

# ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 และแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อ สายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

อาภากร สายสุวรรณ<sup>1</sup>  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิระนันท์ ศิวพิทักษ์<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การศึกษาผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 และแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบของสถานการณ์โควิดและประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบินและประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานต้อนรับ/นักบิน พนักงานภาคพื้น ของสายการบินไทย และไทยสมายล์ ผู้วิจัยกำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 คน ซึ่งการวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน และ 2) ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน และปัจจัยค่าจ้างของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

---

<sup>1</sup>นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

Master student, Master of Business Administration Program in Management, Dhurakij Pundit University

<sup>2</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และหัวหน้าหลักสูตรปริญญาตรี บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ

Assistant Professor and Head of the Department of Bachelor degree, Master of Business Administration Program in Management, Dhurakij Pundit University

# **THE IMPACT OF THE COVID-19 SITUATION ON AIRLINE EMPLOYEE MOTIVATION TO RETURN TO WORK EFFICIENTLY**

## **ABSTRACT**

This study of the impact of the COVID-19 situation on Airline employee motivation to return to work efficiently has the following purposes: 1) to study the relationship between the impact of the COVID situation and the efficiency of the airline staff's return to work and 2) to study the relationship between airline employee motivation factors and the efficiency of returning to work for the airline. The target group used in the study were flight attendants, pilots and ground staff of Thai Airways and Thai Smile. The researcher collected a sample of 392 respondents via distribution of online questionnaires to collect quantitative data for the study. Pearson's correlation coefficient was used to analyse the data. The results showed that: 1) the impact of the COVID-19 situation was not related to the efficiency of work quality in terms of workload, time, and cost of returning to work for airline employees and 2) the motivation factors of airline employees showed no correlation with the performance of the quality of work in terms of workload, time, and cost of returning to work for airline employees and supporting factors of airline employees. There is, however, correlation with the operational efficiency of the airline staff's return to work at a statistically significant level of 0.05.

## 1. บทนำ

เชื้อไวรัสโคโรนา หรือโควิด-19 ได้อุบัติขึ้นครั้งแรกในนครอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน และได้แพร่ระบาดไปอย่างรวดเร็วในทุกภูมิภาคทั่วโลก องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ได้ประกาศให้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ให้เป็นการระบาดครั้งใหญ่ทั่วโลก (องค์การอนามัยโลก, 2563) จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่เกิดขึ้นเป็นผลทำให้สายการบินมีการปรับลดพนักงาน พนักงานสายการบินจึงตกงานเป็นจำนวนมาก แม้บางส่วนที่ยังไม่ตกงานก็ต้องเผชิญกับภาวะรายได้ลดลง (workpointtoday.com, 2564) แต่เนื่องด้วยการมีมาตรการของสายการบินที่ออกมาโดยให้พนักงานสายการบินมีการฉีดวัคซีน และมีมาตรการในการป้องกันตนเองจากโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้สายการบินสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ อีกทั้งทางสายการบินเองก็ต้องมีมาตรการที่ดีให้กับพนักงานของตนเองด้วย เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจต่อพนักงานในการกลับมาปฏิบัติงานอีกครั้งและมีประสิทธิภาพมากที่สุด (เกษมรินทร์ งามเลิศ, 2559)

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบจากสถานการณ์โควิดและแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อศึกษาความพร้อม และแรงจูงใจในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานสายการบินให้กลับมาทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ขององค์กรสูงสุดต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบของสถานการณ์โควิดและประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบินและประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน

## 3. ขอบเขตของการวิจัย

### 3.1 ขอบเขตประชากร

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานต้อนรับ/นักบิน พนักงานภาคพื้น ของสายการบินไทย และไทยสไมล์ จำนวน 19,537 คน (thaiairways.com, 2563) กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานต้อนรับ/นักบิน พนักงานภาคพื้น ของสายการบินไทย และไทยสไมล์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 คน โดยได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05

### 3.2 ขอบเขตเนื้อหา

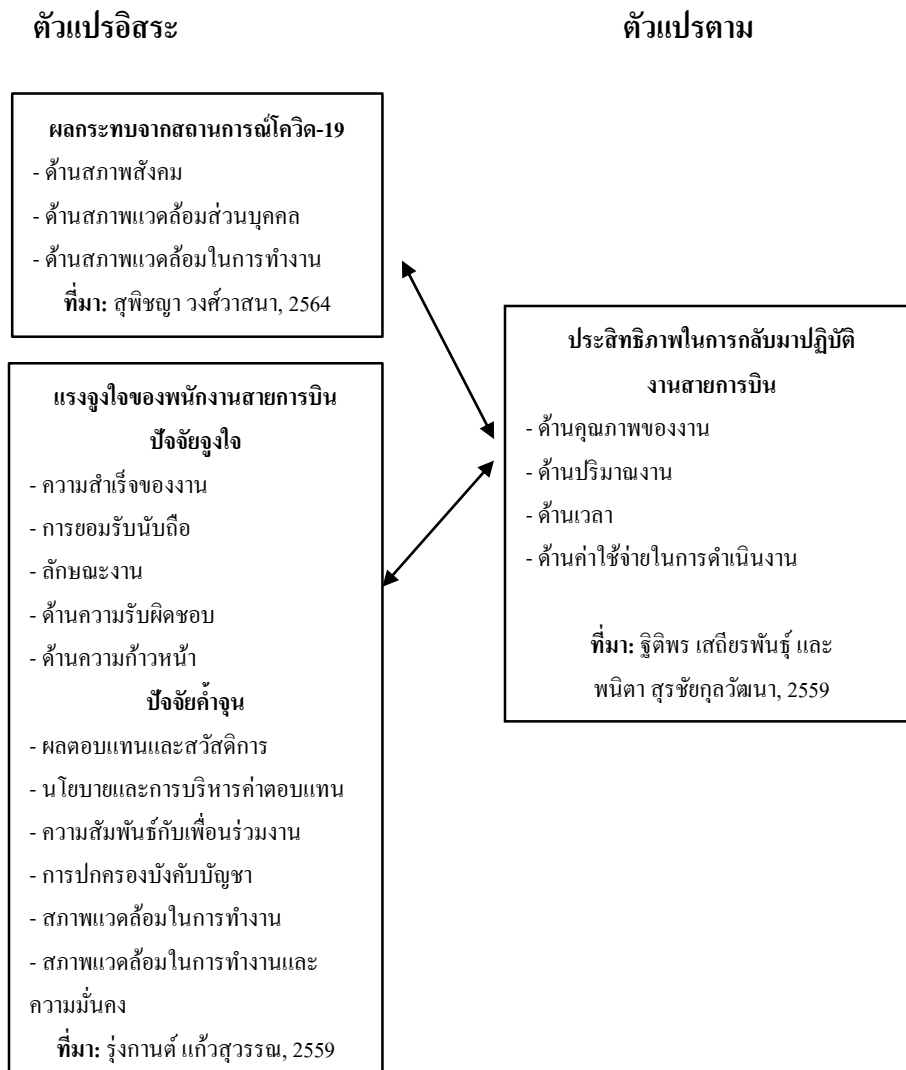
การศึกษานี้เป็นการศึกษา ผลกระทบจากสถานการณ์โควิดและแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

### 3.3 ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษานี้คาดว่าจะเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน สิงหาคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2564 ใช้ระยะเวลาดำเนินการประมาณ 4 เดือน จนเสร็จสิ้นการวิจัย

## 4. กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยสามารถพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1

กรอบแนวคิดการวิจัย

## 5. ระเบียบวิจัย

### 5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานต้อนรับ/นักบิน พนักงานภาคพื้น ของสายการบินไทย และไทยสไมล์ จำนวน 19,537 คน (thaiairways.com, 2563) กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานต้อนรับ/นักบิน พนักงานภาคพื้น ของสายการบินไทย และไทยสไมล์ ผู้วิจัยกำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 คน โดยได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05

### 5.2 แผนการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non-probability sampling) คือใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ดำเนินการแจกแบบสอบถามออนไลน์

### 5.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้แบ่งเป็น ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่ได้จากเอกสารต่าง ๆ ที่บุคคลหรือหน่วยงานอื่น ๆ ได้เก็บรวบรวมไว้แล้ว โดยมีแหล่งข้อมูลที่สามารถอ้างอิง และมีความน่าเชื่อถือ และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอรายงานในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

### 5.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วัตถุประสงค์ข้อ (1) และ (2) ข้างต้น ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient; r)

## 6. ผลการศึกษา

### 6.1 ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 185 คิดเป็นร้อยละ 47.2 สถานภาพโสด จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานภาคพื้น จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 ตามลำดับ

### 6.2 ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล อยู่

ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมา คือ ด้านสภาพสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

### 6.3 แรงจูงใจของพนักงานสายการบิน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน: ปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อแล้ว พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมา คือ ด้านลักษณะงานและด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

### 6.4 ปัจจัยค้ำจุน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน: ปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อแล้ว พบว่า การปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมา คือ นโยบายและการบริหารค่าตอบแทน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 สภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 สภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

### 6.5 ประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อแล้ว พบว่า ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

## 7. อภิปรายผล

### 7.1 ความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบของสถานการณ์โควิดและประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงาน

ของพนักงานสายการบิน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน อาจเป็นเพราะผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ด้านสภาพสังคมทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กรลดน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด-19 กิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ ในองค์กรร่วมกันลดน้อยลงหรือจะต้องเกิดการแบ่งกลุ่มในการทำงานและการไว้ใจน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด-19 ในด้าน

สภาพแวดล้อมส่วนบุคคล อาจเป็นเพราะความสัมพันธ์ของคนในสังคมคนน้อยลง เนื่องจากมีมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคมเกิดขึ้นทำให้กลุ่มคนในสังคมเกิดการรักษาระยะห่าง

## 7.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบินและประสิทธิภาพในการกลับมา

**ปฏิบัติงานสายการบิน** พบว่า ปัจจัยจูงใจ ทางด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน อาจเป็นเพราะ ด้านความสำเร็จของงานได้รับโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม และศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ รวมถึงเปิดโอกาสให้นำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ได้เต็มที่ และได้รับการส่งเสริมศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ อาจเป็นเพราะ ได้รับคำชมเชยและความเชื่อถือ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

## 8. ข้อเสนอแนะ

### 8.1 จากการศึกษาผลกระทบจากสถานการณ์โควิด- 19

ทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ควรที่จะมีอุปกรณ์ที่สามารถใช้ในการอำนวยความสะดวกในแก่พนักงาน หรือมีการส่งเสริมจากองค์กรด้านสุขภาพของพนักงานในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด- 19 เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน และส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างตรงตามเป้าหมายขององค์กรมากที่สุด

### 8.2 จากการศึกษาแรงจูงใจของพนักงานสายการบินทางปัจจัยจูงใจ

ในด้านการยอมรับนับถือ พบว่า ควรที่ได้รับคำชมเชยและความเชื่อถือ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อเป็นกำลังใจในการพัฒนาองค์กรในการปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างดีมากยิ่งขึ้น

### 8.3 จากการศึกษาแรงจูงใจของพนักงานสายการบินทางปัจจัยค่าจูน

ในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ควรที่จะมีอัตราการจ่ายเงินเดือนที่เพียงพอต่อค่าครองชีพของท่านภายหลังสถานการณ์ช่วงโควิด- 19 หรือมีค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้ เพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความเท่าเทียมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้การปฏิบัติงานออกมามีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

8.4 จากการศึกษาประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน ทางด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน พบว่า ควรที่จะมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน และทางสายการบินจัดสรรทรัพยากรที่อยู่ในองค์กร เช่น วัสดุในการป้องกันโรคให้แก่ท่านได้อย่างเหมาะสม

เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข อีกทั้งยังส่งผลให้การปฏิบัติงานที่ออกมาเป็นไปตามที่  
องค์กรคาดหวังมากที่สุด



## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิตติพร เสถียรพันธุ์ และ พนิดา สุรชัยกุลวัฒนา. (2559). *แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเคียววะ ไบโอบีโอเทคโนโลยีส์ จำกัด*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- จิตติรัตน์ มีมาก. (2562). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแรงงานต่างชาติดกรีศึกษา: โรงงานผลิตอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ*. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 5(2), 561-573.
- ณัฏดา ทิพย์จันทา. (2562). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย*. *วารสารมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์*, 6 (2), 364-374.
- สุพิชฌาย์ พุ่มพุกษ์หิรัญ. (2558). *การสร้างแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. *การประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปี 2558*, 1(1), 1172-1181.
- รุ่งกานต์ แก้วสุวรรณ. (2559). *ปัจจัยแรงจูงใจที่มีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท ไทย แอร์เอเชีย เอ็กซ์ จำกัด*. *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 13 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน วันที่ 8-9 ธันวาคม 2559*.
- สถาบันการบินพลเรือน. (2563). *สรุปข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรมการบินของไทย ประจำปีไตรมาสที่ 1/2563 (มกราคม-มีนาคม 2563)*. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก <https://www.catc.or.th/2015/attachments/file/year2563/63Quarter1.pdf>. สืบค้นวันที่ 26 กันยายน 2564.