

## บทคัดย่อ

สัญญาเลขที่	66005/2566
ชื่อเรื่อง	ผลกระทบจาก covid-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานตรวจรับลงทะเบียน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
หัวหน้าโครงการวิจัย	สุพิชญา วงศ์วาสนา
ระยะเวลาโครงการ	ตุลาคม 2566 ถึง ตุลาคม 2567

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน 2) เพื่อศึกษาผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานตรวจรับลงทะเบียน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 21 – 25 ปี มีสถานภาพโสด มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงาน 3 – 5 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสมรรถนะในการทำงานมากที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการ รองลงมาได้แก่ ด้านการติดต่อประสานงานในการให้บริการ ด้านการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสาร ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร และด้านการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ผลการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวม ทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน พบว่ามีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยจูงใจส่วนใหญ่มีแรงจูงใจมากที่สุด คือ ปฏิบัติงานสำเร็จทุกครั้งตามที่ได้รับมอบหมาย รองลงมาได้แก่ ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้ทำงานที่ตนเองถนัด และพึงพอใจในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ รู้สึกมีความสุขในการทำงานและมีโอกาสก้าวหน้า และได้เลื่อนตำแหน่งในสายงาน ตามลำดับ สำหรับปัจจัยค้ำจุน ส่วนใหญ่มีแรงจูงใจมากที่สุด คือ สถานที่ทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานมีความเหมาะสม และเพียงพอต่อการใช้งาน รองลงมาได้แก่ ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็น สามารถให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน สามารถแบ่งเวลาในการทำงาน และการใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม นโยบายขององค์กรมีความเหมาะสม ช่วยส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีเวลา และวันหยุดพักผ่อนที่เพียงพอหลังจากการทำงาน และพึงพอใจกับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่ได้รับในการทำงาน ตามลำดับ

ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้าน ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพงาน รองลงมาได้แก่ ด้านเวลา และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานตรวจรับลงทะเบียน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรปัจจัยสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการทำงานได้ร้อยละ 61.4

**คำสำคัญ:** ผลกระทบจาก COVID-19ต่อสมรรถนะในการทำงาน ปัจจัยค่าเงิน ปัจจัยแรงจูงใจ ประสิทธิภาพในการทำงาน