

บุพปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน ของสายการบินแห่งหนึ่ง ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค Covid-19

เด็ดเดี่ยว จันทรวงศ์^{1*}

สมพล พุ่มหว่า¹

ทองฟู ศิริวงศ์¹

Received 19 July 2022

Revised 2 September 2022

Accepted 3 October 2022

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยจากโรคระบาดและปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน (2) เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยจากโรคระบาดและปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่งในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค Covid-19 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่ง จำนวน 95 ตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยโรคระบาด ในด้านเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรค ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการป้องกันการกระจายโรค และด้านการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อมส่งผลน้อยที่สุด ส่วนการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานในด้านการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด และด้านการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมหรือคน ส่งผลน้อยที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : สถานการณ์แพร่ระบาด Covid-19 การปฏิบัติงาน พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน สายการบิน

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร

Email: sompon.th@ru.ac.th , thongfu@gmail.com

* Corresponding author email: 6314104018@ru.ac.th

FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE OF AIRLINE GROUND SERVICE AGENTS DURING COVID-19 EPIDEMIC

Detdieo Chantarawong¹

Sompon Thungwa¹

Thongfu Siriwong¹

Abstract

This objective of this research is to study (1) factors derived from the epidemic and factors of changing operating policies that involved ground service agents, (2) performance of ground service agent, and (3) factors from the epidemic and factors of changing operational policies that affect airline ground service agents' performance during the Covid-19 epidemic. The sample included 95 airline ground service agents. Based on convenience sampling, the questionnaires were used as a research tool to collect data. The statistics used in the data analysis were mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The results of the study found that epidemic factors in terms of causative factors that caused disease had the highest impact on the operation, followed by the prevention of disease spreading, while the health and environmental management had the least impact. For changes in operating policies, structural changes had the greatest impact on operations, while the aspect of changing culture or people had the least effect with statistical significance at the level of .01.

Keywords: Covid-19 Epidemic, Performance, Airlines Ground Service Agents

¹ Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Huamark, Bangkok

Email: sompon.th@ru.ac.th , thongfu@gmail.com

* Corresponding author email: 6314104018@ru.ac.th

บทนำ

นับตั้งแต่เดือนมกราคม ปี 2563 เป็นต้นมา เป็นช่วงเวลาการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่หรือโควิด-19 (Covid-19) ที่มีจุดเริ่มต้น ณ เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน เป็นข่าวที่สร้างความวิตกกังวลแก่ชาวโลกจากนั้นการระบาดก็เริ่มทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ซึ่งวิกฤต Covid-19 เกิดการแพร่ระบาดไปในหลายประเทศ ยิ่งนานวันก็ยิ่งขยายการแพร่ระบาดออกไปในหลายทวีป แม้กระทั่งประเทศไทยนั้นเริ่มมีการระบาดตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ แต่ระบายนหนักที่สุดในช่วงเดือนมีนาคม 2563 จนต้องมีมาตรการล็อกดาวน์ (Lock-Down) จากรัฐบาลโดยศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ที่ประกาศให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นการทำงานที่บ้าน ทำให้คนรู้จักกับคำว่า “เวิร์คฟอร์มโฮม” (Work From Home) รวมถึงสถานศึกษาต้องหยุดการเรียนการสอนโดยใช้วิธีการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ซึ่งการแพร่ระบาดโควิด-19 ได้สร้างวิกฤตแก่สังคมโลกเป็นอย่างมาก ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั่วโลกในวงกว้างทั้งในภาคการบริการและภาคอุตสาหกรรมโดยหนึ่งในธุรกิจที่ได้รับผลกระทบเป็นอย่างสูง คือ ธุรกิจสายการบิน (ศรียา สี่มา, 2565; ธนกร ณรงค์วานิช, 2563)

ธุรกิจการบินเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่มีการปรับตัวครั้งยิ่งใหญ่จากสถานการณ์โควิด-19 เพื่อความอยู่รอด โดยก่อนที่จะเกิดวิกฤตดังกล่าว ธุรกิจการบินก็มีการแข่งขันที่ค่อนข้างสูงอยู่แต่เดิม ดังนั้น เมื่อมีสถานการณ์โควิด-19 สายการบินต่าง ๆ จึงพยายามหาวิธีเพื่อกลับไปทำการบินให้ได้เร็วที่สุด สายการบินในการวิจัยครั้งนี้ประกาศหยุดบินเส้นทางในประเทศ ได้แก่ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ กรุงเทพฯ-กระบี่ สมุย-กระบี่ เชียงใหม่-กระบี่ เชียงใหม่-แม่ฮ่องสอน เชียงใหม่-ภูเก็ต เชียงใหม่-สมุย และสมุย-เชียงใหม่ ระหว่างวันที่ 29 มีนาคม ถึง 24 ตุลาคม 2563 และเส้นทางระหว่างประเทศหยุดทำการบินทุกเส้นทาง ระหว่างวันที่ 29 มีนาคม ถึง 24 ตุลาคม 2563

จากสถานการณ์โควิด-19 สายการบินแห่งนี้ได้ปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อให้ธุรกิจรับมือกับภาวะชะลอตัว เพื่อปรับเปลี่ยนลักษณะธุรกิจ เพื่อเปลี่ยนวิธีการทำงาน เทคโนโลยี และการลงทุนในรูปแบบใหม่ นอกจากลดต้นทุนแล้ว ยังช่วยฟื้นฟูธุรกิจในภาวะขาด ช่วยเพิ่มมูลค่าของบริษัท (อารียา สุขโต, 2564) แต่การปรับโครงสร้างองค์กรอาจส่งผลกระทบต่อพนักงานทั้งที่คงอยู่ในธุรกิจ ซึ่งผลกระทบที่พนักงานอาจได้รับ คือ การที่บริษัทมีแนวโน้มการเลิกจ้างหรือการลดต้นทุนของบริษัทเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ๆ หรือกระบวนการทำงานที่ต้องปรับเปลี่ยน วิธีการทำเช่นนี้อาจทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานตามมาได้ และนอกจากความเครียดนี้ที่ส่งผลกระทบต่อพนักงานแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและเป้าหมายความสำเร็จขององค์กร ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาด้านการเงินตามมา เช่น อุบัติเหตุ และอัตราการเจ็บป่วยจากการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น การขาด การลา และมาสายที่เพิ่มขึ้นติดต่อกันอีกด้วย

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดมาก่อน ได้แก่ ปัจจัยผลกระทบจากโรคระบาด และปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินการที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งนี้ โดยผู้วิจัยมุ่งหวังในการศึกษาครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางให้กับภาคอุตสาหกรรมสายการบินในประเทศไทย ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ช่วยให้พนักงานเกิดความพอใจพอใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ยังทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโตและเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของไทยต่อไป

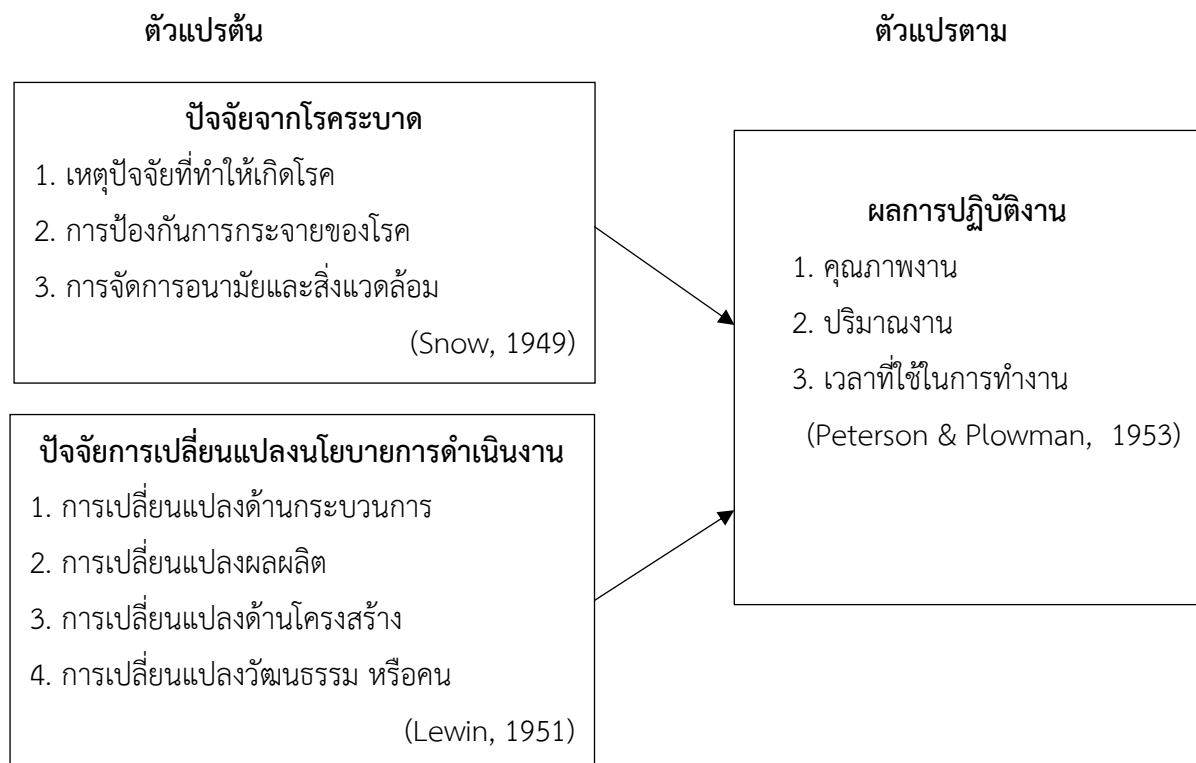
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจากโรคระบาด และปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่งในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค Covid-19
2. เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่งในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค Covid-19
3. เพื่อศึกษาปัจจัยจากโรคระบาด และปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่งในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค Covid-19

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยจากโรคระบาด ได้แก่ เหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรค การป้องกันการกระจายของโรค และการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน ซึ่งได้แก่ การเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการ การเปลี่ยนแปลงผลผลิต การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมหรือคน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินสายการบินแห่งหนึ่งในสถานการณ์แพร่ระบาด Covid-19

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยของโรคระบาดและปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่งในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค Covid-19 และสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้พัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้นได้
2. เพื่อทราบผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่งในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค Covid-19 และสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้พัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้นได้
3. เพื่อทราบถึงปัจจัยจากโรคระบาด ได้แก่ เหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรค การป้องกันการกระจายของโรค และการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน ซึ่งได้แก่ การเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการ การเปลี่ยนแปลงผลผลิต การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม หรือคน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่งในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค Covid-19
4. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาปัจจัยผลกระทบจากโรคระบาด ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานแผนกงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโรคระบาด

ในปี พ.ศ. 2563 เนื่องจากยังคงไม่มีวัคซีนที่จะช่วยสร้างภูมิคุ้มกันโรค Covid-19 ให้กับประชาชน การสับยอนเส้นทางการระบาดไปจนถึงต้นตอ นอกจากจะช่วยให้รู้ถึงจุดตั้งต้นของโรคยังทำให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจถึงปัญหาที่แท้จริง รวมทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดมาตรการที่จำเป็น เพื่อยับยั้งไม่ให้ผู้ที่ติดเชื้อแพร่เชื้อต่อไป กระบวนการนี้ถูกนำมาใช้อย่างเป็นระบบได้ถึงวันนี้ ด้วยหมอชาวอังกฤษในศตวรรษที่ 19 ที่ชื่อ จอห์น สโนว์ (John Snow) ซึ่งเป็นผู้ที่มีชื่อเสียงจากการควบคุมการระบาดของอหิวาตกโรคในเขตโซโฮของลอนดอน ใน ค.ศ. 1854 ได้ระบุสาเหตุของการเกิดการระบาดของโรคว่ามาจากเครื่องสูบน้ำสาธารณะบนถนนบรอด (Broad Street) มีจำนวนผู้ป่วยมาก โดยมีปั๊มน้ำเป็นแหล่งเดียวกัน หมอสนโนว์ได้ทำการสังเกตการณ์และพบว่าน้ำที่ออกมาจากปั๊มเป็นน้ำที่สกปรกจนสามารถสังเกตได้ด้วยตาเปล่า ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเชื้อโรค (Germ theory) โดยเขาได้หักล้างกับความเชื่อเดิมว่า โรคระบาดไม่ได้ลอยมาจากอากาศแต่มาจากจุลชีพที่พบในธรรมชาติและในสิ่งมีชีวิต ต่อมาเมื่อหมอสนโนว์ทราบสาเหตุของการเกิดโรคแล้วได้ทำสิ่งที่เรียกว่า การควบคุมโรคระบาด (Outbreak containment) โดยการถอดปั๊มน้ำที่สกปรกออกและสังเกตการณ์จนในที่สุดผู้ป่วยมีจำนวนลดน้อยลงเรื่อย ๆ และได้จัดการป้องกันการระบาดจนหมดไป เหตุการณ์ดังกล่าวถือกันว่าเป็นเหตุการณ์สำคัญในประวัติการสาธารณสุขและถือเป็นการถือกำเนิดของศาสตร์ของวิทยาการระบาด

ระบาดวิทยา (Eidemiology) เป็นการศึกษาการเกิด การกระจาย และปัจจัยที่ก่อให้เกิดสภาวะทางสุขภาพในกลุ่มประชากรเพื่อที่จะนำไปสู่การควบคุมโรค โดยมีหลักคิดที่สำคัญ คือ (1) โรคเกิดจากการเสีย

สมดุลง่ายของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวข้องกับคน (Host) ปัจจัยเกี่ยวข้องกับตัวก่อโรค (Agent) และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม (Environmental) (2) โรคมีแบบแผนการกระจาย (Distribution of Disease) ทางระบาดวิทยาแบ่งการกระจายของโรคออกเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ เวลา (Time) สถานที่ (Place) และการกลุ่มบุคคล (Person) และ (3) โรคมีธรรมชาติของมันเอง (Nature of Disease or Natural History of Disease) หมายถึง การดำเนินโรคที่เกิดขึ้นในคน โดยที่ไม่มีการรักษาหรือการแทรกแซงใด ๆ การเกิดโรคเริ่มจากการสัมผัสปัจจัยที่เป็นสาเหตุของโรค ถ้าไม่มีการรักษา โรคอาจจะจบลงด้วยการหาย การพิการ หรือการตาย ซึ่งจากแนวคิดของ จอห์น สโนว์ (John Snow) คือ การควบคุมไม่ให้มีการแพร่กระจายของโรค โดยปัจจัยที่เกิดโรคมียสาเหตุมาจากคน สถานที่ และสิ่งแวดล้อม แต่ด้วยมาตรการการควบคุมโรคที่เกือบทุกประเทศใช้ ตั้งแต่การลดการเดินทาง การเข้าออกพื้นที่ การปิดสนามบิน การใช้มาตรการการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) มีการปิดสถานที่ ปิดสถานการค้า และกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ย่อมมีผล กระทั่งไปถึงการชะงักของเศรษฐกิจ การค้า การทำงานผลิต อุตสาหกรรมท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมต่อเนื่อง โรงแรม ร้านอาหาร รวมไปถึงการผลิตในภาคอุตสาหกรรม และขณะเดียวกันทุกคนมีความกังวล ทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ เกิดความเครียดและปัญหาทางสุขภาพจิตตามมาเพราะวิตกกังวลต่อการปกป้องตัวเองให้รอดพ้นจากโรคระบาด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชญา วงศ์วาสนา (2564) ที่ได้ศึกษาปัจจัยผลกระทบทางลบจากโรคระบาดของ Covid-19 ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร กรณีศึกษา บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิสเชส จำกัด (BFS) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก Covid-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อันดับแรก ได้แก่ ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และด้านสภาพสังคมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน

Lewin (1951) กล่าวถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงไว้ว่าประกอบด้วย 3 ขั้นตอน โดยขั้นตอนที่ 1 การละลายพฤติกรรมเดิม (Unfreezing) เป็นขั้นตอนการเตรียมการไปสู่การเปลี่ยนแปลง โดยการเพิ่มแรงขับเคลื่อน การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมใหม่ที่ฝ่ายบริหารต้องการ เป็นความพยายามลดแรงต้านของพนักงานที่จะทำงานตามแบบเดิมไม่ยอมเปลี่ยนแปลง ขั้นตอนที่ 2 การเปลี่ยนแปลง (Changing) ไปสู่ดุลยภาพใหม่ เป็นการดำเนินการปรับปรุงระบบ ขั้นตอนสินค้า บริการ หรือผลลัพธ์อื่น ๆ ที่ฝ่ายบริหารกำหนด เพราะการเปลี่ยนแปลงหมายถึงการที่พนักงานต้องเรียนรู้และต้องทำในสิ่งที่ต่างไปจากเดิม ในขั้นตอนนี้ต้องการต้องให้ข้อมูลใหม่ รูปแบบพฤติกรรมใหม่ กระบวนการใหม่หรือวิธีการทำงานแบบใหม่แก่พนักงาน และขั้นตอนสุดท้าย การรักษาการเปลี่ยนแปลงให้มีความยั่งยืนหรือทำให้แข็ง (Refreezing) องค์การต้องสร้างกลไกในการรักษาให้การเปลี่ยนแปลงคงอยู่ เพื่อช่วยให้พนักงานเกิดทัศนคติหรือพฤติกรรมการทำงานใหม่และกลายเป็นสิ่งที่ทำเคยชิน องค์การต้องมีการให้แรงเสริมบวกหรือสร้างแรงจูงใจ ในรูปของรางวัลหรือเงินแก่พนักงานที่มีพฤติกรรมการทำงานใหม่นี้ด้วย ในขั้นตอนนี้ต้องการสามารถใช้การสอนงานหรือการทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของหัวหน้างานและฝ่ายบริหาร (Robbins & Coulter, 2008)

นอกจากนี้ในทัศนะของนักวิชาการในประเทศอย่าง ชาญชัย อาจินสมาจาร (2553) ได้กล่าวไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงหรือการปรับใด ๆ ของสถานะเดิมที่เกิดขึ้นในสิ่งแวดล้อมการทำงานทั้งหมดขององค์การ

คือการเปลี่ยนแปลงหรือการทำให้เกิดความแตกต่างในสิ่งต่าง ๆ โดยการจัดการการเปลี่ยนแปลงเป็นการใช้เทคนิควิธีที่เป็นระบบ เพื่อประกันว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นไปตามทิศทางที่ได้วางแผนไว้ และก่อให้เกิดความคุ้มค่า และประสิทธิภาพ ภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ นอกจากนั้นกล่าวถึงหลักการของการจัดการการเปลี่ยนแปลงว่า ผลลัพธ์จากการจัดการเปลี่ยนแปลง คือ การเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน (ดวงรัตน์ คงสุวรรณ, 2552)

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการทำงาน

Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน อุษมา ศักดิ์ไพศาล, 2556) ให้แนวคิดด้านองค์ประกอบในการวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกออกเป็น 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณของงาน (Quantity) เวลา (Time) และ (4) ค่าใช้จ่าย (Cost) ซึ่งแนวคิดนี้ได้ถูกนำมาใช้วัดประสิทธิผลการทำงานอย่างแพร่หลาย เช่น งานวิจัยของ อภิขญา ศักดิ์ศรีพิทักษ์ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์ พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐติมา ลีนปราชญา (2557) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการโรงแรม ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม ซึ่งตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในพฤติกรรมการทำงานของพนักงานมากกว่าตัวแปรด้านอื่น ๆ

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาเกี่ยวกับบุพปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่ง ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค Covid-19 เป็นการศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีระยะเวลาในการดำเนินการสำรวจตั้งแต่วันที่ 1 - 15 มิถุนายน พ.ศ. 2565 โดยวิธีดำเนินการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. การกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน สายการบินแห่งหนึ่ง จำนวน 120 คน โดยคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1973) ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 92 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อสำรองความคลาดเคลื่อนจึงได้จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 95 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยวิธีการคัดเลือกแบบตามสะดวก (Convenience Selection)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลส่วนบุคคล (2) ข้อมูลด้านผลกระทบจากโรคระบาด ประกอบด้วย ด้านเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรค ด้านการกระจายของโรค และด้านการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อม

(3) ข้อมูลด้านผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินการประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการ การเปลี่ยนแปลงผลผลิต การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมหรือคน และ (4) ข้อมูลด้านผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย คุณภาพงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยส่วนที่ 2 - 4 มีระดับการวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) ซึ่งแบบสอบถามนี้ได้ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งพบว่ามี (ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 - 1.00 จึงถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 2555) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามพบว่ามีความน่าเชื่อถือ (Cronbach's Alpha) ตั้งแต่ 0.742 ถึง 0.933 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 จึงถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ (กัลยา วานิชย์บัญชา และ จิตา วานิชย์บัญชา, 2558)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้ ประกอบไปด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรส อายุ 31 - 40 ปี การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อายุงาน 1 - 5 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 25,001 - 35,000 บาท ภาระครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนที่ 10,001 - 19,999 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดไม่มีโรคประจำตัว

2. เพื่อศึกษาปัจจัยจากโรคระบาดและปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่ง ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค Covid-19 แสดงรายละเอียด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจากโรคระบาดและปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานของพนักงาน โดยรวม

ปัจจัย	$\bar{X}$	SD.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ปัจจัยจากโรคระบาด				
1. ด้านเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรค	4.07	0.701	มาก	3
2. ด้านการป้องกันการกระจายโรค	4.16	0.502	มาก	1
3. ด้านการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อม	4.13	0.600	มาก	2
เฉลี่ย	4.12	0.539	มาก	

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจากโรคระบาดและปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานของพนักงาน โดยรวม (ต่อ)

ปัจจัย	$\bar{X}$	SD.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน				
1. ด้านการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการ	4.14	0.474	มาก	3
2. ด้านการเปลี่ยนแปลงผลผลิต	3.83	0.797	มาก	4
3. ด้านการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง	4.20	0.677	มาก	1
4. ด้านการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม หรือคน	4.18	0.758	มาก	2
เฉลี่ย	4.09	0.411	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยจากโรคระบาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, SD. = 0.539) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการป้องกันการกระจายโรคมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมา คือ ด้านการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.13$) และด้านเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรคมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับ

ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, SD. = 0.411) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมา คือ ด้านการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม หรือคน ($\bar{X} = 4.18$) ด้านการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.14$) และด้านการเปลี่ยนแปลงผลผลิตมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

3. เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่งในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค Covid-19 สามารถแสดงรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	$\bar{X}$	SD.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านคุณภาพงาน	4.10	0.612	มาก	3
2. ด้านปริมาณงาน	4.13	0.513	มาก	1
3. ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน	4.11	0.723	มาก	2
เฉลี่ย	4.11	0.551	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, $SD. = 0.551$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมา คือ ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน ($\bar{X} = 4.11$) และด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.10$)

4. การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยจากโรคระบาด ซึ่งได้แก่ เหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรค การป้องกันการกระจายของโรค และการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน ซึ่งได้แก่ การเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการ การเปลี่ยนแปลงผลผลิต การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง และ การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม หรือคน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่ง ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค Covid-19 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลอิทธิพลของปัจจัยโรคระบาดและปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่งในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค Covid-19

ตัวแปร	Beta	p-value	ผลลัพธ์
ปัจจัยจากโรคระบาด			
1. ด้านเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรค	0.774	.001**	มีอิทธิพล
2. ด้านการป้องกันการกระจายโรค	0.746	.001**	มีอิทธิพล
3. ด้านการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อม	0.813	.000**	มีอิทธิพล
ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน			
4. ด้านการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการ	0.122	.155	ไม่มีอิทธิพล
5. ด้านการเปลี่ยนแปลงผลผลิต	0.049	.461	ไม่มีอิทธิพล
6. ด้านการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง	0.675	.004**	มีอิทธิพล
7. ด้านการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม หรือคน	0.724	.003**	มีอิทธิพล

$R = 0.968$, $R^2 = 0.712$, Adjusted $R^2 = 0.93$, $F = 130.713$, $\text{sig} = .000^*$, $* = p < .01$

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยตามสมการมีตัวแปรปัจจัยโรคระบาดและปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน พบว่า ปัจจัยโรคระบาด ด้านเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรคส่งผลมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการป้องกันการกระจายโรค และด้านการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อมส่งผลน้อยที่สุด ส่วนปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน ด้านการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างส่งผลมากที่สุด และด้านการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม หรือคน ส่งผลน้อยที่สุด มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อผลการปฏิบัติ

ทำงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่งในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค Covid-19 ที่ระดับ .01 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) คือ 0.968 และสามารถอธิบายค่าผันแปรของการปฏิบัติงานของพนักงานผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่ง ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค Covid-19 ได้ร้อยละ 71.20

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ทำการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจากโรคระบาดและปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่งในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค Covid-19 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) ปัจจัยโรคระบาด ในด้านเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรค ด้านการป้องกันการกระจายโรค และด้านการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อม และ (2) ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานในด้านการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง และด้านการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม หรือคนมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่ง ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค Covid-19 ที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถจำแนกการอธิบายผลได้ดังนี้

1) ปัจจัยจากโรคระบาดส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่ง ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค Covid-19 อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งด้านเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรคส่งผลมากที่สุด เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 นั้นสามารถติดต่อกันได้ทางการสัมผัสและการหายใจ ซึ่งติดต่อได้รวดเร็วมากทำให้เป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดได้ง่าย รองลงมา คือ ด้านการป้องกันการกระจายโรค ซึ่งเมื่อมีการแพร่ระบาดในช่วงแรกในการรับมือกับโรคระบาดนี้เริ่มต้นจากการใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือให้สะอาด แต่ในระยะต่อมาทำให้มีการระบาดมากขึ้นและควบคุมได้ยาก รัฐบาลจึงประกาศมาตรการปิดเมือง (Lockdown) ในพื้นที่ระบาดเพื่อไม่ให้เกิดการติดต่อและขยายเป็นวงกว้างจึงส่งผลกระทบต่อพนักงานที่อาศัยอยู่หรือมีที่ทำงานอยู่ในเขตการระบาดนั้น และนอกจากนี้ยังพบว่าอีกด้านการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อมส่งผลน้อยที่สุด เนื่องจากเป็นพื้นฐานของการดำเนินชีวิตในสถานการณ์การแพร่ระบาด ทำให้พนักงานจึงจำเป็นต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดการติดต่อหรือเป็นบ่อเกิดของโรคที่จะแพร่ระบาดสู่ผู้อื่น เนื่องจากมาตรฐานทางกฎหมายและการควบคุมนั้นเข้มข้นอาจส่งผลให้ต้องเกิดการรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพล ทองดี (2562) ที่ได้ศึกษาผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานและความเครียดส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจค้าส่ง ซึ่งผลวิจัยพบว่าปัจจัยด้านผลกระทบจากโรคระบาดและการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธุรกิจการค้าส่ง โดยผลกระทบจากโรคระบาดและสอดคล้องกับแนวคิดของ Snow (1949) ที่กล่าวว่า การควบคุมไม่ให้มีการแพร่กระจายของโรค ซึ่งปัจจัยที่เกิดโรคมีสาเหตุมาจากคน สถานที่ และสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Comings and Worley (1997) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ของบุคคลกับงานที่ทำโดยเฉพาะ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลและความมีสุขภาพที่ดีในการทำงาน ซึ่งบ่งบอกให้เห็นว่าหากพนักงาน มีสุขภาพร่างกาย

ที่แข็งแกร่ง สุขภาพดี จะช่วยลดการกังวลเรื่องการเกิดโรค และหากทางบริษัทมีมาตรการในการรับมือและป้องกันการแพร่กระจายของโรคระบาดต่าง ๆ พนักงานจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และเหมาะสม

2) ผลการวิจัยปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานส่งผลต่อการปฏิบัติทำงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่ง ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค Covid-19 อย่างมีนัยสำคัญ โดยด้านการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างส่งผลมากที่สุด เนื่องจากผลกระทบจากการแพร่ระบาดครั้งนี้ส่งผลให้บริษัททั้งหลายมีการปรับตัว ซึ่งรูปแบบการปรับตัวที่นิยมมากที่สุด คือ การลดจำนวนพนักงานที่สามารถทำงานที่บ้านได้เพื่อลดการแพร่ระบาดหรือยุบหน่วยงานหรือสาขาที่ไม่จำเป็นออกจากโครงสร้างองค์กรเพื่อให้เกิดการลดต้นทุนและใช้จ่ายลดลงโดยการศึกษาเทคโนโลยีทดแทนมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ โดยจะเห็นได้จากการที่สายการบินมีผู้โดยสารน้อยลง ดังนั้นสายการบินจึงลดโครงสร้างจากการลดเที่ยวบินและคัดพนักงานที่ไม่จำเป็นออกจากสายงาน และด้านการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมหรือค่านิยมหรืออิทธิพลในอันดับต่อมา เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีชีวิตใหม่ผู้คนพึ่งพาอาศัยการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมากขึ้น ทำให้พนักงานแต่ละคนต้องปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไปให้ได้ เพื่อยุ่รอดในสถานการณ์แพร่ระบาดในครั้งนี้ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรนัชชา พุทธหนู (2559) ที่ได้ทำการศึกษาการเปลี่ยนแปลงองค์การกรณีศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การเปลี่ยนแปลงองค์การส่งผลต่อการปฏิบัติและความอยู่รอดขององค์การ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Lewin (1951) ได้แบ่งขั้นตอนของกระบวนการการเปลี่ยนแปลง ออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ (1) ระยะยอมรับถึงความจำเป็น (2) ระยะดำเนินการเปลี่ยนแปลง และ (3) ระยะรักษาสภาพใหม่ให้อยู่กับองค์การได้อาวร

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินแห่งหนึ่ง ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค Covid-19 ทำให้ได้มองเห็นองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้น คือ การตระหนักรู้ในความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลให้กับกิจการหรือองค์กรเป็นวงกว้างและกินระยะเวลายาวนาน Covid-19 อาจจัดอยู่ในทฤษฎี Black Swan ของ Nassim Nicholas Taleb โดยให้คำนิยามว่า สิ่งที่ไม่น่าเกิดขึ้นแต่ดันเกิดขึ้นและสร้างผลกระทบได้มากมาย อย่างไรก็ตาม มีทั้งด้านบวก การเติบโตแบบก้าวกระโดดของแพลตฟอร์ม การเติบโตของ Delivery Service ที่เปลี่ยนพฤติกรรมของคนส่วนด้านลบ อัตราการว่างงาน การล้มละลายขององค์กรใหญ่มากมายที่มีผลมาจาก Covid-19 ดังนั้นการตระหนักรู้ และตั้งรับปรับตัวให้รู้เท่าทันภัยด้านลบ จึงเป็นสิ่งสำคัญ เช่นการบริหารธุรกิจอย่างรอบคอบทุกอย่างต้องมีแผนสำรอง ลงทุนแบบ Conservative เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

จากผลการศึกษา พบว่า อิทธิพลของปัจจัยจากโรคระบาด และปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานส่งผลต่อการปฏิบัติทำงาน ของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน สายการบินแห่งหนึ่งในสถานการณ์แพร่ระบาด Covid-19 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยโรคระบาดด้านเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรคส่งต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารฯ มากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารสายการบิน ควรมีการสร้างความตระหนักให้แก่พนักงานในการเพิ่มการป้องกันตนเองจากโรค Covid-19 เช่น การสร้างความรอบรู้ทางสุขภาพ และควรมีการส่งเสริมพฤติกรรมที่ถูกต้องในการควบคุมและการป้องกันโรค Covid-19 อยู่เสมอ เพื่อปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อ Covid-19 และทำให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน ด้านการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างส่งผลมากที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสายการบิน ควรจัดให้มีการอบรมให้แก่พนักงานเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 หรือจัดเวทีในการแลกเปลี่ยนเพื่อนำไปประกอบการวางแผนและหาทางแก้ไขเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น สภาวะความกดดัน หรือความเครียด

2. ควรศึกษาผลกระทบของ Covid-19 กับสายการบิน ในปัจจัยอื่น เช่น คุณภาพการให้บริการของสายการบิน สุขภาวะจิตใจของพนักงาน ส่วนประสมทางการตลาดบริการหลังจากโรคระบาด เป็นต้น หรือองค์กรธุรกิจบริการประเภทอื่น ที่ได้รับผลกระทบจาก Covid-19 เช่น โรงแรม การขนส่งมวลชน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วาณิชยบัญชา และ จิตตา วาณิชยบัญชา. (2558). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.

โรงพิมพ์สามลดา.

ชาญชัย อาจิมสมาจาร. (2553). การบริหารการ เปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3).

ไทยวัฒนาพานิช.

ณัฐติมา ลั่นปราชญา. (2557). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่ม

พนักงานในอุตสาหกรรมบริการโรงแรม [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์].

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ดวงรัตน์ คงสุวรรณ. (2552). การบริหารโครงการในเชิงการจัดการการเปลี่ยนแปลงโครงการติดตั้ง ระบบ ERP

[การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธนกร ณรงค์วานิช. (2563). อุตสาหกรรมการบินจะผ่านไปอย่างไรกับโควิด 19. SPU Sripatum University.

<https://www.spu.ac.th/activities/27300>

บุญใจ ศรีสถิตยนากร. (2555). การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย: คุณสมบัติการวัดเชิงจิตวิทยา.

โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พรนัชชา พุทธน. (2559). การเปลี่ยนแปลงองค์การ : ศึกษากรณีมหาวิทยาลัยรามคำแหง. **วารสารสังคมศาสตร์**, 5(1), 1-11.
- ศรันยา สี่มา. (2565). **มาตรการปิดเมือง (Lockdown) กับการควบคุมโรคโควิด 19 ในประเทศไทย**. สำนักงานวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สุพิชญา วงศ์วาสนา (2564). ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร : กรณีศึกษา บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิสเชส จำกัด (BFS). **วารสารรัชต์ภาคย์**, 15(39), 15-30.
- อภิขญา ศักดิ์ศรีพยัคฆ์. (2558). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์** [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อรรถพล ทองดี. (2562). **ผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน และ ความเครียดส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน: กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจค้าส่ง** [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อารียา สุขโต. (2564). **วิกฤตโควิด-19 กับการปรับตัวของธุรกิจการบิน**. สำนักงานวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2556). **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด** [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. DSpace at Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
<http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2033/1/139312.pdf>
- Cummings, T. G., & Worley, C. G. (1997). **Organization Development and Change** (6th ed.). South-Western College Publishing.
- Lewin, K. (1951). **Field Theory in Socical Science: Selected papers** (D. Cartwright, Ed.). Harper.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2008). **Management** [การจัดการและพฤติกรรมองค์การ] (พิมพ์ครั้งที่ 8). เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- Snow, J. (1949). **On the mode of communication of cholera** (8th ed.). The University of California Press.
- Yamane, T. (1967). **Statistics: An Introductory Analysis** (2nd ed.). Harper & Row.