
ผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพ
ในการทำงานของพนักงานตรวจรับลงทะเบียนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
Effects of COVID-19 on Job Competencies Towards Work Efficiency of
Check-in Staff at Suvarnabhumi Airport

สุพิชญา วงศ์วาสนา

Supitchaya Wongwassana

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Kasem Bundit University, Thailand

E-mail: supitchaya.won@kbu.ac.th

Received May 30, 2024; Revised July 3, 2024; Accepted August 16, 2024

Abstract

The objectives of this research are to investigate the effects of COVID-19 on job competencies, motivation, and efficiency, and to study the impact of COVID-19 on work performance that affects work efficiency. This study adopted a quantitative approach with a sample of 400 check-in staff at Suvarnabhumi Airport. Data were collected by using questionnaires and rating scales with 5 levels. Statistics used in data analysis include mean, percentage, standard deviation, and multiple regression analysis. The results showed that the overall job competencies affected by COVID-19 were at a high level. Considering each aspect, the most affected by COVID-19 was management, followed by coordination in providing services and providing assistance to passengers, respectively. Also, the overall work efficiency was at a high level. The multiple regression study found that the impact of COVID-19 on work performance in passenger facilitation, service quality improvement, and service coordination, as well as the motivation of the check-in staff, affects work efficiency.

Keywords: effects of COVID-19; job competencies; work efficiency

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน และศึกษาผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานตรวจรับลงทะเบียน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวนทั้งสิ้น 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน อันดับแรก ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการติดต่อประสานงานในการให้บริการ ด้านการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสาร ตามลำดับ ผลการศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในภาพรวมทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ผลการศึกษาการถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ด้านการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และด้านการติดต่อประสานงานในการให้บริการ รวมถึงแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานตรวจรับลงทะเบียน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

คำสำคัญ: ผลกระทบจากโควิด-19; สมรรถนะในการทำงาน; ประสิทธิภาพในการทำงาน

บทนำ

ไวรัสโคโรนา (Coronavirus) เป็นโรคอุบัติใหม่ มีชื่อเรียกอย่างเป็นทางการว่า “โควิด-19” (COVID-19) (Digital Research Information Center NCRT, 2020) COVID-19 ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลกเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในธุรกิจการบิน เป็นหนึ่งในธุรกิจที่ได้รับผลกระทบอย่างหนักจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 กล่าวได้ว่าวิกฤตการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินที่หนักกว่าวิกฤตการณ์อื่น ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับในอดีตที่ผ่านมา (Sobiecaralski, 2020) อย่างไรก็ตาม การเดินทางทางอากาศภายในประเทศมีแนวโน้มที่จะฟื้นตัวได้เร็วกว่าการบินระหว่างประเทศ เนื่องจากในแต่ละประเทศมีมาตรการปิดพรมแดนภายในประเทศ และหากมีการเดินทางข้ามประเทศผู้โดยสารจำเป็นต้องมีการกักตัวตามมาตรการของแต่ละประเทศ ทำให้ผู้โดยสารเกิดความกังวลและชะลอการเดินทางระหว่างประเทศออกไปจนกว่าสถานการณ์จะดีขึ้น เมื่อผู้โดยสารและเที่ยวบินลดจำนวนลง ส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงานด้านสายการบิน ที่ถูกเลิกจ้างหรือลาโดยไม่ได้รับเงินเดือน สำหรับพนักงานที่มีทักษะด้านการทำงานต่ำอาจได้รับผลกระทบมากกว่าเมื่อเทียบกับพนักงานที่มีทักษะสูง หรือมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า

สถานการณ์ธุรกิจการบินในประเทศไทย ได้รับผลกระทบเป็นอย่างมากเช่นเดียวกัน โดยจากสถิติของปริมาณเที่ยวบินและปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศของสนามบินนานาชาติ 6 แห่ง ในช่วง พ.ศ. 2561-2563 พบว่า ในช่วง พ.ศ. 2563 (ม.ค.- พ.ย.) เป็นระยะที่มีการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ได้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการบินเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะรัฐบาลได้ประกาศการใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน (พ.ร.ก. ฉุกเฉิน) ซึ่งมีการจำกัดการเดินทางข้ามจังหวัด และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ได้มีการประกาศห้ามอากาศยานที่ทำการบินเข้าสู่ประเทศชั่วคราว ส่งผลให้สายการบินประกาศหยุดบินชั่วคราว จึงทำให้ปริมาณเที่ยวบิน และปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศในระหว่างปี พ.ศ. 2562 - 2563 ลดลงอย่างเห็นได้ชัด

(Aviation Economics Division, 2020) จากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ให้ผู้ประกอบการกิจการบินต้องลดค่าใช้จ่าย ซึ่งถือเป็นการลดต้นทุนการผลิตเพื่อพุงให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ และต้นทุนที่สำคัญอย่างหนึ่งได้แก่ ค่าแรงของพนักงานของบริษัท โดยสายการบินบางส่วนได้ขอให้พนักงานพักงานหรือหยุดงานชั่วคราวโดยไม่ได้รับค่าจ้าง ในช่วงที่ยังไม่สามารถทำการบินได้ และบางส่วนได้ทำการปลดพนักงานออกโดยถาวร เพื่อตัดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไป (Sukto, 2020)

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นศูนย์กลางด้านอุตสาหกรรมการบินที่สมบูรณ์แบบในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมถึงเป็นศูนย์กลางขนส่งทางอากาศที่สำคัญของโลกและทวีปเอเชีย โดยมีอัตราการเติบโตทางรายได้ของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจการบินประสบความสำเร็จและได้ผลตอบรับที่ดีจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ส่วนหนึ่งคือเจ้าหน้าที่หรือพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ และคอยให้บริการรวมถึงอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในแต่ละสายการบิน โดยการที่จะทำให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและธุรกิจการบินพัฒนาเป็นท่าอากาศยานนานาชาติขนาดใหญ่และเป็นศูนย์กลางการคมนาคมของประเทศไทยและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้นั้น การจัดการระบบการให้บริการของสายการบิน และเจ้าหน้าที่ของแต่ละสายการบินมีส่วนสำคัญที่จะส่งผลให้ธุรกิจการบินเกิดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน (Kongsen, 2019) ดังนั้น เมื่อเกิดภาวะการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานตรวจรับลงทะเบียน เช่น การถูกลดเงินเดือนหรือค่าตอบแทน แต่เวลาในการทำงานกลับเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานลดน้อยลงจากมาตรการเลิกจ้างพนักงานบางส่วน และพนักงานส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจบใหม่จำนวนมากที่ยังขาดประสบการณ์ในการทำงาน และยังคงต้องรักษามาตรฐานการให้บริการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส ควบคุมไปกับการปฏิบัติตามมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ตามนโยบายของภาครัฐ ซึ่งพนักงานตรวจรับลงทะเบียนมีหน้าที่หลักในการให้บริการและคอยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น การสำรองที่นั่งแก่ผู้โดยสาร การเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกเที่ยวบิน รวมถึงการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าในทุก ๆ ช่องทาง จากสถานการณ์ดังกล่าวอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและการให้บริการกับลูกค้าผู้มาใช้บริการสนามบินที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยศึกษาผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานตรวจรับลงทะเบียนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการหาแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง และวางแผนในการดำเนินงานเพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการของสนามบินให้ยังคงมีคุณภาพและประสิทธิภาพที่ดีในการให้บริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาที่ศึกษาครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ โดยประกอบด้วย 1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงาน แบ่งเป็นปัจจัย จูงใจ และปัจจัยค้ำจุน 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน

ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้ศึกษาพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจรับลงทะเบียน (Check-in) ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และได้รับผลกระทบจากการระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 จำนวน 2,500 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจรับลงทะเบียน (Check-in) ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการทำวิจัย เดือนกันยายน 2566 - พฤษภาคม 2567

ทบทวนวรรณกรรม

ผลกระทบจากโควิด 19 ต่อพนักงานตรวจรับลงทะเบียน

Seanyen et al. (2020) ได้ให้ทรรศนะไว้ว่า COVID-19 นอกจากจะส่งผลต่อผู้ประกอบการและธุรกิจการบิน ยังส่งผลต่อผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานที่ให้บริการในสายการบินด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Chantarapanich (2021) โดยได้ให้เหตุผลว่าเจ้าหน้าที่สายการบิน เป็นพื้นที่สำคัญในการขับเคลื่อนให้ธุรกิจการบิน สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 จึงส่งผลต่อสมรรถนะและประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

1. จากมาตรการลดเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงานตรวจรับลงทะเบียน ส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงานและขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน เนื่องจากไม่มีแรงจูงใจที่เป็น ค่าตอบแทนหรือสวัสดิการที่เพียงพอต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสายการบิน

2. การปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานต้องเรียนรู้ และพยายามทำความเข้าใจกับวิธีการใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว อาจส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ลดน้อยลง เนื่องจากผู้ให้บริการขาดความเชี่ยวชาญ

จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถสรุปใจความสำคัญได้ว่า ผลกระทบจากโควิด 19 ส่งผลกระทบท่างลบ ต่อธุรกิจการบิน ทั้งต่อผู้ประกอบการการบิน และพนักงานที่ทำงานในสายการบิน โดยเฉพาะพนักงานตรวจรับลงทะเบียน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม รวมถึงส่งผลกระทบต่อการทำงานปฏิบัติหน้าที่ประจำวันของพนักงาน ซึ่งการให้บริการลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานด้านธุรกิจการบิน มีผลต่อการได้รับความไว้วางใจและผลตอบรับที่ดี จากลูกค้าที่มาใช้บริการ ดังนั้น ถ้าประสิทธิภาพในการให้บริการลดน้อยลง ย่อมส่งผลเสียต่อองค์กร และส่งผลให้ขาดความเชื่อมั่นกับผู้ให้บริการสนามบิน ส่งผลกระทบโดยรวมต่อธุรกิจการบิน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ (Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization), 2021) ได้กำหนดกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อเป็นเกณฑ์ในการกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพ ซึ่งกำหนดโดยระดับ

สมรรถนะในแต่ละระดับ โดยอธิบายถึงกฎเกณฑ์ ความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติที่พึงประสงค์ กรอบคุณวุฒิวชิวิชาชีพถูกใช้เป็นเครื่องมือหลักในการประเมินและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่กำหนดเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม ตลอดจนเป็นกลไกในการเชื่อมโยง เทียบเคียงกับระบบคุณวุฒิการศึกษาในระดับประเทศและสากล โดยได้กำหนดมาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบริการภาคพื้นในตัวอาคารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานตรวจรับลงทะเบียน ตามกรอบคุณวุฒิวชิวิชาชีพแห่งชาติของสถาบันคุณวุฒิวชิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) 2 ระดับ คือ ระดับที่ 3 และระดับที่ 4 มีหลักเกณฑ์ในการวัดสมรรถนะของการทำงาน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน หลัก ๆ ได้แก่ 1) ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร 2) ด้านการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสาร 3) ด้านการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ 4) ด้านการติดต่อประสานงานในการให้บริการ 5) ด้านการบริหารจัดการและการวางแผน

จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถสรุปใจความสำคัญ ได้ว่า การวัดและประเมินสมรรถนะในการทำงานของพนักงานตรวจรับลงทะเบียน มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าในด้านต่างๆ ดังนั้น หากผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เหมือนในสถานการณ์ปกติ อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน การให้บริการ ทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ผู้วิจัยจึงนำประเด็นกรอบคุณวุฒิวชิวิชาชีพ มากำหนดตัวแปรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg (1959) มาใช้ในการศึกษา ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย โดยสรุปเป็นทฤษฎีที่ประกอบด้วยปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจของพนักงาน 2 ประเภท คือ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) และปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่สร้างทัศนคติทางบวกให้เกิดขึ้นกับพนักงานปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะมีความเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีผลกับความพอใจโดยตรง ได้แก่ 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะของงาน 4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้า

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น แต่ไม่ได้เป็นสิ่งที่จูงใจแต่อย่างใด การให้ความสนใจหรือระมัดระวังต่อปัจจัยค้ำจุนเป็นสิ่งจำเป็นแต่ก็ยังมีเงื่อนไขไม่เพียงพอจะใช้ในการจูงใจให้คนมีผลผลิตมากขึ้นได้ ได้แก่ 1) นโยบายการบริหารขององค์กร 2) การบังคับบัญชา 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 4) สภาพการทำงาน 5) เงินเดือน 6) ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว 7) ความมั่นคงในงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่สามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานได้โดยตรง โดยอาศัยหลักการจูงใจดังกล่าวเป็นตัวผลักดันและส่งเสริมให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงาน และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น ส่วนปัจจัยค้ำจุน ไม่ได้เป็นสิ่งที่จูงใจพนักงานโดยตรง แต่มีผลต่อสภาพจิตใจของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีผลช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ไม่ได้มุ่งให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีของประสิทธิภาพในการทำงาน

Peterson and Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีการสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง งานจะต้องมีคุณภาพสูง โดยผู้ผลิตและผู้ใช้จะต้องได้ประโยชน์ที่คุ้มค่า การทำงานจะต้องมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นจะต้องมีปริมาณงานที่เหมาะสมตามแผนงานที่ได้กำหนดหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการกำหนดระยะเวลาหรือวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้ โดยผลงานที่ออกมา นั้น ต้องสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน

3. เวลาที่ใช้ในงาน (Time) หมายถึง เวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินงานจะต้องมีการกำหนด อย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ผลงานเสร็จตามกำหนดเมื่อเทียบกับความยากง่ายของงาน ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย การส่งมอบตรงตามกำหนด และพนักงานทำงานถูกต้องรวดเร็ว

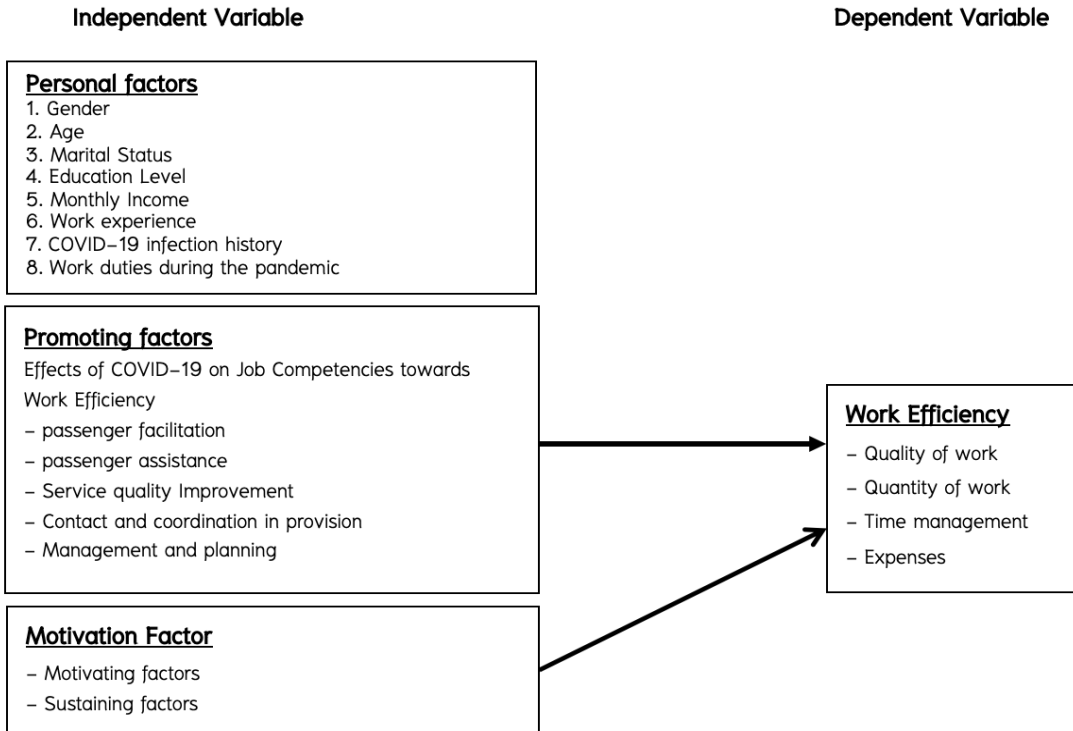
4. ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายของส่วนดำเนินงานทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน โดยจะต้องลงทุนให้น้อยที่สุดและได้ผลกำไรมากที่สุด และประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน คือ การใช้ทรัพยากรด้านบุคคล วัสดุ เทคโนโลยี และการเงินที่มีอยู่อย่างประหยัด และคุ้มค่าที่สุด

จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถสรุปใจความสำคัญ ได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน ตามทฤษฎี ของ Peterson and Plowman ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และค่าใช้จ่าย อย่างไรก็ตามการจะรักษามาตรฐานให้ได้ตามเกณฑ์ในแต่ละปัจจัย ทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานและแผนการดำเนินงานที่ได้ออกไว้

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปใจความสำคัญ ได้ว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะในการทำงานของพนักงานตรวจรับลงทะเบียน โดยผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรต้น ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยใช้กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ในการกำหนดปัจจัยการศึกษาด้านผลกระทบจาก COVID-19 รวมถึงผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มาใช้ในการกำหนดปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน อีกทั้งผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งได้นำเอาแนวคิดและทฤษฎีของ Peterson and Plowman มาใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย

Research Conceptual Framework



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

Fig.1 Research Conceptual Framework

วิธีดำเนินการวิจัย

ผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานตรวจรับลงทะเบียนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยใช้วิธีระเบียบวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative) (Silpcharu, 2008)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจรับลงทะเบียน (Check-in) ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และได้รับผลกระทบจากการระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 จำนวนทั้งสิ้น 2,500 ราย ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณทั้งสิ้นจำนวน 400 ราย

ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบจำนวน 30 ชุด ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.914

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานตรวจรับลงทะเบียนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป แล้วอธิบายตามวิธีการเชิงปริมาณ โดยอาศัยวิธีการทางสถิติ ทั้งสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบ จาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.01

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกได้ดังนี้

Table 1 Number and Percentage Personal Factors of Respondents, classified as follows:

Personal factors	Check-in Staff	
	Number (people)	percentage
Gender		
Male	143	35.75
Female	257	64.25
Total	400	100.00
Age		
21-25 years old	146	36.50
26-30 years old	85	21.25
31-35 years old	60	15.00
More than 36 years old	109	27.25
Total	400	100.00
Marital Status		
single	339	84.75
Married	59	14.75
Divorced/Widowed	2	0.50
Total	400	100.00
Education Level		
Less than an associate's degree or vocational certificate.	2	0.50
Associate degree or Vocational Certificate	1	0.25
Bachelor's degree	365	91.25
Postgraduate	32	8.00
Total	400	100.00
Monthly Income		
Less than 15,000 baht	35	8.75
15,001 – 20,000 baht	132	33.00
21,001 – 25,000 baht	56	14.00
25,001 – 30,000 baht	28	7.00

Personal factors	Check-in Staff	
	Number (people)	percentage
30,001 – 35,000 baht	57	14.25
More than 35,000 baht	92	23.00
Total	400	100.00
Work experience		
less than 1 year	3	0.75
1 – 2 years	6	1.50
3 – 5 years	130	32.50
6 – 10 years	100	25.00
More than 10 years	161	40.25
Total	400	100.00
COVID-19 infection history		
Yes	356	89.00
No	44	11.00
Total	400	100.00
Work duties during the pandemic		
Yes	391	97.75
No	9	2.25
Total	400	100.00

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21- 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.50 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 84.75 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 91.25 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมีประวัติการติดเชื้อ COVID-19 จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 89.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด จำนวน 391 คน คิดเป็นร้อยละ 97.75

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงานในภาพรวม

Table 2 Mean and Standard Deviation of the Impact Factors from COVID-19 on Overall Work Performance

Effects of COVID-19 on Job Competencies towards Work Efficiency	M	SD.	Level
- Passenger facilitation	3.61	1.07	High level impact
- Passenger assistance	3.62	0.97	High level impact
- Service quality improvement	3.50	0.99	High level impact
- Coordination in services provision	3.67	1.05	High level impact
- Management and planning	3.76	0.91	High level impact
Total	3.63	0.86	High level impact

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการและการวางแผน ($M = 3.76$, $SD = 0.91$) เมื่อพิจารณารายด้าน มากที่สุด ได้แก่ การจัดสรรกำลังคนในการปฏิบัติงาน ($M = 3.96$, $SD = 1.07$) รองลงมา การจัดสรรอุปกรณ์ในการให้บริการผู้โดยสาร ($M = 3.78$, $SD = 1.04$) ด้านการติดต่อประสานงานในการให้บริการ ($M = 3.67$, $SD = 1.05$) เมื่อพิจารณา รายด้าน มากที่สุด ได้แก่ การติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้โดยสาร ($M = 3.68$, $SD = 1.11$) รองลงมา การติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ($M = 3.64$, $SD = 1.16$) ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ($M = 3.61$, $SD = 1.07$) เมื่อพิจารณารายด้าน มากที่สุด ได้แก่ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง ($M = 3.74$, $SD = 1.23$) รองลงมา การอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสาร $M = 3.72$, $SD = 1.21$) ด้านการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสาร ($M = 3.62$, $SD = 0.97$) เมื่อพิจารณา รายด้าน มากที่สุด ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ ($M = 3.89$, $SD = 1.11$) รองลงมา การให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลการเดินทางแก่ผู้โดยสาร ($M = 3.69$, $SD = 1.19$) และด้านการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ($M = 3.50$, $SD = 0.99$) เมื่อพิจารณารายด้าน มากที่สุด ได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตรวจรับลงทะเบียนแก่ผู้โดยสาร ($M = 3.57$, $SD = 1.08$) รองลงมา การฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพในการให้บริการให้กับพนักงานตรวจรับลงทะเบียน ($M = 3.52$, $SD = 1.13$)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวม

Table 3 Mean and Standard Deviation of Opinions on Overall Work Motivation.

Opinions on Work Motivation	M	SD.	Level
- Motivational factors	3.86	0.73	High level opinion
- Sustaining factors	3.20	0.92	High level opinion
Total	3.53	0.74	High level opinion

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ ($M = 3.86$, $SD = 0.73$) เมื่อพิจารณารายด้าน มากที่สุด ได้แก่ ปฏิบัติงานสำเร็จทุกครั้งตามที่ได้รับมอบหมาย ($M = 4.21$, $SD = 0.87$) รองลงมา ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ($M = 4.05$, $SD = 0.97$) และด้านปัจจัยค้ำจุน ($M = 3.20$, $SD = 0.92$) เมื่อพิจารณารายด้าน มากที่สุด ได้แก่ สถานที่ทำงาน

อุปกรณ์สำนักงาน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานมีความเหมาะสม และเพียงพอต่อการใช้งาน (M= 3.40, SD = 1.12) รองลงมา ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็น และสามารถให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน (M= 3.30, SD = 1.07)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม

Table 4 Mean and Standard Deviation of Opinions on Overall Work Efficiency.

Opinions on Work Efficiency	M	SD.	Level
- Quality of work	4.01	0.81	High level opinion
- Quantity of work	3.64	0.82	High level opinion
- Time management	3.91	0.81	High level opinion
- Expenses	3.48	0.91	High level opinion
Total	3.76	0.72	High level opinion

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน (M = 4.01, SD = 0.81) เมื่อพิจารณารายด้าน มากที่สุด ได้แก่ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในงานที่ตนเองรับผิดชอบ (M= 4.07, SD = 0.96) รองลงมา สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานได้อย่างทันท่วงที (M= 4.05, SD = 0.89) ด้านเวลา (M = 3.91, SD = 0.81) เมื่อพิจารณารายด้าน มากที่สุด ได้แก่ สามารถทำงานได้รวดเร็วมากขึ้น เมื่อท่านทำงานที่เคยมีประสบการณ์มาแล้ว (M= 4.04, SD = 0.92) รองลงมา สามารถทำงานได้ตามกรอบระยะเวลา ที่กำหนดไว้ในแผนงาน (M= 3.92, SD = 0.95) ด้านปริมาณงาน (M = 3.64, SD = 0.82) เมื่อพิจารณารายด้าน มากที่สุด ได้แก่ ได้ปริมาณผลงานตามจำนวนที่กำหนดไว้เบื้องต้น (M= 3.73, SD = 0.92) รองลงมา ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนงาน (M= 3.70, SD = 0.96) และด้านค่าใช้จ่าย (M = 3.48, SD = 0.91) เมื่อพิจารณารายด้าน มากที่สุด ได้แก่ เมื่อมีงานเร่งด่วนเข้ามาสามารถทำงานได้เสร็จทันตามกำหนด (M = 3.51, SD = 1.06) รองลงมา สามารถทำงานได้รวดเร็วมากขึ้น เมื่อท่านทำงานที่เคยมีประสบการณ์มาแล้ว (M = 3.51, SD = 1.01)

ตารางที่ 5 ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

Table 5 Impact Factors of COVID-19 Affecting Work Efficiency.

Work Efficiency	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	p.
	B	SE	Beta		
Constant	.586	.143		4.092	0.000**
- Passenger facilitation	.113	0.28	.168	4.010	0.000**
- Service quality improvement	.152	.031	.210	4.965	0.000**
- Coordination in services provision	-.120	.032	-.177	-3.792	0.000**
- Motivational factors	.524	.039	.534	13.406	0.000**
- Sustaining factors	.203	.031	.261	6.547	0.000**

R = .784, R² = .614, Adjusted R square = .609, F = 125.311, p. = .000

** p < 0.01

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ด้านการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อประสานงานในการให้บริการ และแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 (F = 125.311, Sig. = .000) โดยสามารถร่วมกันทำนาย ได้ร้อยละ 61.4

จากผลการศึกษา ผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถสรุปใจความสำคัญ ได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าผลกระทบจาก COVID-19 มีผลต่อสมรรถนะในการทำงานตามหลักเกณฑ์ของกรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังมีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Peterson and Plowman ในทุกด้าน อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย เรื่อง ผลกระทบจากโควิด-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานตรวจรับลงทะเบียน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถนำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงานของพนักงานตรวจรับลงทะเบียน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการติดต่อประสานงานในการให้บริการ ถัดมาคือ ด้านการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสาร สอดคล้องกับการศึกษาของ James and Hopkinson (2006) ศึกษาเรื่อง การทำงานทางไกลส่งผลกระทบต่อผู้ที่ทำงานทางไกล ต่อองค์กร และสิ่งแวดล้อม พบว่า แม้พนักงานส่วนใหญ่พึงพอใจที่ได้ทำงานทางไกลเนื่องจากลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ จากการเดินทาง กระนั้นการทำงาน

ทางไกลยังคงส่งผลกระทบต่อทางลบในด้านการปฏิบัติงาน คือ พนักงานไม่สามารถบริหารจัดการระหว่างเวลางานกับการใช้ชีวิตส่วนตัว อีกทั้งยังใช้เวลายาวนานกว่าการทำงานที่สำนักงาน

2. แรงจูงใจในการทำงาน พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก โดยในประเด็นของปัจจัยจูงใจ พบว่า ปฏิบัติงานสำเร็จทุกครั้งตามที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็น ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ถัดมา ได้ทำงานที่ตนเองถนัดและพึงพอใจในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Payungpholchaiyasam and Khumpool (2015) ศึกษาเรื่องขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) รายด้านนั้น ด้านที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายและด้านความรับผิดชอบ และในประเด็นของปัจจัยค้ำจุน เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า สถานที่ทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานมีความเหมาะสม และเพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Piansabuy et al. (2013) ได้ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าแนวทางในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือควรมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความสะอาด สะดวก เป็นสัดส่วน มีพื้นที่ในการทำงานอย่างเพียงพอ มีบรรยากาศร่มรื่น และมีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม

3. ประสิทธิภาพในการทำงานพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเวลา และด้านปริมาณงานตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ Saenkaew and Surachaiikulwattana (2017) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัทประกันชีวิต XYZ ที่ปฏิบัติงานที่ สำนักงานใหญ่ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพสูงสุด ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านปริมาณ รองลงมาตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ ผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงานและแรงจูงในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ด้านการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และด้านการติดต่อประสานงานในการให้บริการ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Supaphol et al. (2021) ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลศุภมิตรจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านความรู้ความสามารถ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

สรุปผล

การวิจัยเรื่อง ผลกระทบจากโควิด-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานตรวจรับลงทะเบียน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) สามารถสรุปผลการวิจัยได้ แบ่งตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงานของพนักงานตรวจรับลงทะเบียน ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการและการวางแผน ด้านการติดต่อประสานงานในการให้บริการ ด้านการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสาร ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร และด้านการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับมากเท่ากัน ผลการศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับมากเท่ากัน ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับมากเท่ากัน

2. ผลการศึกษาผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ด้านการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อประสานงานในการให้บริการ และแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ($F = 125.311$, Sig. = .000) โดยสามารถรวมกันทำนาย ได้ร้อยละ 61.4

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

แนวทางในการป้องกันผลกระทบจากโควิด 19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน

1. ด้านการบริหารจัดการ ควรจัดตั้งกองประชุม เฉพาะกิจ เพื่อทำการ Monitor ประชุม ก่อนและหลัง การทำงานทุกวัน โดยการจัดประชุมออนไลน์มากขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงการตกหล่นของข้อมูลและการสื่อสารในระหว่าง การดำเนินงาน และยังสามารถช่วยป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสจากการจัดประชุม ควรมีค่าเสี่ยงภัยแก่พนักงาน ควรเพิ่มบุคลากรในการทำเที่ยวบินให้เหมาะสม และควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เรื่องความปลอดภัยในการทำงาน ให้แก่พนักงานอยู่เสมอ

2. ด้านการติดต่อประสานงาน เนื่องจากการแพร่ระบาดและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ส่งผลให้การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความยากลำบากมากขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงควรใช้ การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ หรือเครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยี (IT) และปัญญาประดิษฐ์ (AI) ที่ทันสมัย และช่องทางอื่น ๆ ที่สามารถอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน

3. ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร ควรมีการนำสื่อออนไลน์มาใช้มากขึ้น เช่น มีประกาศรายละเอียด การเดินทางในเว็บไซต์เพิ่มขึ้น รวมถึงคอยอัปเดตข้อมูลใหม่ ๆ ลงเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอ หรือจัดตั้งศูนย์รับเรื่อง โดยตรงจากผู้โดยสาร เพื่อป้องกันปัญหาต่าง ๆ บริเวณจุดตรวจรับลงทะเบียน และลดการสัมผัสและการเผชิญหน้า นอกจากนี้สายการบินควรมีการยืดหยุ่นของบัตรโดยสาร เพื่อช่วยให้พนักงานบริการสามารถแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า

4. ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร พนักงานควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้โดยสารเป็น ระบบออนไลน์มากขึ้น สายการบินควรมีเตรียมข้อมูลไว้ให้ผู้โดยสารได้ศึกษาด้วยตัวเอง เช่น การประชาสัมพันธ์ และการ

ให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้โดยสาร ผ่านระบบออนไลน์ โดยผู้โดยสารสามารถตรวจสอบข้อมูลผ่านทางสมาร์ตโฟนได้ด้วยตัวเอง จะช่วยให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

5. ด้านการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ควรจัดให้มีการอบรมพนักงานในความรู้ด้านต่าง ๆ เพิ่มเติม โดยจัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และทุกคนมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดเห็นได้อย่างทั่วถึง มีการจัดทำคู่มือการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทาง และเกณฑ์มาตรฐานเพื่อให้พนักงานในองค์กรได้ยึดถือเป็นรูปแบบที่เหมาะสมในการทำงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

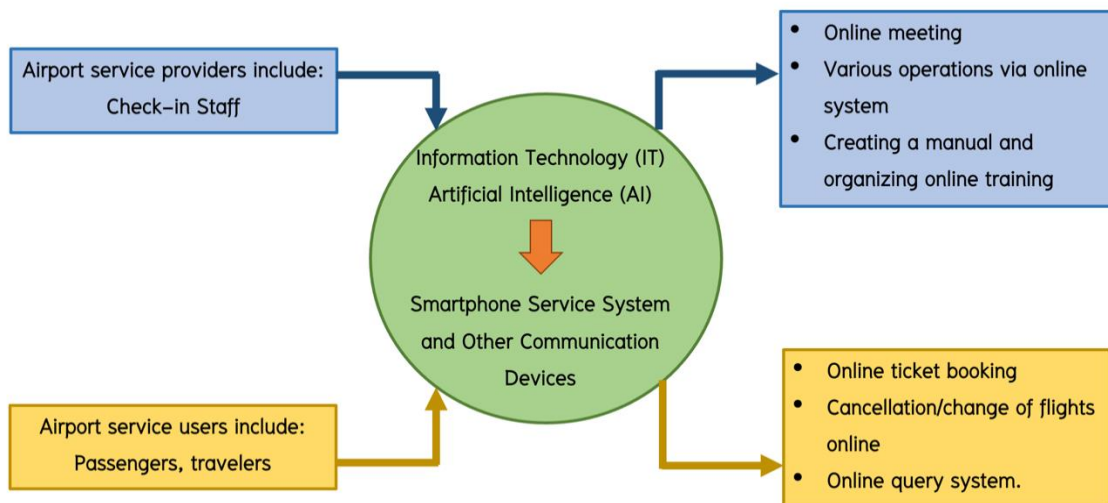
1. ควรทำการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อหาข้อมูลเชิงลึกในประเด็นของผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน ของพนักงานตรวจรับลงทะเบียน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถนำข้อมูลมาใช้พิจารณา ร่วมกันกับการวิจัยเชิงปริมาณ

2. ควรศึกษาผลกระทบของ COVID-19 กับสายการบินอื่น ๆ และองค์กรธุรกิจประเภทอื่น ๆ ที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19

องค์ความรู้ใหม่

การศึกษาผลกระทบจาก COVID-19 ต่อสมรรถนะในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้ประกอบการการบินในทุก ๆ องค์กร สามารถนำข้อค้นพบจากผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนา

องค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 รวมถึงโรคอุบัติใหม่อื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต อีกทั้งยังสามารถนำไปพัฒนารูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เช่น การจัดประชุมแบบออนไลน์ที่มีทั้งความสะดวกและรวดเร็ว และยังสามารถช่วยป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสได้ การนำเครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยี (IT) และปัญญาประดิษฐ์ (AI) ที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ โดยลูกค้าสามารถทำรายการต่าง ๆ เพื่อใช้บริการด้านการบินผ่านทางสมาร์ตโฟนที่เป็นเครื่องมือที่ใช้งานง่าย และเป็นอุปกรณ์ที่ลูกค้าส่วนใหญ่นิยมใช้งานกันอย่างแพร่หลาย



ภาพที่ 2 รูปแบบการทำงานด้านการให้บริการสนามบินในยุค COVID-19

Fig.2 Working model for airport services in the COVID-19 era

References

- Aviation Economics Division. (2020). *Air transport statistics report, 3rd quarter of 2020*.
www.caat.or.th
- Chantarapanich, R. (2021). Impact and adaptation of airline business in the COVID-19 outbreak situation. *Academic Journal of Buriram Rajabhat University*, 13(1), 1-18.
- Digital Research Information Center NCRT. (2020). *World economy, Thai economy after COVID-19: A world revolutionary disease Overhaul to the future, new way of life*.
<https://dric.nrct.go.th/News/DetailKnowledge/650>
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to work*. John Wiley & Sons.
- James, P., & Hopkinson, P. (2006). *E-working at BT: The economic, environmental and social impacts final report*. http://www.sustainit.org/publications/files/112-bt2006_survey_reportv8.doc
- Kongsen, W. (2021). Management of passenger service systems in Suvarnabhumi airport in competitive situation and achievement. *Journal of Graduate MCU Khonkaen Campus*, 6(2), 324-341.
- Payungpholchaiyasarn, Y., & Khumpool, S. (2015) (2015). The morale of the cabin attendant of Thai airways international public company limited. *Lampang Rajabhat University Journal*, 4(1), 85-107. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JLPRU/article/view/42476>
- Peterson, E., & Plowman, E.G. (1953). *Business organization and management* (3rd ed.). R.D. Irwin.
- Piansabuy, P., Tavachalee, Y., & Kaewhanam, K. (2013). Morale and will in work performance of the personnel of Lak Liam Subdistrict Administration Organization, Na Mon, Kalasin. *Governance Kournal, Kalasin University*, 2(2), 132-150. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/gjournal-ksu/article/view/89064>
- Research Information Center. (2020). *Origins of the epidemic and overall global situation*.
<https://news.google.com/covid19/map?hl=enUS&mid=%ceid=US%3Aen>
- Saenkaew, N., & Surachaikulwattana, P. (2017). *The relationship between work motivation and work efficiency of XYZ life insurance company sales staff working at head office in Bangkok*. In Proceeding of the 12th RSU National Graduate Research Conference 2017, (pp.169-176). Rangsit University. <https://rsujournals.rsu.ac.th/index.php/rgrc/article/download/641/414/>
-

- Seanyen, T., Wentbap, W., Chuayprasit, W., Srayudh, K., & Hasoh, A. (2020). Analysis of Dealing with COVID-19: The Impact on Aviation Industry. *Journal of Multidisciplinary in Humanities and Social Sciences*, 3(2), 209–210.
- Silpcharu, T. (2008). *Research and statistical data analysis with SPSS*. R&D Business.
- Sobearalski, J. (2020). COVID-19 and airline employment: Insights from historical uncertainty shocks to the industry. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 5, 100123. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2020.100123>
- Sukto, A. (2020). *COVID-19 crisis. with the adjustment of the aviation business*. Academic Office, Secretariat of the Council People's representative. <https://dl.parliament.go.th/handle/20.500.13072/573630>
- Supaphol, S., Hongwijit, S., Someran, L., Lakhanapipat, C., & Pothakoon, P. (2021). Work environment factors and teamwork factors that affect the efficiency of work of employees of a hospital in Suphanburi Province. *Journal of MCU Social Science Review*, 10(2), 211–225. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jssr/article/view/250611>
- Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization). (2021). *Occupational standards and professional qualifications: Aviation professional branch, ground service and indoor aviation support branch*. Aviation Personnel Development Institute, & Kasem Bundit University. https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/standard/book?id=18&cer_level_id=2404