

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในช่วงสถานการณ์ Covid-19
Influence Factors toward Work Efficiency of Employees at Airports
of Thailand Public Company Limited during The Covid-19 Outbreak.**

ณัฐดา วัชรเสรีกุล

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในช่วงสถานการณ์ Covid-19 โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว (Independent-Simples T Test) สถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในด้านพาณิชย์ บัญชี การเงิน งบประมาณ และพัสดุ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในช่วงสถานการณ์ Covid-19 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงในด้านบรรทัดฐานที่บ้าน ด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร และด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน ส่วนด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และจากผลการวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานทุกด้านอยู่ในระดับสูง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศและลักษณะงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในช่วงสถานการณ์ Covid-19 ด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน ด้านบรรทัดฐานที่บ้าน ด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน และด้านนโยบายองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ ประสิทธิภาพในการทำงาน , Covid-19 , ท่าอากาศยานไทย

Abstract

The objectives of this research were to compare differences between employees information factors and work efficiency of employees at Airports of Thailand Public Company Limited during the Covid-19 outbreak and to influence factors towards work efficiency of employees at Airports of Thailand Public Company Limited during the Covid-19 outbreak. The sample group was 400 employees at Airports of Thailand Public Company Limited. The data were collected by the online questionnaire. The data were analyzed with descriptive statistics which consisted of percentage, mean, frequency, and standard deviation, and inferential statistics which consisted of Independent-Samples T-Test, One-way ANOVA, and Multiple Regression. The level of statistical significance was set at 0.05. The findings revealed that most of the respondents were female, aged 21-30, single, bachelor's degree or equivalent with an average monthly income of 15,001-25,000 baht. Most of the respondents worked in commerce, financial accounting, budgeting and supplies.

An overview of opinions on influence factors towards work efficiency during the Covid-19 outbreak found that the respondents' opinions on home social structure, technology facilitating conditions, corporate policy and work social structure were at a high level. The respondents' opinions on resource facilitating conditions were at a moderate level. The results of opinions on the work efficiency of employees at Airports of Thailand Public Company Limited revealed that the respondents' opinions on work efficiency were at a high level in all aspects.

The hypothesis test revealed that demographic factors in terms of gender and job characteristics affected work efficiency of employees at Airports of Thailand Public Company Limited statistically at 0.05 level and factors related to work efficiency during the Covid-19 situation on home social structure, technology facilitating conditions, corporate policy and work social structure affected work efficiency of employees at Airports of Thailand Public Company Limited statistically at 0.05 level.

Keywords: Work efficiency , Covid-19 , Airport of Thailand

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ส่งผลกระทบต่ออย่างร้ายแรงและแพร่กระจายไปทั่วทุกภูมิภาคของโลก รวมถึงประเทศไทย ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม การศึกษา การท่องเที่ยว หรือแม้แต่การดำเนินชีวิตประจำวันของผู้คนที่เปลี่ยนแปลงไป ธุรกิจ หลายๆธุรกิจ รวมถึงธุรกิจทำอากาศยานก็เป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการเป็นผู้ประกอบการและส่งเสริมกิจการทำอากาศยานรวมทั้งดำเนินการในส่วนอื่นๆที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการประกอบกิจการทำอากาศยาน เนื่องจากมาตรการในการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว หลายๆประเทศมีการปิดประเทศ (Lockdown) ปิดน่านฟ้า และจำกัดการเดินทาง ไม่ให้มีการเดินทางเข้า - ออก เพื่อลดการแพร่กระจายของเชื้อโรค ซึ่งข้อจำกัดเหล่านี้ส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักของการเดินทางทั้งในประเทศและต่างประเทศ สายการบินต่างๆมีการยกเลิกเที่ยวบิน และหยุดทำการบินเป็นการชั่วคราว ทำให้ปริมาณการขึ้น-ลงของอากาศยาน จำนวนผู้โดยสาร และปริมาณสินค้าและพัสดุไปรษณีย์ภัณฑ์ลดลงไปด้วย อีกทั้งยังส่งผลกระทบรวมถึงผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์ทั้งรายใหญ่และรายเล็กอื่นๆภายในทำอากาศยานอีกด้วย

ผลกระทบที่หลีกเลี่ยงไม่ได้อีกอย่างเลยคือผลกระทบต่อพนักงาน ทั้งในด้านการปรับตัว ด้านรูปแบบการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป และอุปสรรคในการดำเนินงานต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพและประสิทธิภาพของงานได้ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงและอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงาน ลดการติดต่อและแพร่เชื้อระหว่างบุคคลสู่บุคคลในระหว่างการทำงานหรือในที่ที่มีผู้คนจำนวนมากในช่วงที่ยังไม่มียารักษาโรค และทุกคนยังได้รับวัคซีนป้องกัน COVID-19 ไม่ทั่วถึง อีกทั้งเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน องค์กรจะต้องให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมในการรับมือเพื่อลดผลกระทบต่างๆที่เกิดขึ้นให้เร็วที่สุด และเพื่อความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร อีกทั้งเพื่อให้องค์กรสามารถที่จะขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงานและเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในช่วงสถานการณ์ Covid-19

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในช่วงสถานการณ์ Covid-19 ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรอิสระ ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะงาน และ (2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในช่วงสถานการณ์ Covid-19 ประกอบด้วย บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ และนโยบายองค์กร ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย คุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลาและค่าใช้จ่าย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และงานวิจัยครั้งนี้ศึกษากลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 400 คน

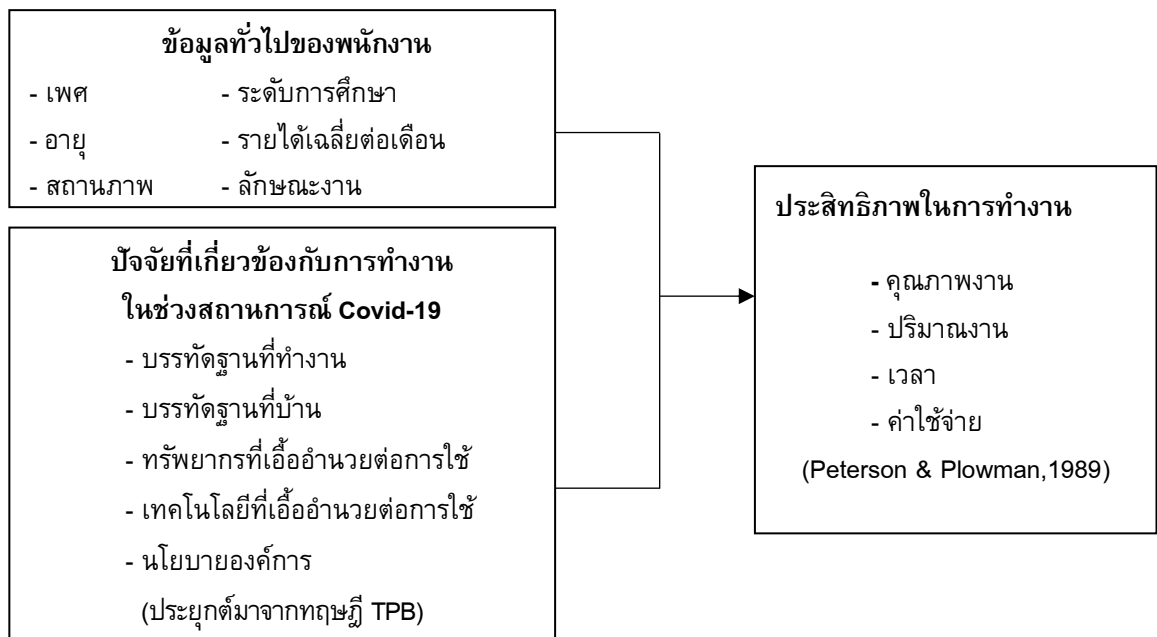
ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการระหว่างเดือน สิงหาคม - ธันวาคม 2564

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการค้นคว้าข้อมูล พบว่าทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (TPB) เป็นแนวคิดทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนาโดย Ajzen ในปี 1985 โดยได้อธิบายว่า พฤติกรรม (Behavior) ของมนุษย์ที่เกิดขึ้นเกิดจากการตัดสินใจโดยใช้เหตุผล โดยมนุษย์จะใช้ข้อมูลในการตัดสินใจเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง แนวคิดของทฤษฎี TPB กล่าวถึงความเชื่อ 3 ประการที่ส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาซึ่งเป็นผลมาจาก เจตนา (Intention) โดยมีปัจจัย 3 ประการที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดเจตนา ได้แก่ (1) ทศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior) (2) บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) คือการรับรู้ของบุคคลถึงแรงกดดันจากสังคมหรือกลุ่มอ้างอิงในการตัดสินใจว่าจะทำหรือไม่ทำพฤติกรรม ประกอบด้วย บรรทัดฐานที่ทำงาน, บรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure) (3) การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) คือ การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อปัจจัยที่อาจส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมนั้น (Control beliefs) ประกอบไปด้วย ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource Facilitating conditions), เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Technology Facilitating conditions), และนโยบายองค์กร (Corporate policy)

ประสิทธิภาพในการทำงานคือการทำงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะและทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ เสียต้นทุนต่ำสุด ภายใต้ขอบเขตของเวลาที่จำกัด และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดย Peterson and Plowman (1989,อ้างถึงใน ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์, 2564) ได้แบ่งองค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน ออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ คุณภาพของงาน (Quality), ปริมาณงาน (Quantity), เวลา (Time), ค่าใช้จ่าย (Cost)

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีจำนวนทั้งสิ้น 22,151 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะสุ่มตัวอย่างจากผู้ที่เป็นพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 6 ท่าอากาศยาน จำนวน 400 คน จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของท่านอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อความถูกต้องครบถ้วน และนำไปทดลอง (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ผลการทดสอบพบว่าค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัท (Cronbach's Alpha) ในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.978 และในแต่ละด้านมีค่ามากกว่า 0.700 ทุกด้าน แสดงว่า แบบสอบถามชุดนี้สามารถนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยได้ โดยได้แบ่งเนื้อหาและรายละเอียดของแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในช่วงสถานการณ์ Covid-19, ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), และส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในการทำงานในช่วงสถานการณ์ Covid-19

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายลักษณะของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในช่วงสถานการณ์ Covid-19 และประสิทธิภาพในการทำงาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ T-test และ One-Way ANOVA ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูล และใช้การทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 47.30 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.50 และส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มี คิดเป็นร้อยละ 51.50 ในส่วนของระดับการศึกษา พบว่า ร้อยละ 56.30 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 40.80 ของกลุ่มตัวอย่าง อีกทั้งส่วนใหญ่ยังปฏิบัติงานในด้านพาณิชย์ บัญชีการเงิน งบประมาณ และพัสดุ มีจำนวนทั้งสิ้น 133 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.30

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในช่วงสถานการณ์ Covid-19

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในช่วงสถานการณ์ Covid-19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงในด้านบรรทัดฐานที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.92 (S.D. = 0.69) รองลงมา คือด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 (S.D. = 0.73) ด้านนโยบายองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 (S.D. = 0.74) และในส่วนของด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 (S.D. = 0.72) ทั้งนี้ อันดับสุดท้ายพบว่า ด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.37 (S.D. = 0.98) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องของ องค์กรมีอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานในช่วงสถานการณ์ Covid-19 ที่เพียงพอ และ ท่านได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์สำหรับการทำงานในช่วงสถานการณ์ Covid-19 เช่น Notebook, iPad

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ในทุกด้าน เมื่อพิจารณาในรายละเอียด ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.04 (S.D. = 0.63) รองลงมา คือด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 (S.D. = 0.65) ด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (S.D. = 0.68) และด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.82 (S.D. = 0.71)

ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ในด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม ด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และค่าใช้จ่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า เพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเพศหญิงในทุกๆ ด้าน, ด้านลักษณะงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม ด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ในด้านสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านคุณภาพงาน พนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้างมีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าสถานภาพอื่นๆ และในด้านปริมาณงาน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส (มีบุตร) มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าสถานภาพอื่นๆ, และในด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในช่วงสถานการณ์ Covid-19 ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่ามีอยู่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านบรรทัดฐานที่บ้าน (X_2) มีน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในช่วงสถานการณ์ Covid-19 ที่เป็นตัวแปรพยากรณ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านนโยบายองค์กร (X_5) ด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน (X_1) และด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (X_4) โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 62.7 ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในช่วงสถานการณ์ Covid-19 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ตัวแปรพยากรณ์	b	Std. error	β	t	Sig.
ด้านบรรทัดฐานที่บ้าน (X_2)	0.287	0.043	0.328	6.684	0.000
ด้านนโยบายองค์กร (X_5)	0.248	0.036	0.304	6.985	0.000
ด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน (X_1)	0.150	0.041	0.179	3.644	0.000
ด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (X_4)	0.086	0.037	0.104	2.297	0.022
ค่าคงที่	0.974	0.116		8.396	0.000
R = 0.792 R ² = 0.627 Adjust R Square = 0.624 SE _{est} = 0.37034 F=166.296*					

ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงาน ในรูปแบบคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$Y' = 0.974 + 0.287 X_2 + 0.248 X_5 + 0.150 X_1 + 0.086 X_4$$

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ด้านเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้งในภาพรวม ด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และค่าใช้จ่าย แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากเพศเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเชื่อ ทศนคติ และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน และด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้งในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่มีลักษณะงานต่างกัน รูปแบบการทำงาน ปัญหา/อุปสรรค รวมถึงเนื้อหาความสำคัญของงานก็จะแตกต่างกันออกไป การเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ วิธีการหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องก็จะแตกต่างกันไปตามลักษณะงานนั้น ๆ ด้วย อีกทั้งยังพบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ข้อมูลทั่วไปของพนักงานในด้านสถานภาพ

ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านคุณภาพงาน และปริมาณงานแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากสถานภาพที่ต่างกันอาจจะทำให้แรงจูงใจ รวมถึงเป้าหมายที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จ หรือได้ผลงานที่มีคุณภาพหรือประสิทธิภาพแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์ (2564) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในภาวะวิกฤติโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และสังกัดธนาคารที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤติโควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธนาคารแตกต่างกัน เนื่องจากทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความรับผิดชอบในส่วนงานที่มีความสำคัญของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในช่วงสถานการณ์ Covid-19 ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

ด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากการทำงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 อาจจะมีลักษณะการทำงานในรูปแบบใหม่ๆเกิดขึ้น อย่างเช่นการให้พนักงานบางส่วนทำงานจากที่บ้าน ทำให้สังคมในที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และลูกน้องเข้ามามีอิทธิพลในการทำงาน หากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานสนับสนุน ให้การยอมรับ และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานจากที่บ้าน ก็จะทำให้พนักงานเองมีทัศนคติที่ดีตามไปด้วย ทำให้การทำงานจากที่บ้านประสบผลสำเร็จส่งผลถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของงาน ซึ่งผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลนิษฐ์ เสถียรโกเศศ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์ (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานรูปแบบ Work From Home (WFH) ให้เกิดประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านความเข้ากันได้ บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน ด้านทรัพยากรและด้านนโยบายองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านบรรทัดฐานที่บ้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หากสมาชิกในครอบครัวมีความเข้าใจในรูปแบบการทำงานที่มีเปลี่ยนแปลงไปและให้การสนับสนุนก็จะส่งผลทำให้การทำงานในช่วงที่มีสถานการณ์การแพร่ระบาด Covid-19 เป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งจะช่วยลดผลกระทบจากความเครียดและความกดดันที่ส่งผลไปถึงคุณภาพ ประสิทธิภาพของงานและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานได้ แต่หากเกิดความขัดแย้งในครอบครัวก็อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานได้ อย่างเช่น ถ้าพนักงานเกิดความเครียดก็จะส่งผลไปถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของงานที่ลดลงได้ สอดคล้องกับ วิมลสิริ หลอดทอง (2564) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานจากที่บ้าน Work From Home ของพนักงานช่วง Generation X และ Generation Y ในธุรกิจค้าปลีกพบว่า บรรทัดฐานที่ทำงานและบรรทัดฐานที่บ้าน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่องาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานและความอยู่ดีมีสุข

ด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเนื่องจากเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆเมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงาน จะช่วยให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น การติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันทำได้สะดวก ยิ่งในช่วงที่มีสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เทคโนโลยีและนวัตกรรมจะทำให้ประหยัดเวลาในการทำงานและค่าใช้จ่ายในด้านต่างๆลงได้ อีกทั้งยังช่วยลดขั้นตอนในการทำงานที่ซ้ำซ้อน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิติ ทองอำพันและคณะ (2564) พบว่า ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจากบ้าน โดยองค์การควรให้การสนับสนุนรวมทั้งจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศให้เพียงพอต่อความต้องการเพื่อให้กระบวนการและขั้นตอนในการทำงานขององค์กรสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ด้านนโยบายขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่เกิดขึ้น องค์กรควรมีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการวางแผนนโยบายและมาตรการในการรองรับการปฏิบัติงานต่างๆ การสื่อสารภายในขององค์กร รวมถึงการสนับสนุนในด้านต่างๆไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย การวัดผลประเมินผลที่เหมาะสม รวมถึงสวัสดิการต่างๆแก่พนักงาน เพื่อก้าวข้ามอุปสรรคและข้อจำกัดที่เกิดขึ้น ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้ เข้าใจและเกิดการปรับตัว อีกทั้งมีกำลังใจและกำลังใจในการทำงาน เป็นปัจจัยสนับสนุนให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น คล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรหรือธุรกิจเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่ติดขัด และประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร บุญเม้ง และพิพัฒน์ ไทยอารี (2563) พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการ Work from home ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายขององค์กร และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในธุรกิจ

1.) องค์กรควรให้ความสำคัญกับเพศหญิงเป็นอันดับแรกในการพัฒนา ควรจัดให้มีโครงการฝึกอบรมทักษะความรู้ต่างๆ ส่งเสริมการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานอย่างเท่าเทียมกัน เปิดเวทีให้พนักงานมีการแข่งขันหรือประกวดชิงรางวัลต่างๆ การนำเสนอไอเดียงานใหม่ๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน สร้างสื่อการเรียนรู้ออนไลน์ เวิร์คโฟลว์และคู่มือการทำงานต่างๆเพื่อให้พนักงานได้ทบทวนความรู้ได้ด้วยตัวเอง ในด้านปริมาณงานผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรวางแผน บริหารจัดการปริมาณงานให้เหมาะสมกับจำนวนบุคลากร และเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากรแต่ละคน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย องค์กรควรจัดให้มีประชุมทีมเป็นประจำ จัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบภายในทีมให้ชัดเจนเพื่อประหยัดทรัพยากร ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2.) ผู้บริหารบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) รวมถึงหน่วยงานหรือธุรกิจต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรม ที่จะช่วยประหยัดทรัพยากร ลดระยะเวลาในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น รวมทั้งการจัดการฝึกอบรมและจัดทำคู่มือให้ความรู้และการจัดเตรียมทีมงานเพื่อสนับสนุนในการแก้ไขเมื่อพนักงานประสบกับปัญหาต่างๆในการใช้งานเทคโนโลยี

3.) องค์กรควรสร้างการรับรู้ที่ถูกต้องและทัศนคติที่ดีให้แก่พนักงานเกี่ยวกับการทำงานจากบ้าน เช่น การทำงานจากบ้านไม่ใช่การหยุดพักผ่อนอยู่บ้านเฉยๆเท่านั้น แต่เป็นการทำงานที่ลดการเดินทาง การรวมกลุ่ม เป็นต้น เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงานให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานไม่เครียดและยังมีความสุขกับการทำงาน ไม่เกิดความขัดแย้งในครอบครัวซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานได้ ในส่วนของหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาควรมีการประชุมพูดคุยระหว่างกันของพนักงานภายในส่วน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาและทีมได้มีปฏิสัมพันธ์ และองค์กรต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี ให้การสนับสนุนอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอแก่พนักงาน ปรับปรุงระบบการทำงาน ให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานจากบ้านมากยิ่งขึ้น

4.) องค์กร รวมถึงหน่วยงานหรือธุรกิจต่าง ๆควรมีการกำหนดนโยบาย มาตรการในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 รวมถึงเป้าหมาย ตัวชี้วัดต่าง ๆ รวมทั้งการวัดผลและประเมินผลในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ยุติธรรมและเหมาะสมกับสถานการณ์ ตามผลงานและความสามารถของพนักงาน ผู้บริหารจะได้ทราบถึงจุดบกพร่องและทำการส่งเสริมได้ตรงจุด เพื่อให้พนักงานรู้สึกไม่เครียด ผ่อนคลายและมีความสุขกับการทำงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อไปถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของงานและองค์กรโดยรวม อีกทั้งองค์กรควรมีการติดตามผลผลกระทบและปัญหาต่างๆ รับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของพนักงานอย่างทั่วถึง เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1.) ควรทำการศึกษาเฉพาะเจาะจงไปในแต่ละประเภทหรือลักษณะงาน และแยกแต่ละท่าอากาศยานเนื่องจากในแต่ละพื้นที่มีข้อจำกัด มาตรการและสถานการณ์แตกต่างกัน อีกทั้งควรกำหนดสัดส่วนของแต่ละลักษณะงานที่เท่าเทียมกันเพื่อความแม่นยำและสมบูรณ์ของข้อมูลมากยิ่งขึ้น

2.) ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์พนักงานรวมถึงผู้บริหารเพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึก เพื่อข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

3.) ควรมีการศึกษาปัจจัยสำคัญอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มเติม อย่างเช่น ทัศนคติ แรงจูงใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน ปัจจัยสนับสนุนอื่นๆ เช่น ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมสามารถนำไปใช้พัฒนาองค์กรในมิติต่างๆได้

ข้อจำกัดในการวิจัย

1.) เนื่องจากข้อจำกัดเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 และมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดต่างๆที่ทำให้ลักษณะงานบางประเภทไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลการศึกษาวิจัยได้

2.) เนื่องจากข้อจำกัดในด้านระยะเวลาในการศึกษาวิจัยและสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่เกิดขึ้นทำให้เกิดความยากลำบากในการกำหนดสัดส่วนที่เท่าเทียมกันของแต่ละลักษณะงานได้

เอกสารอ้างอิง

กุลนิษฐ์ เสฐียรโกเศศ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์. (2563). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานรูปแบบ Work From home (WFH) ให้เกิดประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. ใน รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงวิจัย ครั้งที่ 9. หน้า 595-608. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. ราชบุรี.

ดวงพร บุญมั่ง และพิพัฒน์ ไทยอารี. (2563). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการทำงาน from home ของบุคลากรในภาครัฐ*. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ธิดาทอง อ่าพันธ์, ชาคริต วิมานรัตน์, สรรศักดิ์ ขจีฟ้า, นลินภัทร์ บำเพ็ญเพียร, และมาลีรัตน์ มะลิแย้ม. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน*. ใน การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ครั้งที่ 4. หน้า 289-294. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. กรุงเทพมหานคร.

ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์. (2564). *การบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร*. สารนิพนธ์ การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

วิมลสิริ หลอดทอง. (2564). *ความพึงพอใจในการทำงานจากที่บ้าน Work From Home ของพนักงานช่วง Generation X และ Generation Y ในธุรกิจค้าปลีก*. สารนิพนธ์ การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

วีรยา อธิพัฒน์ภาคิน, และอานนท์ ทับเที่ยง. (2562). *การศึกษาทัศนคติในมุมมองของพนักงานที่มีผล ต่อการทำงานจากที่บ้าน*. *Engineering Transactions: A Research Publication of Mahanakorn University of Technology*. 22(2), 105-111.