piers et al., 2009) และยังพบด้วยว่า ลูกเรือสายการบินประจำมีกำหนดมีการจัดการความเครียด โดยรวมอยู่ในระดับบ่อยครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Huang และคณะ (2018) พบว่า การใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาสูง มีอิทธิพลทางลบต่อความเครียด จึงสรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน วัฒนธรรมความปลอดภัย และการจัดการความเครียดของลูกเรือสายการบินแบบประจำมีกำหนดอยู่ในระดับสูงในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินและวัฒนธรรมความปลอดภัยต่อการจัดการความเครียดของลูกเรือสายการบินประจำมีกำหนด พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 (F = 96.261) แสดงว่า การจัดการความเครียดของลูกเรือสายการบินแบบประจำมีกำหนด

ในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรอิสระ กล่าวคือ ตัวแปร การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่า ระดับการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินอธิบายความแปรปรวนของระดับ การจัดการความเครียดได้ร้อยละ 22.40 สรุปได้ว่ายอมรับสมมติฐานที่ 1 สอดคล้องกับผลการศึกษากการฝึกอบรม การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินของ วณิ ชลิตพงษ์สาธิต, และพัชนี จันทร์น้อย (2558) พบว่า ลูกเรือได้ รับการฝึกทักษะการควบคุมอารมณ์ ได้รับการฝึกทักษะการลดความเครียดและพบว่าผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ($F = 76.723$) แสดงว่า การจัดการความเครียดของลูกเรือสายการบิน แบบประจำมีกำหนดในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรอิสระ กล่าวคือ ตัวแปรวัฒนธรรมความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการความเครียด อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถสร้างสมการทำนายเชิงเส้นตรงได้ และระดับวัฒนธรรมความปลอดภัยอธิบาย ความแปรปรวนของระดับการจัดการความเครียดได้ร้อยละ 18.70 สรุปได้ว่ายอมรับสมมติฐานที่ 2 เนื่องจาก มีการสนับสนุนใช้วัฒนธรรมความปลอดภัยมาเป็นระเบียบพื้นฐานของสำนักงานความปลอดภัยการบินแห่ง สหภาพยุโรป ผลการศึกษา พบว่า วัฒนธรรมความปลอดภัยในระดับสูงสามารถลดอันตรายทางจิตสังคม (Naji et al., 2021) พบว่า วัฒนธรรมความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดโดยรวม (Schwarz et al., 2016)

สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินกับการจัดการ ความเครียดของลูกเรือสายการบินแบบประจำมีกำหนด โดยมีวัฒนธรรมความปลอดภัยเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการทดสอบ พบว่า การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินกับการจัดการความเครียดของลูกเรือสายการบิน แบบประจำมีกำหนดในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ($Beta = 0.473$) หลังจากนำวัฒนธรรมความปลอดภัย เข้าในสมการ พบว่า การบริหารทรัพยากร บุคคลด้านการบินมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยลดลง และมีความสัมพันธ์กับการจัดการความเครียดอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($Beta = 0.334$) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมความปลอดภัย กับการจัดการความเครียด พบว่า ยังคงมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($Beta = 0.200$) ทั้งการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินและวัฒนธรรมความปลอดภัยเป็นตัวแปรที่มีความสามารถร่วมกันใน การอธิบายผลการจัดการความเครียดของลูกเรือสายการบินแบบประจำมีกำหนดในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 ได้ร้อยละ 24.40 ซึ่งผลการศึกษาของ Hefner และคณะ (2016) พบว่า บุคลากรที่ผ่านการ อบรมการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน ที่ส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัย มีคะแนนด้านมิติของ การสื่อสารและการสร้างทีมสูงกว่ามิติการสอนงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน Suthatorn (2019) พบว่า ลูกเรือที่มีความสามารถทางวัฒนธรรมสูงจะรับรู้ความเครียดได้น้อยกว่า จึงสรุปได้ว่ายอมรับสมมติฐาน ที่ 3 คือ การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินมีอิทธิพลต่อการจัดการความเครียดของลูกเรือสายการบินแบบ ประจำมีกำหนดในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผ่านวัฒนธรรมความปลอดภัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) แม้ว่าความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินอยู่ในระดับมากที่สุด แต่การอบรมด้วยการบรรยายอาจไม่เพียงพอ สมควรใช้การมีส่วนร่วม โดยผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) เพื่อให้เกิดชุดความรู้ขึ้นภายในจิตใจผู้เรียน เช่น การแชร์ประสบการณ์การทำงานร่วมกันระหว่างนักบิน ลูกเรือ หน่วยงานต่าง ๆ หรือการแบ่งกลุ่มวิเคราะห์กรณีศึกษา ทำให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์นำเสนอฝ่ายบริหารมาปรับปรุงระเบียบ นโยบาย และขั้นตอนการทำงาน

2) ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะแสดงถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมความปลอดภัยในระดับมากที่สุด แต่บางด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านพันธสัญญา และด้านความยุติธรรม ซึ่งเกี่ยวข้องในระดับองค์การและผู้บริหาร จึงเป็นโอกาสให้สร้างความเชื่อมั่นผ่านนโยบายและขั้นตอนการทำงานที่เน้นประสิทธิภาพและความปลอดภัยอย่างจริงจัง เช่น การเขียนรายงานความผิดพลาดที่ไม่ต้องหวงกับการถูกลงโทษ (Non-punitive Reporting) ทำให้บุคลากรพร้อมที่จะรายงานความผิดพลาด-ส่งเสริมการให้ข้อมูลที่จำเป็น เกิดบรรยากาศความไว้วางใจ เป็นค่านิยมและแบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์กร

3) ผลการวิจัย พบว่า การจัดการความเครียดโดยมุ่งแก้ไขปัญหา และแก้ไขอารมณ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อยครั้งทั้ง 2 ด้าน แต่องค์การควรหาแนวทางป้องกันและสนับสนุนให้ลูกเรือใช้วิธีการจัดการความเครียดที่เหมาะสม ด้วยโปรแกรมการอบรมพิเศษ จัดตั้งหน่วยงานภายในองค์กรที่พร้อมให้คำปรึกษา จัดให้มีโปรแกรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนในองค์กร เป็นต้น

4) จากการวิจัย พบว่า การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินมีอิทธิพลต่อการจัดการความเครียดของลูกเรือ ทั้งนี้เนื่องจากการจัดการความเครียดเป็นหนึ่งในหัวข้อสำคัญของการอบรมประจำปีตามข้อกำหนดของสถาบันการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ดังนั้น องค์การจึงควรสนับสนุนการฝึกอบรมด้านนี้อย่างเต็มที่ พนักงานสามารถนำความรู้ที่ทันต่อเหตุการณ์ไปประยุกต์ใช้ในการจัดการความเครียดในชีวิตประจำวันและการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) จากการวิจัย พบว่า วัฒนธรรมความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อการจัดการความเครียดของลูกเรือ จึงเป็นเครื่องมือพัฒนาให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยที่พึงปรารถนา ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานของบุคลากรจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กรทั้งด้านนโยบาย ทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน บรรยากาศองค์กรอย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยลดและจัดการความเครียดในการทำงาน องค์กรมีบทบาทสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและความปลอดภัยทั้งตัวพนักงานเองและผู้โดยสาร

6) ผลการวิจัยนี้ พบด้วยว่า การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินมีอิทธิพลต่อการจัดการความเครียดผ่านวัฒนธรรมความปลอดภัย จึงควรพัฒนาหลักสูตรการอบรมนี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถนำทักษะความรู้

ไปพัฒนาตนเอง และการจัดการความเครียดอย่างถูกต้อง เกิดประสิทธิภาพและความปลอดภัย ซึ่งถือเป็น การส่งเสริมความเชื่อและพฤติกรรม ก่อให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยขององค์การในเชิงบวกต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจพิจารณา ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นการต่อยอดจากการวิจัยในครั้งนี้โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต หรือ วิธีอื่น ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

2) ในการศึกษาวิจัยต่อไปสมควรพิจารณาศึกษาตัวแปรส่งผ่านอื่น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ความเครียดให้ดียิ่งขึ้น เช่น การตระหนักรู้ในสถานการณ์ ทั้งนี้เพื่อรับรู้ ทำความเข้าใจสถานการณ์ และสามารถ คาดการณ์ได้ล่วงหน้า ทำให้การตัดสินใจได้ถูกต้องยิ่งขึ้นเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์วิกฤติต่าง ๆ

3) การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกเรือสายการบินแบบประจำที่กำหนดเท่านั้น ดังนั้น อาจทำ การศึกษาต่อยอดในส่วนผู้ทำงานในอุตสาหกรรมการบิน หรือฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติการบิน เช่น ช่างอากาศยาน พนักงานครัวการบิน พนักงานที่ดูแลผู้โดยสารภาคพื้น เป็นต้น

บรรณานุกรม

ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี .(2564). ธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2564-2566: บริการขนส่งทางอากาศ. วิจัยกรุงศรีอยุธยา. สืบค้นเมื่อ 8 เมษายน 2565, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/logistics/air-transport/IO/io-Air-Transport-21>

วณี ชลิตพงษ์สาธิต, และพัชณี จันทร์น้อย. (2558). การศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). ใน *การประชุม วิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปี 2558 (RSU National Research Conference 2015)* (น. 1162-1171). สืบค้นจาก <https://rsucon.rsu.ac.th/files/proceedings/nation2015/G4-71.pdf>

วัชรินทร์ อนันตพงศ์, และรวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2562). ภาวะเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใน การทำงานร่วมกับสายการบินต่างชาติ (Stress of flight attendants working for foreign airlines). *Proceeding National & International Conference*, 1(10), 681-689. สืบค้น จาก <http://www.journalgrad.ssu.ac.th/index.php/8thconference/article/view/1945>

วาดฝัน ม่วงอ่ำ. (2563). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจัดการความเครียดของทหารเรือ กองทัพเรือ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ). สืบค้นจาก <http://bsris.wsu.ac.th/thesis/58199130288RB6992555f.pdf>

- Civil Aviation Authority of Thailand. (2019). Air operator certificate requirements (Revision 6.1, 30th April 2019). สืบค้นจาก https://www.caat.or.th/wp-content/uploads/2019/05/AOCR-Revision-6.1_Effective-Date-30-APR-2019.pdf
- Cooper, D. M. (2000). Towards a model of safety culture. *Safety Science*, 36(2), 111-136.
- European Aviation Safety Agency. (2015). Crew resource management (CRM) training. Retrieved January 30, 2021, from <https://www.easa.europa.eu/newsroom-and-events/news/crew-resource-management-crm-training>
- Flin, R., Martin, L., Goeters, K. M., Hörmann, H. J., Amalberti, R., Valot, C., & Nijhuis, H. (2003). Development of the NOTECHS (non-technical skills) system for assessing pilots' CRM skills. *Human Factors and Aerospace Safety*, 3(2), 95-117. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/224989989_Development_of_the_NOTECHS_non-technical_skills_System_for_Assessing_Pilots'_CRM_Skills
- Flouris, T. (2000). Integrated airline organizational frameworks and crew resource management effectiveness. *Journal of Aviation/Aerospace Education & Research*, 9(3), 55-63. doi: 10.15394/jaer.2000.1258
- Hefner, J. L., Hilligoss, B., Knupp, A., Bournique, J., Sullivan, J., Adkins, E., & Moffatt-Bruce, S. D. (2017). Culture transformation after implementation of crew resource management: Is it really possible?. *American Journal of Medical Quality*, 32(4), 384-390. doi: 10.1177/1062860616655424
- Huang, S., van der Veen, R., & Song, Z. (2018). The impact of coping strategies on occupational stress and turnover intentions among hotel employees. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 27(1), 1-20. doi: 10.1080/19368623.2018.1471434
- Imam, H. (2021). New normal: An HRM perspective of post COVID-19 in the airline industry. *Journal of Research in Psychology*, 3(2), 50-56. doi: 10.31580/jrp.v3i2.2340
- International Air Transport Association. (2020). Economic performance of the airline industry. Retrieved December 29, 2021, from <https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/airline-industry-economic-performance---november-2020---report/>

International Civil Aviation Organization. (2018). *Safety management manual* (4th ed.). Retrieved from https://caainternational.com/wp-content/uploads/2018/05/9859_unedited_en.pdf

International Labour Organization. (2011). *Workplace stress*. Turin, Italy: Author.

Jou, R. C., Kuo, C. W., & Tang, M. L. (2013). A study of job stress and turnover tendency among air traffic controllers: The mediating effects of job satisfaction. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 57, 95-104. doi: 10.1016/j.tre.2013.01.009

Kanki, B. G., Helmreich, R. L., & Anca, J. (2010). *Crew resource management* (2nd ed.). Oxford, UK.: Elsevier.

Karaarslan, E., & Erkmen, T. (2021). The impact of the COVID-19 pandemic on crew resource management (CRM) attitudes: A comparison between cabin crews' attitudes before COVID-19 and during the COVID-19 process. *Business & Management Studies: An International Journal*, 9(2), 472-485.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress appraisal and coping*. New York, NY: Springer.

Martinussen, M., & Hunter, D. R. (2018). *Aviation psychology and human factors* (2nd ed.). Retrieved from <https://www.abul.org.br/biblioteca/78.pdf>

Naji, G. M. A., Isha, A. S. N., Mohyaldinn, M. E., Leka, S, Saleem, M. S., Rahman, S. M. N. B. S. A., & Alzoraiki, M. (2021). Impact of safety culture on safety performance; mediating role of psychosocial hazard: An integrated modelling approach. *Int J Environ Res Public Health*, 18(16), 8568. doi: 10.3390/ijerph18168568.

Piers, M., Montijn, C., & Balk, A. (2009). *Safety management system and safety culture working group (SMS WG): Safety culture for the ECAST SMS-WG*. Retrieved from <https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/WP1-ECASTSMSWG-SafetyCultureframework1.pdf>

Rooyen, J. V., Shrestha, P., & Beer, E. D. (2021). Crisis on human resources: Airline companies in Thailand. *Journal of Human Resource Management*, 9(2), 39-42. doi: 10.11648/j.jhrm.20210902.12

Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1997). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.

Schwarz, M., Kallus, W., & Gaisbachgrabner, K. (2016). Safety culture, resilient behavior, and stress in air traffic management. *Aviation Psychology and Applied Human Factors*, 6(1), 12–23. doi: 10.1027/2192-0923/a000091

Sepehr, P., Jabbari, M., Fard, M. E., Rezapour, S., & Samimi, K. (2021). Assessing safety culture and its relationship with mental load and job stress in the National Gas Company. *Archives of Occupational Health*, 5(4), 1139-1146. doi: 10.18502/aoh.v5i4.7978

Suthatorn, P. (2019). Cross-cultural competence that affected job stress of airline cabin crews: The moderating role of cultural distance. *Dusit Thani College Journal*, 13(3), 325-342. Retrieved from <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/journaldtc/article/view/241120/163981>

Taylor, J. C., & Robertson, M. M. (1995). *The effects of crew resource management (CRM) training in airline maintenance: Results following three years experience*. Los Angeles, CA: University of Southern California, Institute of Safety and Systems Management.

Uttal, B., (1983). The corporate culture vultures. *Fortune*, 108(8), 66-72.

Velicu, S., Velicu, F., Velicu, A., & Giurgiu, M. (2015). *Stress management in research projects*. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/267794226>