

ปัจจัยองค์กรที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจของบุคลากรในสภาพการณ์โควิดของบุคลากร บริษัทการ
บินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

Organizational Factors Affecting Employee Morale in Covid-19 of Bangkok Airways Public
Company Limited

นางสาวจุฑามาศ เพ็ญกิตติรุ่งเรือง

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบ

JUTHAMAS PHENKITTIRUNGRUANG

E-mail : qpiniin_ju@hotmail.com

Industrial Management. Master of Business Administration Program Faculty of
Administration, Ramkhamhaeng, Thailand Corresponding author

บทคัดย่อ

ชื่อการศึกษาค้นคว้า ปัจจัยองค์กรที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจของบุคลากรในสภาพการณ์ โควิดของบุคลากร บริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ชื่อผู้วิจัย นางสาว จุฑามาศ เพ็ญกิตติรุ่งเรือง

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรม

ปีการศึกษา 2562

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ธนชัย ยมจินดา

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจ (2) ศึกษาระดับขวัญกำลังใจของบุคลากร บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยองค์กรที่มีต่อระดับขวัญกำลังใจบุคลากร งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 90 คน และระดับหัวหน้างาน จำนวน 10 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) แจกแจงความถี่ร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ (One Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรของบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสภาพการณ์โควิด-19 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51 และเพศชาย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49 มีอายุ 31-41 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40 2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์กรของบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ในสถานการณ์โควิด-19 จากการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่าปัจจัยองค์กร
ของบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสถานการณ์โควิด-19 โดยรวมอยู่ใน
ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.30$, SD. = 0.937) 3) ผลการวิเคราะห์ขวัญกำลังใจของบุคลากร
บริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสถานการณ์โควิด-19 พบว่า บุคลากรของ
บริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีระดับขวัญกำลังใจในสถานการณ์โควิด-19
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.123$, SD. = 0.758)

Abstract

Independent Study Organizational Factors Affecting Employee Morale in Covid-19
of Bangkok Airways Public Company Limited

Author name	Miss Juthamas Phenkittirungruang
Degree name	Master of Business Administration
Program	Industrial Management
Academic year	2019
Advisor	Assoc. Prof. Thanachai Yomchinda

This research aims to (1) To study organizational factors influencing employee morale, (2) To study the morale levels of employees in Bangkok Airways Public Company Limited and (3) To study the relationship organizational of employee morale levels. This research is quantitative research, collecting data with questionnaires with a group of operating department with 90 staffs and 10

supervisors analyzed the data using descriptive statistics. Descriptive statistics, percentage distribution, mean, standard deviation, and data analysis using inference statistics. Inferential statistic to test hypothesis with statistics (One Way ANOVA). The results showed that 1) employee of Bangkok Airways Public Company Limited in the situation of Covid-19. The results showed that 100 respondents were 51 percent female, 51 percent, and 49 males, 49 percent aged 31-40, 40 percent, 40 percent. In 2014, the Company's consolidated financial position was moderately moderate. Bangkok Airways Public Company Limited in the situation of Covid-19 found that the employee of Bangkok Airways Public Company Limited There is a morale level in the covid-19th overall level. ($\bar{x} = 4.123$, $SD. = 0.758$)

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยองค์กรที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจของบุคลากรในสภาพการณ์โควิดของบุคลากร บริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความเมตตาและความเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ธนชัย ยมจินดา ที่ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์พร้อมทั้งให้คำปรึกษาและแนะนำแนวคิดในทุก ๆ กระบวนการขั้นตอนซึ่งเป็นสิ่งมีค่ายิ่งทางผู้วิจัยจึงถือโอกาสนี้ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงที่ช่วยให้คำแนะนำจนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยต้องขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่ น้อง และเครือญาติที่ให้การสนับสนุน การศึกษาวิจัยในครั้งนี้และคอยเป็นกำลังใจและอยู่เคียงข้างมาโดยตลอดจนทำให้ผู้วิจัยได้บรรลุตามเป้าหมายที่มุ่งหวังไว้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้สนใจไม่มากนักน้อย ตลอดจนเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาแก่ผู้ทำการศึกษาวิจัยต่อไป

จุฬามาศ เพ็ญกิตติรุ่งเรือง

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การระบาดทั่วของไวรัสโคโรนา พ.ศ. 2562–2563 เป็นการระบาดทั่วโลกที่กำลังดำเนินไปของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19; โควิด-19) โดยมีสาเหตุมาจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ เริ่มต้นขึ้นในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2462 โดยพบครั้งแรกในนครอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน องค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้การระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ ในวันที่ 30 มกราคม 2563 และประกาศให้เป็นโรคระบาดทั่ว ในวันที่ 11 มีนาคม 2563 ณ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2563 เวลามาตรฐานกรีนิช 02.18 น. มีผู้ติดเชื้อยืนยันแล้วมากกว่า 10,585,152 คนใน 210 ประเทศและดินแดน มีผู้เสียชีวิตจากโรคระบาดแล้วมากกว่า 513,913 คน และมีผู้หายป่วยแล้วมากกว่า 5,795,0095 คน ไวรัสมีการแพร่เชื้อระหว่างคนในลักษณะเดียวกับไข้หวัดใหญ่ โดยผ่านการติดเชื้อจากละอองเสมหะจากการไอ ระยะระหว่างการสัมผัสเชื้อและมีอาการโดยทั่วไปแล้วอยู่ที่ 5 วัน แต่มีช่วงอยู่ระหว่าง 2 ถึง 14 วัน อาการที่พบบ่อย ได้แก่ มีไข้ ไอ และหายใจลำบาก ภาวะแทรกซ้อนอาจรวมไปถึงปอดบวม และกลุ่มอาการหายใจลำบากเฉียบพลัน โดยยังไม่มีวัคซีนที่ได้รับอนุญาตหรือยาด้านไวรัสจำเพาะ แต่กำลังมีการวิจัยอยู่ขณะนี้

การรักษาจึงพยายามมุ่งเป้าไปที่การจัดการกับอาการ และรักษาแบบประคับประคอง มาตรการป้องกันที่มีการแนะนำ คือ การล้างมือ การอยู่ห่างจากบุคคลอื่น (โดยเฉพาะกับบุคคลที่ป่วย) ติดตามอาการ และกักตนเองเป็นเวลา 14 วัน ในกรณีที่สงสัยว่าตนอาจติดเชื้อ

การตอบสนองทางสาธารณสุขทั่วโลก ประกอบด้วย การจำกัดการท่องเที่ยว การกักด่าน การห้ามออกจากเคหสถานเวลาจำกัด การยกเลิกการจัดงาน และการปิดสถานศึกษา นอกจากนี้ยังมีการกักด่านทั้งหมดของประเทศอิตาลีและมณฑลหูเป่ย์ ของประเทศจีน และมีการใช้มาตรการการห้ามออกจากเคหสถานเวลาจำกัดอย่างหลากหลายในประเทศจีนและประเทศเกาหลีใต้ มีการคัดกรองตามท่าอากาศยานและสถานีรถไฟ และมีการออกคำแนะนำเกี่ยวกับการเดินทางไปยังภูมิภาคที่มีการแพร่เชื้อในระดับประชาคม มีการปิดสถานศึกษาทั่วประเทศหรือส่วนท้องถิ่นอย่างน้อย 115 ประเทศ ส่งผลกระทบกับนักเรียนนักศึกษามากกว่า 1.2 พันล้านคน

การระบาดทั่วยังก่อให้เกิดอุบัติการณ์ ประกอบด้วย ความไม่มั่นคงทางสังคมและเศรษฐกิจ อาการกลัวคนแปลกหน้าและการเหยียดเชื้อชาติชาวจีนและชาวเอเชียตะวันออก และการแพร่กระจายของข้อมูลที่ผิด และทฤษฎีสมคบคิดเกี่ยวกับไวรัส

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 กำลังส่งผลกระทบไปทั่วโลกเป็นวงกว้าง เริ่มต้นจากการมีผู้ติดเชื้อที่เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน และแพร่กระจายไปทั่วโลก อันส่งผลให้เกิดผู้เจ็บป่วยและเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก นอกจากนั้นเจ้าไวรัสตัวนี้เองยังกระทบไปถึงการชะงักงันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งการยกเลิกเที่ยวบิน การยกเลิกการจองโรงแรม การยกเลิกกิจกรรมต่าง ๆ ลามไปถึงการชะลอการผลิตในภาคอุตสาหกรรมทั่วโลกที่อยู่ภายใต้ระบบห่วงโซ่คุณค่าโลก (Global Value Chain) อันส่งผลต่อเนื่องไปสู่ผลกระทบด้านการค้าและการลงทุนทั้งภายในประเทศและระหว่าง

ประเทศ นอกจากนี้ยังรวมไปถึง การที่ประชาชนจะต้องเสียค่าใช้จ่ายกับการป้องกันการติดเชื้อ (เช่น ต้องซื้อหน้ากากหรือเจลล้างมือ) รวมไปถึง การที่คนจะต้องมีการกักตัวอยู่กับบ้านจนทำให้ขาดรายได้ มาถึงการเกิดความเครียดและปัญหาทางสุขภาพจิตตามมา นอกจากนี้ ในภาคการเงินเองการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ก็ส่งผลต่อการตกลงในตลาดหุ้นทั่วโลก รวมไปถึงการที่อีกหลายประเทศเลือกที่จะทำการ "ปิดประเทศ" อันทำให้เกิดการถดถอยทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรง ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าเศรษฐกิจโลกของเรากำลังเข้าสู่วิกฤตเศรษฐกิจ (Global Economic Crisis) ซึ่งมีที่มาจาก วิกฤตสุขภาพ (Global Health Crisis) เป็นสำคัญ

นักเศรษฐศาสตร์ได้วิเคราะห์ว่า ผลกระทบทางลบจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโควิด-19 นี้ จะตกกับครอบครัวผู้ที่มีความไม่มั่นคงทางเศรษฐกิจ (Vulnerable Families) เป็นหลัก โดยเฉพาะคนยากจนที่ต้องทำงานหาเลี้ยงชีพเป็นวัน ๆ ซึ่งคนเหล่านี้จะต้องตกงาน สูญเสียรายได้ คนยากจนเหล่านี้ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการทางด้านสาธารณสุขได้เท่ากับคนที่มั่งคั่ง ทั้งการหาซื้อหน้ากากอนามัย การหาซื้อเจลล้างมือ รวมไปถึงแม้กระทั่งการเข้าถึงบริการของการตรวจโรค และอาจจะส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตตามมามากได้ ดังนั้นในการวิเคราะห์ผลกระทบทางเศรษฐศาสตร์ที่เกิดจากไวรัสโควิด-19 นี้ จึงไม่สามารถวิเคราะห์ได้เพียงด้านใดด้านหนึ่ง เนื่องจากผลกระทบนี้มันเกิดขึ้นทั้งในเชิงเศรษฐกิจในหลากหลายสาขา ในเชิงสังคม และผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน แต่ทั้งนี้สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ผลกระทบในระยะสั้น

1) ผลกระทบต่อการเจ็บไข้ได้ป่วยและการเสียชีวิต (Direct Costs from Sickness and Mortality) – แนนอนว่า ผลกระทบทางตรง (Direct Effects) ของการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จะต้องเริ่มจากผลกระทบด้านสุขภาพเป็นอย่างแรก ซึ่งผลกระทบนี้จะเริ่มตั้งแต่ การที่มีผู้เจ็บป่วยจากการติดเชื้อจำนวนมาก อันนำมาสู่ค่าใช้จ่ายในการรักษา และร้ายที่สุดก็คือการเสียชีวิต ซึ่งการที่มีผู้เจ็บไข้ได้ป่วยเป็นจำนวนมากนี้เองย่อมกระทบไปถึงข้อจำกัดในการจัดสรรทรัพยากรด้านสาธารณสุขของประเทศ ทั้งทางด้านกำลังคน งบประมาณ สถานที่ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ต่าง ๆ ที่หลายประเทศต้องประสบปัญหาข้อจำกัดในด้านนี้ และด้วยข้อจำกัดนี้เองจึงส่งผลทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงระบบสาธารณสุข โดยเฉพาะกับคนจนที่จะต้องเป็นผู้แบกรับปัญหาดังกล่าว ศาสตราจารย์ ดร.พิริยะ (2563)

2) ผลกระทบต่อการจ้างงาน ค่าจ้าง ความยากจน และความไม่เท่าเทียมเมื่อมีผู้เจ็บป่วยจากการติดเชื้อเป็นจำนวนมาก ย่อมส่งผลไปสู่การสูญเสียรายได้ ซึ่งจะส่งผลกระทบไปสู่ค่าใช้จ่ายภายในครัวเรือน โดยเฉพาะกับกลุ่มผู้สูงอายุซึ่งจะมีแนวโน้มของการติดเชื้อไวรัสนี้มากที่สุด โดยการสูญเสียงานหรือเสียรายได้นี้จะมีโอกาสเกิดขึ้นกับคนที่มีความยากจนที่เป็นแรงงานนอกระบบ (Informal Worker) มากกว่าคนที่มั่งคั่งได้แน่นอนจากงานประจำ และมีโอกาสที่จะเกิดขึ้นในประเทศด้อยพัฒนา/กำลังพัฒนามากกว่าประเทศที่พัฒนาแล้ว ดังนั้นผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 นี้ จะส่งผลกระทบต่อเนื่องไปสู่ระดับความยากจนและความไม่เท่าเทียมที่จะเพิ่มสูงขึ้นได้

3) ผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมการผลิต ในภาคอุตสาหกรรมการผลิตเองก็ต้องประสบปัญหาการชะงักงันในการผลิต โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมที่จะต้องพึ่งพาการนำเข้าจากประเทศจีน ซึ่งได้รับฉายาว่าเป็นโรงงานการผลิตของโลก (The World's Factory) ซึ่งเมื่อภาคอุตสาหกรรมในประเทศจีน

จำเป็นต้องหยุดการผลิตในโรงงานแล้ว

ย่อมกระทบกับยอดการผลิตและการส่งออกจาก

ภาคอุตสาหกรรมทั่วโลก โดยเฉพาะกับประเทศกำลังพัฒนาอย่างประเทศไทยที่ระบบเศรษฐกิจจำเป็นต้องพึ่งพาการค้าระหว่างประเทศเป็นสำคัญ

4) ผลกระทบจากพฤติกรรมที่หลีกเลี่ยง (Aversion Behavior) เพื่อให้ห่างไกลจากโอกาสในการติดเชื้อไวรัส ประชาชน (รวมไปถึงรัฐบาลของหลายประเทศ) ได้ตัดสินใจที่จะยกเลิกกิจกรรมที่จะส่งผลการแพร่กระจายของเชื้อไวรัส ดังนี้

1) การที่ภาครัฐในหลายประเทศที่ตัดสินใจปิดประเทศ และ ปิดเมืองและห้ามให้เกิดการเดินทางระหว่างกัน

2) การประกาศให้ธุรกิจหรือสถานบริการที่โดยปกติจะต้องรับคนเป็นจำนวนมากต้องปิดทำการชั่วคราว

3) สถาบันการศึกษาที่จำเป็นต้องหยุดการเรียนการสอน (ถึงแม้ว่าจะมีการเรียนการสอนออนไลน์เข้ามาช่วยก็ตาม)

4) ประชาชนที่ต้องกักตัวเองอยู่กับบ้านด้วยสาเหตุต่างๆ เพื่อพยายามที่จะควบคุมการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโควิด-19 นี้ ซึ่งการหยุดกิจกรรมต่างๆนี้ จะกระทบไปสู่ภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การขนส่ง และธุรกิจด้านการค้าปลีกต่าง ๆ และกระทบต่อยอดไปสู่ทั้งอุตสาหกรรมต้นน้ำ (Upstream) ของภาคบริการเหล่านี้ที่จะต้องเกิดปัญหาการชะงักตามมา

5) ผลกระทบต่อผู้บริโภค เมื่อกิจกรรมต่างๆ ข้างต้นเกิดการชะงัก สิ่งที่เกิดขึ้นก็คือ การเกิดผลกระทบทางลบด้านอุปทานการผลิต (Adverse Supply Shock) อันจะส่งผลกระทบต่อสถานะการเงินเพื่อในสินค้าที่จำเป็นบางประเภทได้ เช่น หน้ากากอนามัย หรือเจลล้างมือ เกิดสินค้าขาดแคลนและผู้ขายเห็นช่องทางในการเก็งกำไร ประเทศเกาหลีเหนือ พบผู้ต้องสงสัยติดโควิดรายแรกของประเทศ แพทย์ก็หยุดยวักท่องเที่ยวพักผ่อนเล่นน้ำทะเลข้ามไปเกาะล้าน

ผลกระทบต่อภาคเศรษฐกิจทั้งหมด เมื่ออุปสงค์ในสินค้าต่างๆ ลดลงแล้ว ย่อมส่งผลทำให้เกิดเศรษฐกิจถดถอยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผลกระทบในระยะสั้นเหล่านี้อาจส่งผลไปสู่ผลกระทบระยะยาวได้ เช่น การที่ประเทศจะสูญเสียขีดความสามารถในการแข่งขันและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระยะยาว (Long-Term Economic Growth) เนื่องจากจะต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมากในการป้องกันและรักษาเชื้อไวรัสโควิด-19 นี้ จนขาดแคลนทรัพยากรในการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น นอกจากนี้ยังเกิดการสูญเสียทางด้านทุนมนุษย์ (Human Capital) ของประเทศ ที่จะต้องเจ็บไข้ได้ป่วยเรื้อรัง (เช่นโรคที่เกี่ยวข้องกับปอด) หรือการที่เด็กนักเรียนนักศึกษาจะต้องหยุดเรียน โดยเฉพาะในประเทศที่มีฐานะยากจนที่ระบบการพัฒนาทุนมนุษย์อย่างระบบสาธารณสุขและระบบการศึกษายังไม่ครอบคลุมทั่วถึงนัก

สำหรับผลกระทบในประเทศต่างๆ งานศึกษาของ Baker-McKenzie (2563) ได้พยากรณ์ว่าผลกระทบทางเศรษฐกิจนี้จะกระจายไปถึงประเทศในกลุ่มประเทศแอฟริกา เนื่องจากประเทศเหล่านี้ทำหน้าที่ในการป้อนวัตถุดิบไปยังประเทศจีนและยุโรป โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมพลังงาน ถ่านหิน นอกจากนี้ ยังกระทบไปถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในขณะที่งานศึกษาของ Asian Development Bank ได้พยากรณ์ในเดือนมีนาคมที่ผ่านมาถึงผลกระทบต่อประเทศในกลุ่มเอเชีย โดยพยากรณ์ว่า

ประเทศที่จะได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจมากที่สุดจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจจีนจากไวรัสโควิด-19
ก็คือ ประเทศมัลดีฟ กัมพูชา และไทย

อย่างไรก็ดี งานศึกษาดังกล่าวนี้นั้นเป็นเพียงการพยากรณ์จากผลกระทบของการที่เศรษฐกิจจีนเกิดการชะลอจากเชื้อไวรัสใหม่นี้เท่านั้น แต่เมื่อเชื้อไวรัสได้แพร่กระจายไปยังประเทศใหญ่อย่างสหรัฐอเมริกาและกลุ่มประเทศยุโรป แนนอนว่า ผลกระทบดังกล่าวย่อมเกิดขึ้นในวงกว้างอย่างมหาศาลกว่าที่ประมาณการมากนัก ในกรณีของประเทศไทยในเบื้องต้น ล่าสุดศูนย์วิจัย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ได้คาดการณ์ว่า ในปีนี้เศรษฐกิจไทยน่าจะประสบกับ GDP ที่ติดลบประมาณ 0.8% ซึ่งมาจากภาคการส่งออกที่จะติดลบ 6% และการลงทุนที่จะติดลบ 1.5% นี่ยังไม่รวมในกรณีของปัจจัยที่จะกระทบนอกเหนือจากนี้ เช่น ปัญหาภัยแล้ง หรือ อาจเกิด “ความไม่มั่นคงของรัฐบาล” ที่อาจส่งผลไปสู่การปรับเปลี่ยนคณะรัฐมนตรีอันจะยิ่งซ้ำเติมต่อความไม่มั่นคงของเศรษฐกิจไทยในระยะยาวได้ ทั้งนี้ International Monetary Fund (IMF) (2563) ได้นำเสนอวิธีการลดผลกระทบทางเศรษฐกิจที่จะเกิดขึ้นจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโควิด-19 ดังนี้

1) รัฐบาลของประเทศนั้น ๆ จะต้องจริงจังและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสนี้เป็นอันดับแรก และสื่อสารให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารและแนวทางการแก้ไขของภาครัฐตลอดเวลา เพื่อลดการตื่นตระหนกของประชาชน อันส่งผลทำให้ประชาชนเกิดการป้องกัน อันมีส่วนช่วยในการลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสนี้ได้โดยเร็ว และแน่นอนว่า ประเทศที่มีการจัดการการแพร่กระจายได้ดี ประเทศนั้นก็จะสามารถฟื้นฟูประเทศจากการถดถอยทางเศรษฐกิจได้เร็วขึ้น

2) รัฐบาลจะต้องพัฒนาระบบการช่วยเหลือผ่านช่องทางทางระบบสวัสดิการทางสังคม ไม่ควรที่จะช่วยเหลือกับทุกคนแบบหว่านแห แต่การช่วยเหลือควรกำหนดไปที่กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากเชื้อไวรัสใหม่นี้ก่อน เช่น ครัวเรือนที่มีฐานะยากจนหรือครัวเรือนที่ทำงานในสาขาที่สูญเสียงานหรือรายได้จากเชื้อไวรัสใหม่นี้โดยตรง โดยการช่วยเหลือควรที่จะเกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคไวรัสใหม่นี้เป็นหลัก เช่น การสนับสนุนการตรวจและการรักษาฟรี การช่วยเหลือผู้ที่ตกงานผ่านระบบการสร้างงานสาธารณะ (Public Work Program) หรือ การให้เงินช่วยเหลือแก่วิสาหกิจขนาดเล็กที่ได้รับผลกระทบ

3) พัฒนาระบบการช่วยเหลือโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การเก็บข้อมูลในระบบ Just-in-Time ผ่าน Application ที่สามารถรวบรวมบุคลากรทางการแพทย์ให้เข้ามาทำงานร่วมกัน การแชร์ข้อมูลข่าวสาร และการให้ข้อมูลข่าวสารในการเข้าถึงสินค้าที่จำเป็น (เช่น หน้ากากอนามัยหรือเจลล้างมือ) แบบ Real Time รวมไปถึงการรวบรวมสถิติการติดเชื้อและรักษาเพื่อที่จะนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานทางสาธารณสุขในประเทศต่อไป

ในทางปฏิบัติ นโยบายเหล่านี้จะมีความแตกต่างกันบ้างในแต่ละประเทศ ขึ้นอยู่กับบริบททางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนั้น ๆ อย่างไรก็ตาม ผลกระทบทางเศรษฐศาสตร์จากเชื้อไวรัสโควิด-19 นี้ จะมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับ “ความเป็นผู้นำ” ในการแก้ไขปัญหาจากฝั่งรัฐบาล ทั้งการตัดสินใจที่ฉับไว การทำงานที่ประสานกัน และความจริงจังของคนในประเทศที่พร้อมจะแก้ปัญหานี้ด้วยกัน ผลกระทบในไทยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ห่วงโซ่การผลิต (Supply chain) เพราะหนึ่งกิจการที่ปิดตัวลง ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อเฉพาะพนักงานของกิจการนั้น ๆ แต่ผลกระทบไปสู่ธุรกิจอื่น อาชีพอื่นด้วย ยกตัวอย่าง การผลิตสินค้าชนิดหนึ่ง มิไม่ได้ผลิตออกมาทีเดียวเป็นรอบใหญ่ เราเห็นรถยนต์ 1 คัน เราเห็นคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง ทุกอย่างมีชิ้นส่วนประกอบอยู่ เวลาที่เศรษฐกิจชะลอตัวลง ทำให้รถยนต์ได้น้อยลงคันหนึ่ง ทำให้คอมพิวเตอร์ขายได้น้อยลง 1 เครื่อง ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อเฉพาะธุรกิจปลายทาง ที่เป็นธุรกิจประกอบเท่านั้น ส่งผลกระทบต่อ Supply chain ธุรกิจที่ผลิตวัตถุดิบทั้งหมดจะได้รับผลกระทบ

2. การบริโภค ทุก ๆ ครั้ง เวลาที่เราจ่ายเงิน มันเกิดการหมุนเวียน เช่น เราตัดผม ตัดเสร็จช่างก็เอาเงินไปซื้อข้าว เจ้าของร้านอาหารก็เอาเงินไปซื้อวัตถุดิบ จะเห็นว่าเงินมันต่อๆ กันไป หมุนในระบบเศรษฐกิจ เมื่อไหร่ก็ตามที่เกิดมาตรการ Social Distancing ตรงนี้มันจะส่งผลกระทบตามๆ กันมา

3. ครัวเรือน สังคมไทยเป็นสังคมที่คนในครอบครัวช่วยเหลือกัน เวลาที่มีผลกระทบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นถูกเลิกจ้าง ช่วยกันแบกรับ ถ้าเกิดว่าไม่มีปัญหาทางการเงิน ทั้งครอบครัวจะได้รับผลกระทบแชร์กัน มันอาจจะทำให้เกิดประเด็นปัญหาได้ เช่น บางกลุ่ม พบว่ามีปัญหาครอบครัวทะเลาะเบาะแว้งกัน บางส่วนอาจจะทำให้เกิดการลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็นลง อาจจะลดการให้หมกับลูก ซื้อมือถือให้ลูกน้อยลง จะเริ่มเป็นปัญหาละ มันจะกลายเป็นปัญหาในมิติทางด้านสังคมมากขึ้น

ดังนั้นสิ่งที่รัฐบาลทำได้ในช่วงที่ตัวเลขผู้ติดเชื้อลดลง คือการฟื้นฟูเศรษฐกิจ ไปพร้อมกับการเฝ้าระวังการระบาดระลอกใหม่ ซึ่งที่ตีอาร์ไอ เสนอว่าต้องทำให้จบใน 3 เดือน ซึ่ง 3 เดือนที่ว่านี้ คือกรอบเวลาที่หลายมาตรการของรัฐบาลออกมาช่วยเหลือนั่นเอง “ค่าไฟให้ 3 เดือน มาตรการ 5,000 บาทช่วยแรงงานนอกระบบให้ 3 เดือน เกษตรกรจะได้ครัวเรือนละ 5,000 บาท กลุ่มเปราะบาง ผู้สูงอายุ คนพิการที่บอกว่า จะให้ 1,000 บาท ก็ให้ 3 เดือน ถ้าคุณตกงาน ประกันสังคมก็ช่วยคุณก็เดือน คำตอบเดียวกันก็คือ 3 เดือน หลายๆ คนอาจจะบอกว่าเศรษฐกิจแย่ แต่ต้องรู้ไว้ก่อนว่าภายใต้ที่เราบอกว่าเศรษฐกิจแย่นี้มันมี 3 เดือน ตรงนี้ช่วยอยู่นะ รัฐบาลยังอัดฉีดช่วยอยู่ (ดร.ณณริฏ พิศลยบุตร, 2563)

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยองค์การที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจ
2. ศึกษาระดับขวัญกำลังใจของบุคลากร บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
3. ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยองค์การที่มีต่อระดับขวัญกำลังใจบุคลากร

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยองค์การมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจ
2. ขวัญกำลังใจมีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1. ด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติการในช่วงสภาพการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

2. ด้านบุคลากรและกลุ่มตัวอย่างของหน่วยงานสังกัด

2.1 บุคลากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 90 คน และระดับหัวหน้างาน จำนวน 10 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานหน่วยสังกัดฝ่ายบัญชี พนักงานหน่วยงานสังกัดฝ่ายขาย พนักงานหน่วยงานสังกัดฝ่ายทรัพยากรบุคคล พนักงานหน่วยงานสังกัดฝ่ายวิศวกรรมการบิน พนักงานหน่วยงานสังกัดฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ, อายุ, รายได้, สถานภาพ, การศึกษา, หน่วยงานสังกัด และอายุงาน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ขวัญกำลังใจจะศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีความอยู่รอดอันเกิดจากปัจจัยรอบด้าน

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาวะจิตใจ หรือแรงผลักดันของบุคคล หรือบุคคลต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการปฏิบัติงานทั้งด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายใน 7 ด้าน ประกอบด้วย

1) สภาพการทำงาน 2) ความมั่นคงปลอดภัย 3) ความมีสัมพันธภาพ 4) สวัสดิการและค่าตอบแทน 5) การยอมรับนับถือ 6) ความสำเร็จ 7) ความก้าวหน้าในอาชีพ

พนักงานบริษัท หมายถึง อาชีพที่ทำงานภายใต้บริษัทที่ตนเองปฏิบัติงานพนักงานบริษัทจะได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานเป็นเงินเดือนซึ่งได้จากผลกำไรประกอบการของบริษัทและมีระยะเวลาในการทำงานที่แน่นอน การประกอบอาชีพพนักงานบริษัทส่วนใหญ่ที่มีการคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ามาทำงานโดยการทำแบบทดสอบและสอบสัมภาษณ์เพื่อดูความสามารถและทัศนคติเกี่ยวกับงานเมื่อสอบคัดเลือกผ่านจึงจะได้เข้าทำงาน อาชีพพนักงานบริษัทจะเป็นอาชีพที่มีความมั่นคงและความก้าวหน้าถ้าทำงานในบริษัทที่มีความมั่นคงและมีการบริหารจัดการได้ดี พนักงานจะมีโอกาสเลื่อนขั้นเงินเดือนและเลื่อนขั้นตำแหน่ง นอกจากนี้ยังมีเงินช่วยเหลือและสวัสดิการแก่พนักงานหลายๆด้าน สำหรับบริษัทที่ไม่มี ความมั่นคงและเศรษฐกิจต่ำไม่มีการวางแผนและการบริหารงาน

บริษัทมหาชน หมายถึง ถูกกำหนดขึ้นโดยพระราชบัญญัติ บริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 โดยมีข้อกำหนดให้บริษัทซึ่งดำเนินธุรกิจอยู่แล้ว สามารถนำหุ้นจำนวนหนึ่งของบริษัทออกจำหน่ายให้ประชาชนทั่วไปได้ และประชาชนผู้ซื้อหุ้นจึงเป็นเจ้าของกิจการนั้นตามสัดส่วนของหุ้นที่ถืออยู่. และหุ้นนี้อาจขายให้ผู้อื่นได้ตามราคาหุ้นในแต่ละวันผู้ที่ดำเนินการขายและซื้อหุ้นของบริษัทจำกัด (มหาชน) คือ ตลาดหลักทรัพย์ กฎและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการขายหุ้นต่อประชาชนจะถูกกำหนดตามพระราชบัญญัติตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ.2535 โดยมีคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์คอยกำกับดูแล โดยในภาษาอังกฤษใช้คำว่า Public Limited Company แล้วย่อได้เป็น Plc หรือ PLC (Public Limited

Company) เพื่อแสดงว่าเป็นบริษัทจำกัด ประเภทมหาชน แตกต่างไปจากบริษัทประเภทprivate หรืออาจย่อว่า Pcl หรือ PCL (Private Company Limited)ซึ่งแต่เดิมนั้น บริษัทมหาชนถูกกำหนดให้ต้องมีผู้ถือหุ้นอย่างน้อย 100 คน และต้องมีผู้ถือหุ้นรายย่อยถือหุ้นอย่างน้อย 50% ของทุนจดทะเบียน แต่หลังจากประกาศใช้พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 แล้ว เงื่อนไขของการมีผู้ถือหุ้นดังกล่าวได้ถูกยกเลิกไป และกำหนดให้บริษัทมหาชนจำกัดจะมีผู้ถือหุ้นกี่คนก็ได้ แต่ต้องไม่น้อยกว่า 15 คน เท่านั้น

สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสม และมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน เช่น อาคาร สถานที่ ห้องประชุม ประชาสัมพันธ์ ศูนย์ออกกำลังกาย ที่จอดรถ ที่เอื้อให้เกิดความคล่องตัวความสะดวกสบาย และความปลอดภัยในการทำงานซึ่งมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของบุคคลเป็นอันมาก รวมไปถึงปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายกับจำนวนชั่วโมงการทำงานมีความสอดคล้อง และจำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมาย

ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความมั่นคงของอาชีพในการทำงาน การมีหลักประกันความปลอดภัยในชีวิตความเป็นอยู่ และการดำรงชีพ การคุ้มครองการลาออกจากการปฏิบัติงานโดยปราศจากความผิดที่องค์กรให้แก่พนักงานทุกคน และมุ่งหวังที่จะได้ทำงานในองค์กรนั้นไปได้อย่างยาวนาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกษียณอายุจากการทำงานแล้ว องค์กรก็ยังมิเงินก้อนสมทบชีวิตหลังเกษียณให้กับพนักงาน ซึ่งเป็นการดูแลในเรื่องปัจจัยทางด้านการเงิน เช่น ธรรมเนียมประกันชีวิต ประกันสังคม และเงินช่วยเหลือ

ความมีสัมพันธภาพ หมายถึง การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในสถานศึกษา ให้เกิดความสามัคคี ช่วยผลักดันให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างดี และมีบรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างฉันทามิตร นำมาซึ่งการผลิตผลงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

สวัสดิการและค่าตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนที่พนักงานบริษัทพึงได้รับอย่างเพียงพอและเป็นธรรม อาจมาในรูปแบบของเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการรายได้ ประกันสังคม ประกันชีวิต บำเหน็จ บำนาญ หรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับอย่างเพียงพอและเป็นธรรม อาจรวมถึงความมั่นคงต่อหน้าที่การงาน การได้รับความคุ้มครองจากองค์กร เพื่อดำรงชีพเลี้ยงตนเอง และครอบครัวได้

การยอมรับนับถือ หมายถึง การใช้ความรู้ ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่และทำให้ผู้อื่นประจักษ์ถึงความสามารถ จนได้รับความเชื่อมั่น การยอมรับ การให้กำลังใจ การยกย่องชมเชยหรือการแสดงออกในด้านอื่นๆ ที่บ่งบอกถึงเชิดชูเกียรติ และนับถือ ทั้งจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน

ความสำเร็จ หมายถึง การทำงานที่ได้รับมอบหมายจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรหรือหน่วยงานจากผู้บังคับบัญชากำหนดไว้ การที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานที่ตรงกับความรู้และความสามารถก็ถือว่าส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานด้วย ความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ความเพียรพยายามในการพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานให้สำเร็จ ลุล่วง ก็ถือเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงานเช่นกัน

ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง ความเจริญเติบโตในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ ที่เกิดจากความตั้งใจ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน รวมถึงการได้เพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์โดยตรง

การมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรม สัมมนา ดูงานตามสถานที่ต่างๆ เป็นผลทำให้ได้รับการพัฒนา และเกิดความก้าวหน้าในอาชีพต่อไป

บรรณานุกรม

กฤติกา ปัญญาวงศ์. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ทั่วไป. เชียงราย: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ดิน ปรชัญพฤทธิ์. (2527). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.

ถวิล เกื้อกุลวงศ์. (2528). การจูงใจในผลงาน. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ธงชัย สันติวงษ์. (2547). พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญพัฒน์.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

ปัญญา ชัยรัตนพานิช. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรีน เบลูฟูดส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

พรณราย ทรัพย์ประภา. (2529). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

พะยอม วงศ์สารศรี. (2532). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: พรานนกการพิมพ์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญพัฒน์.

สมพงศ์ เกษมสิน. (2526). การบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.

สมพิศ สุขแสน. (2554). การบริหารจัดการโครงการ. (พิมพ์ครั้งที่ 1). อุดรดิตถ์: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.

สมยศ นาวิการ. (2550). การบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.

สิริรัตน์ ฉัตรสมนิยม. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การบริหารทั่วไป). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

Alderfer, C.P. (1972). Existence relatedness and growth, human needs in organizational setting. New York: Free Press.

Becker, S., & Neuhauser, D. (1975). The Efficient Organization. New York: Elsevier Scientific.

Harrington, H. (1996). High performance benchmarking - 20 steps to success. New York: McGraw-Hill.

Herzberg, Frederick And Other. (1959). The Motivation to Work. New York: John Wiley and Sons.

McGregor, D. M. (1960). The Human Side of Enterprise. New York: McGraw - Hill Book Company

McLean, G. N., & McLean, L. D. (2001). If we can't define HRD in one country, how can we define it in an international context?. Human Resource Development International 4(3). 313-326.

Millet, John D. (1954). Management in the Public Service. New York: McGraw-Hill. 397-400.

Peterson, E & Plowman, E.G. (1989). Business Organization and Management. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.

Vroom, H. V. (1964). Work and Motivation. Now York: Wiley and Sons.