

# ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายการโดยสาร

กรณีศึกษา บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส เซส จำกัด (BFS)

Negative Influential Factors from COVID-19 Pandemic on Passenger Service's  
Happiness in work: A Case study of Bangkok Flight Services (BFS)

สุพิชญา วงศ์วาสนา (Supitchaya Wongwassana)

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (Kasem Bundit University)

Email: supitchaya.won@kbu.ac.th

Received January 16, 2021; Revised February 28, 2021; Accepted April 20, 2021

## Abstract

The objectives of this study were 1) to investigate the levels of negative influential factors from COVID-19 towards work life quality; 2) to examine the levels of happiness at work; and 3) to forecast the negative influential factors from COVID-19 onto work life quality and happiness at work. Using personal factors analysis, passenger service agents at Bangkok Flight Service Ltd. (BFS) were selected as the research samples. A set of questionnaires with 5-point Likert scale was used. Mean, Standard Deviation, Pearson Correlation and Multiple Regression were calculated for statistical analysis. The findings showed there were negative influential factors from COVID-19 towards the work of the employees. The factors were first economic status, followed by social condition, internal condition and working environments respectively. It was found that there was a positive relationship with happiness at work. Moreover, with Multiple Regression analysis, the negative influential factors from COVID-19 resulted in happiness at work.

**Keywords:** Happiness in work; COVID-19; Quality of life

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน 2) เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงาน 3) เพื่อพยากรณ์ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน

ฝ่ายการโดยสารบริษัทบางกอกโฟลท์เซอร์วิสเซส จำกัด (BFS) โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานทั้งหมด 100% เป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น 140 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เมื่อพิจารณาทางด้าน อันดับแรก ได้แก่ ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และด้านสภาพสังคม ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า การพยากรณ์ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**คำสำคัญ:** ความสุขในการทำงาน; โควิด-19; คุณภาพชีวิต

## บทนำ

ในปัจจุบันสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลกระทบต่อทุกอาชีพ โดยผลกระทบทางตรง (Direct Effects) ของการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 คือผลกระทบด้านสุขภาพเป็นสิ่งแรกซึ่งผลกระทบนี้จะเริ่มตั้งแต่การที่มีผู้เจ็บป่วยจากการติดเชื้อจำนวนมาก อันนำมาสู่ค่าใช้จ่ายในการรักษาและสิ่งที่ตามมาคือการเสียชีวิต นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อการทำงานเมื่อมีผู้เจ็บป่วยจากการติดเชื้อเป็นจำนวนมาก ย่อมส่งผลไปสู่การสูญเสียรายได้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายภายในครัวเรือน โดยเฉพาะกับกลุ่มผู้สูงอายุซึ่งจะมีแนวโน้มของการติดเชื้อไวรัสนี้มากที่สุด ส่วนในภาคอุตสาหกรรมการผลิตเองก็ต้องประสบปัญหาการชะงักงันในการผลิต โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมที่ต้องพึ่งพาการนำเข้าจากประเทศจีน ซึ่งถือว่าเป็นโรงงานการผลิตของโลก (The World's Factory) ซึ่งเมื่อภาคอุตสาหกรรมในประเทศจีนจำเป็นต้องหยุดการผลิตในโรงงานแล้ว ย่อมกระทบกับยอดการผลิตและการส่งออกจากภาคอุตสาหกรรมทั่วโลก โดยเฉพาะกับประเทศกำลังพัฒนาอย่างประเทศไทยที่ระบบเศรษฐกิจจำเป็นต้องพึ่งพาการค้าระหว่างประเทศเป็นสำคัญ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจการบินเป็นอีกธุรกิจที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากสถานการณ์โควิด เนื่องจากมาตรการการป้องกันการระบาดของโควิดที่ห้ามมิให้ผู้โดยสารเดินทางระหว่างประเทศและเข้า-ออก มีเพียงการขนส่งพัสดุทางอากาศเท่านั้นที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการภายใต้นโยบายการตรวจสอบที่เข้มข้น ประเทศต่าง ๆ พากันปิดน่านฟ้า มีการควบคุมการเดินทางทางอากาศจนถึงขั้นการสั่งสายการบินต่าง ๆ หยุดบิน หรือจำเป็นต้องหยุดบิน เพราะไม่คุ้มกับค่าใช้จ่าย ธุรกิจการบินต้องปรับตัวอย่างมาก แม้เมื่อการผ่อนคลายเป็นแล้วก็ยังมีผลกระทบต่อรูปแบบการเดินทางในอนาคต การเดินทางลักษณะนี้ในขณะที่วัคซีนหรือยารักษา COVID-19 ยังมีไม่เพียงพอ สภาพ New Normal ของการเดินทางจะทำให้ธุรกิจสายการบินต้องปรับตัวต่างไปจากเดิมอย่างมาก (Kritsada Saktrakul, 2020)

บุคลากรในธุรกิจสายการบินซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญในการดำเนินการให้ธุรกิจการบินสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพจึงได้รับผลกระทบตามไปด้วย โดยเฉพาะต่อสภาพจิตใจอย่างรุนแรง ก่อให้เกิดความเครียด ความซึมเศร้า หดหู่เนื่องจากขาดการทำงาน ขาดรายได้สำหรับตนเองและครอบครัว รวมถึงขาดการเข้าสังคมทางกายภาพ (Physical Distancing) ซึ่งเคยได้รับจากสถานที่ทำงานและเพื่อนร่วมงาน แม้ว่าในปัจจุบัน วันที่ 1 กรกฎาคม 2563 ทางภาครัฐบาลจะมีนโยบายผ่อนคลายทางการบินและการท่องเที่ยว แต่ก็ยังจำกัดจำนวน ผู้เข้าออกในการเดินทาง โดยอนุมัติให้เพียงชาวต่างชาติบางกลุ่มเข้าประเทศไทยภายใต้เงื่อนไขห้ามออกนอกเส้นทางและ

อาจมีการกักตัว (Positioning, 2020) อีหนึ่ง มีสายการบินหลายแห่งที่ได้แจ้งดำเนินการปิดตัวเนื่องจากแบกรับภาระทางการเงินจากสถานการณ์ดังกล่าวไม่ได้ จึงส่งผลกระทบต่อการบินจ้างพนักงานต้อนรับสายการบินอย่างถาวร เช่น นกสกุ๊ด (Thai Roth Online, 2020) ดังนั้น จึงเป็นไปได้ว่า บุคลากรโดยเฉพาะพนักงานต้อนรับของสายการบินจะได้รับผลกระทบอย่างหนัก คือการงดบินและไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนาน หรือตงงาน การรับรู้คุณค่าตนเองของพนักงานต้อนรับสายการบินในสถานการณ์โควิด-19 จึงมีความแตกต่างจากอาชีพอื่น ๆ ซึ่งมองเห็นอนาคตและตนเองสามารถกำหนดอนาคตตนเองได้ก่อน เนื่องจากงานของตนเกี่ยวข้องกับการติดต่อเดินทาง การติดต่อและสังคมทางกายภาพ (Physical Contact) กับผู้คนอย่างมาก จะเห็นได้จากปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 นั้นส่งผลให้สายการบินส่วนใหญ่ในไทยต้องมีมาตรการหยุดทำการบินในช่วงนี้

การให้บริการภาคพื้น ธร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วยการบริการด้านฝ่ายการโดยสาร การบริการด้านลานจอด ทั้งที่เป็นภายในประเทศ และต่างประเทศ ซึ่งล้วนมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการให้บริการ ดังนั้น จึงทำให้ บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS) ซึ่งเป็นหนึ่งในสายการบินในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์นี้เช่นกันโดยได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม กล่าวคือ ทางสายการบินไม่สามารถให้บริการสายการบินลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติได้ เนื่องจากมีการ Lock down ประเทศ ทำให้ไม่มีเที่ยวบินพาณิชย์ทำการบินมายังประเทศไทย ทำให้บริษัทต้องแบกรับภาระในการดูแลพนักงาน และคอยให้ความช่วยเหลือในขณะที่ไม่สามารถให้พนักงานมาปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานได้ อาจทำให้เกิดการปรับลดเงินเดือน การให้ทำงานแบบไม่รับเงินเดือน และสูงสุดคือการยกเลิกการจ้างงาน

จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร กรณีศึกษา บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS) เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และวางแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงาน
3. เพื่อพยากรณ์ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

## ขอบเขตการวิจัย

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** เนื้อหาที่ศึกษาครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ โดยประกอบด้วย 1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยผลกระทบทางลบจากโควิด 19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสุขในการทำงาน

**ขอบเขตด้านพื้นที่** การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาพนักงานฝ่ายการโดยสารที่ทำงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS)

**ขอบเขตด้านประชากร** การศึกษาครั้งนี้ศึกษาพนักงานฝ่ายการโดยสาร ที่ทำงานในบริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด (BFS) จำนวน 140 ราย

## สมมติฐานการวิจัย

- 1.ระดับปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับมาก
- 2.ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

## ทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

Delamotte and Takezawa (1984) กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

คุณภาพการทำงาน โดยภาพรวม คือสิ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยมีองค์ประกอบสำคัญของค่าจ้างสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ผลตอบแทนอื่น ๆ จากเงินเดือนและปัจจัยพื้นฐาน การเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและเป็นแรงจูงใจต่อการทำงานของบุคคลในองค์กร ซึ่งองค์ประกอบข้างต้นล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร อีกทั้งยังส่งผลต่อผลงานของบุคคลในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลในทางที่นำพึงพอใจ

Office of the Civil Service Commission (2007) ได้ทำการศึกษากรอบแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน (Quality of Work-life Framework) ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้

**มิติด้านการทำงาน** หมายถึง ทางกายภาพ ทางการบริหารงานและทางบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีรายละเอียด คือ 1) ทางกายภาพ ได้แก่ การมีสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน มีเครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานที่เหมาะสม 2) ทางการบริหารงาน ได้แก่ การมีผู้บริหารที่มีคุณภาพและคุณธรรม มีระบบการบริหารงานที่ดี มีการกระจายภาระงานอย่างเหมาะสม มีการทำงานแบบยืดหยุ่น มีข้อบังคับ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน 3) ทางการบริหารทรัพยากรบุคคล ได้แก่ มีการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยระบบ คุณธรรม มีระบบก้าวหน้าชัดเจน มีการบริหารผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ข้าราชการได้ทำงานตรงตามความรู้ความสามารถ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้รับการยอมรับ มีคุณค่า และมีศักดิ์ศรี

**มิติด้านส่วนตัว** หมายถึง ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานของข้าราชการ ด้านสุขภาพร่างกายมีความแข็งแรง สุขภาพจิตดี ไม่มีความเครียด มีการพัฒนาด้านจิตใจ

**มิติด้านสังคม** หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีทุกระดับของข้าราชการที่มีความผูกพันกับองค์กร มีการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี มีกิจกรรมร่วมกันทั้งด้านนันทนาการ กิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างส่วนราชการ

**มิติด้านเศรษฐกิจ** หมายถึง การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการของข้าราชการที่เหมาะสม ความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร รู้จักการบริหารจัดการการเงิน

### ผลกระทบทางลบจากโควิด 19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นผลกระทบทางลบจากโควิด 19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อนำไปกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านสภาพเศรษฐกิจ ด้านสภาพสังคม ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สามารถสรุปใจความสำคัญ ได้ดังนี้

### 1. ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ

ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยเรื่องผลกระทบด้านเศรษฐกิจ โดยนำแนวคิดที่ว่าด้วยเศรษฐกิจ ในเรื่องของรายได้ ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (National Statistical Office, 1988) มาประยุกต์ใช้สามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 มีรายได้และสวัสดิการจากการทำงานลดน้อยลง ซึ่งหมายถึง ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าล่วงเวลา ค่าหน้าโบนัส กำไรจากการประกอบธุรกิจส่วนตัว เงินปันผล ดอกเบี้ย เป็นต้น

1.2 มีหนี้สินและรายจ่ายเพิ่มขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภค ได้แก่ ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ค่าเครื่องแต่งกาย ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น และค่าใช้จ่ายที่ไม่เกี่ยวกับการอุปโภคบริโภค ได้แก่ ค่าภาษี ค่าของขวัญและเงินบริจาค เป็นต้น

1.3 มีความไม่แน่นอนของปริมาณงานและค่าตอบแทน เนื่องจากผลกระทบจากเศรษฐกิจ ทำให้ผู้ประกอบการลดอัตราค่าจ้าง ค่าตอบแทน สวัสดิการ ส่งผลต่อรายได้ส่วนบุคคล และรายได้ของครอบครัว

### 2. ผลกระทบด้านสภาพสังคม

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนเอกสารและงานวิจัย เรื่องผลกระทบด้านสภาพสังคม โดยนำแนวคิดการสนับสนุนทางสังคมมาดัดแปลงของ Haber (2003) มาใช้ซึ่งสรุปใจความสำคัญได้ดังนี้

2.1 มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กรลดน้อยลง ซึ่งปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในการช่วยเหลือผ่านการกระทำลดน้อยลง ส่งผลให้ความสามัคคีในองค์กรลดน้อยลงไปด้วย

2.2 มีกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ ในองค์กรร่วมกันลดน้อยลง ซึ่งกิจกรรมในองค์กรจะช่วยให้พนักงานได้ผ่อนคลายจากการทำงาน อีกทั้งยังช่วยลดความตึงเครียดให้พนักงานอีกด้วย

2.3 เกิดการแบ่งกลุ่มในการทำงานและการไว้วางใจ ซึ่งสภาพสังคมที่มีความไม่ไว้วางใจกันก็จะเกิดการขัดแย้งภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กร

### 3. ผลกระทบด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนเอกสารและงานวิจัยเรื่องผลกระทบด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล โดยประยุกต์มาจากแนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในประเด็นของปัจจัยด้านสุขภาพ ซึ่งมีผลต่อสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของบุคลากรสรุปได้ดังนี้ (Professional safety, health and environment promoting services. (Public organization), 2020)

3.1 ให้ความสัมพันธ์ของคนในสังคมลดน้อยลง เนื่องจากมีมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคมเกิดขึ้น ทำให้กลุ่มคนในสังคมเกิดการรักษาระยะห่าง

3.2 มีกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันลดน้อยลง อีกทั้งยังมีการแบ่งกลุ่มย่อย ๆ เพื่อสร้างความไว้วางใจมากกว่ากลุ่มใหญ่ๆ จากเหตุการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดช่องว่างทางสภาพส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น

3.3 มีการใช้ชีวิตแบบตึงเครียดและมีความระแวงมากขึ้น เมื่อมีความระแวงเกิดขึ้นภายในบุคคล ก็จะทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจเชื่อใจบุคคลรอบข้าง เช่น ญาติมิตร เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลใกล้ชิด อีกทั้งยังทำให้สภาพแวดล้อม ของคนที่เคยสนิทใกล้ชิดกันเริ่มมีความห่างเหินกันออกไป ทั้งนี้อาจทำให้เกิดช่องว่างของของกลุ่มคนภายในองค์กร

3.4 มีการติดต่อประสานงานกันน้อยลง งานที่ต้องร่วมกันช่วยทำอาจจะต้องทำด้วยตนเอง อาจจะทำให้เกิดปัญหาข้อผิดพลาดต่างๆ เพิ่มขึ้น จากความความเครียดส่วนบุคคลก็จะส่งผลต่อการทำงานเช่นกัน

#### 4. ผลกระทบด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนเอกสารและศึกษางานวิจัยเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยได้นำเอาการศึกษาองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงานของ Moos (1974) มาปรับใช้ในการวิจัย สรุปได้ดังนี้

4.1 มีความไม่ปลอดภัยของสถานที่ทำงาน เนื่องจากเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นจากโรคระบาด ซึ่งเครื่องมือเครื่องใช้บางประเภทจะต้องใช้ร่วมกัน เมื่อมีการสัมผัสของแต่ละบุคคลก็จะสามารถทำให้ติดเชื้อโรคระบาดได้

4.2 ความสะดวกสบายในที่ทำงานลดน้อยลง เนื่องจากสถานการณ์โรคระบาด ทำให้สถานที่ทำงานมีความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัสและเกิดอันตรายต่อสุขภาพได้

4.3 ในสถานการณ์โรคระบาด ทางองค์กรมีการส่งเสริมด้านสุขภาพของพนักงานลดลง เนื่องจากต้องให้ความสำคัญกับการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มากกว่าการส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน ผลกระทบจาก COVID-19 ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในหลายๆ มิติ ทั้งมิติด้านเศรษฐกิจ มิติด้านสังคม มิติด้านส่วนตัว ซึ่งผลกระทบทางลบต่างๆ เหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในทางกายภาพ เช่นเรื่องของการรายได้ เรื่องของสุขภาพ เรื่องความปลอดภัย ซึ่งสามารถมองเห็นปัญหาได้เป็นอย่างดีและเป็นรูปธรรมและยังสามารถหาแนวทางในการป้องกันผลกระทบได้ตามสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ยังมีปัญหาที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งนั่นก็คือปัญหาทางด้านสภาพจิตใจของพนักงานซึ่งมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าด้านกายภาพ นั่นหมายถึงว่าการมีความสุขในการทำงานย่อมส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถดำเนินไปได้อย่างปรกติสุขเช่นกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

Warr (1990) กล่าวว่า ความสุขจากการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของตัวบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า

1. ความรื่นรมย์ในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลในขณะที่กำลังปฏิบัติงาน โดยมีความสนุกสนานและร่าเริงกับงานที่ได้ทำ โดยไม่มีความวิตกกังวลใด ๆ เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน

2. ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลในขณะที่กำลังปฏิบัติงาน โดยเกิดความรู้สึกไม่ขัดแย้งกับร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เกิดความเพลิดเพลิน สบายใจ ประทับใจ เต็มใจ สนใจ มีความคล้อยตาม และยินดีในการปฏิบัติงานโดยปราศจากการบังคับ

3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉงมีชีวิตชีวาในการทำงาน

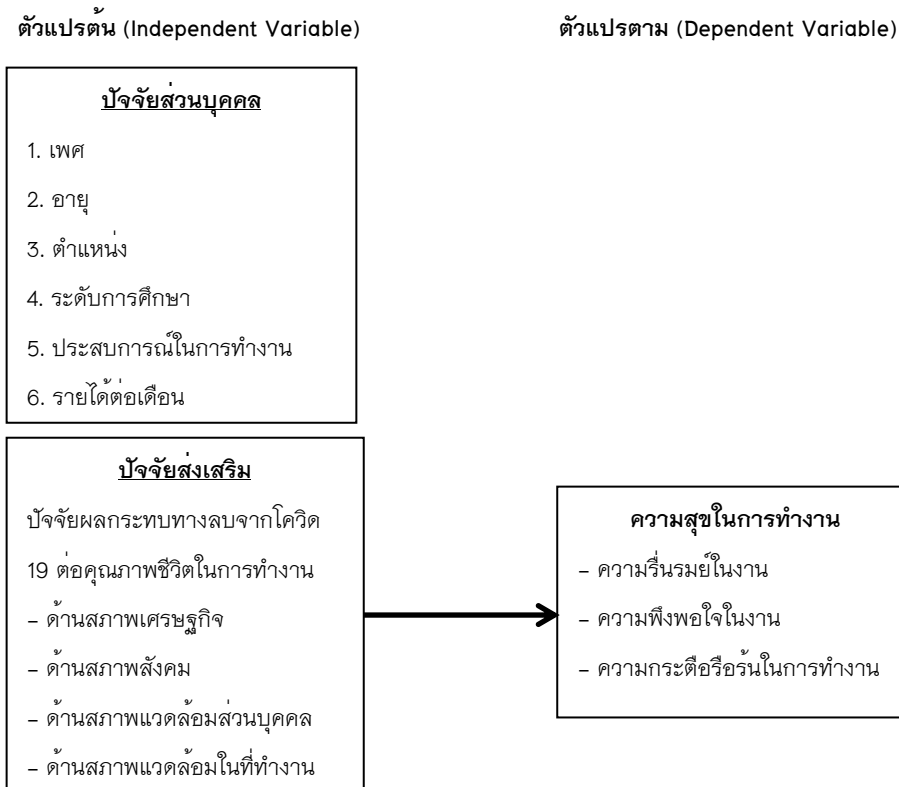
จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานจะเห็นว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้ประมวลเกณฑ์ต่าง ๆ โดยพิจารณาจากแนวคิดของ Warr มาประยุกต์ใช้เป็นองค์ประกอบเพราะมีเนื้อหาโดยรวมที่ครอบคลุมค่อนข้างสมบูรณ์ ซึ่งสามารถกำหนดเกณฑ์องค์ประกอบความสุขในการทำงานได้ 3 ประการ โดยในแต่ละด้านตรงกับแนวคิดดังต่อไปนี้ ความพึงพอใจในงานที่ / ความรื่นรมย์ในงาน / ความกระตือรือร้นในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปใจความสำคัญได้ว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศชาติ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิต

ของคนในประเทศ ซึ่งผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้วยเช่นกัน ทั้งทางด้านกายภาพ และทางด้านสภาพจิตใจของพนักงาน จากการศึกษาข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดและทฤษฎีมากำหนดเป็น กรอบแนวคิดในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรต้น ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน 2) ปัจจัยผลกระทบทางลบจากโควิด 19 ต่อคุณภาพ ชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านสภาพเศรษฐกิจ ด้านสภาพสังคม ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล และด้าน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน โดยผู้วิจัยได้นำกรอบแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนมา ปรับใช้ในการศึกษาซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในแต่ละมิติ ทั้งมิติด้านเศรษฐกิจ มิติด้านสังคม มิติด้านส่วนตัว และผู้วิจัย ได้กำหนดตัวแปรตาม ได้แก่ ความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และ ความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของ Warr มาใช้เป็น แนวทางในการกำหนดปัจจัยของการศึกษาในครั้งนี้

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่องปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการ โดยสาร กรณีศึกษา บริษัทบางกอกไฟล์ท์เซอร์วิส จำกัด (BFS)



### วิธีดำเนินการวิจัย

ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร กรณีศึกษา บริษัท บางกอกไฟล์ท์เซอร์วิส เซส จำกัด (BFS) ผู้วิจัยใช้วิธีระเบียบวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative)

**ประชากรที่ใช้ในการวิจัย** ได้แก่ พนักงานฝ่ายการโดยสารบริษัทบางกอกไฟล์ท์เซอร์วิส เซส จำกัด (BFS) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานทั้งหมด 100% เป็น

จำนวนรวมทั้งสิ้น 140 ราย ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบจำนวน 30 ชุด ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.921 **ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล** โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร จากนั้น **วิเคราะห์ข้อมูล** ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป แล้วอธิบายตามวิธีการเชิงปริมาณ โดยอาศัยวิธีการทางสถิติทั้งสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบทางลบจาก COVID-19 กับความสุขในการทำงาน โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 62.14 และเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 37.86 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุในช่วง 21- 25 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 อายุในช่วง 26- 30 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 24.29 อายุในช่วง 31- 35 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.43 อายุในช่วง 36 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 87.14 สถานภาพสมรส จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43 สถานภาพหย่า/หม้าย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 89.29 มีระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 มีระดับการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ 16,001 – 20,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 32.86 มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 27.86 มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.71 มีรายได้ 21,001 – 25,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 มีรายได้ 26,001 – 30,000 บาทจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.29 และผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุการทำงาน 1 – 2 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 32.14 มีอายุการทำงาน 3 – 5 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 26.43 มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.71 มีอายุการทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.86 และมีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.86 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกได้ดังนี้

ข้อมูลประชากรศาสตร์	พนักงานฝ่ายการโดยสาร	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
เพศชาย	53	37.86
เพศหญิง	87	62.14
รวม	140	100.00
<b>อายุ</b>		
21-25 ปี	63	45.00
26-30 ปี	34	24.29
31-35 ปี	23	16.43



ข้อมูลประชากรศาสตร์	พนักงานฝ่ายการโดยสาร	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
มากกว่า 36 ปี ขึ้นไป	20	14.29
รวม	140	100.00
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	122	87.14
สมรส	16	11.43
หย่า/หม้าย	2	1.43
รวม	140	100.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
อนุปริญญา หรือ ปวส.	7	5.00
ปริญญาตรี	125	89.29
สูงกว่าปริญญาตรี	8	5.71
รวม	140	100.00
<b>รายได้</b>		
10,001 – 15,000 บาท	39	27.86
16,001 – 20,000 บาท	46	32.86
21,001 – 25,000 บาท	20	14.29
26,001 – 30,000 บาท	13	9.29
30,001 บาทขึ้นไป	22	15.71
รวม	140	100.00
<b>อายุการทำงาน</b>		
ต่ำกว่า 1 ปี	18	12.86
1 – 2 ปี	45	32.14
3 – 5 ปี	37	26.43
6 – 10 ปี	18	12.86
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	22	15.71
รวม	140	100.00

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ทำให้รายได้จากการทำงานลดน้อยลง อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ทำให้ได้รับสวัสดิการจากการทำงานลดน้อยลง อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ทำให้มีความสามารถในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันลดน้อยลง อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ตามลำดับ ด้านสภาพสังคมของพนักงาน มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ทำให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานแบบตึงเครียดเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ทำให้มีกิจกรรมทางสันตนาการในองค์กรลดน้อยลง อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ทำให้การให้บริการระหว่างพนักงานและผู้ให้บริการลดน้อยลง อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ตามลำดับ ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ทำให้ความก้าวหน้าในการทำงานลดน้อยลง อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ทำให้ความมั่นคงในการทำงานลดน้อยลง อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ทำให้มีการเติบโตทางอาชีพลดน้อยลง อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ตามลำดับ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ทำ

ให้สภาพร่างกายและจิตใจได้รับความกดดันในการทำงานเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ทำให้สภาพในการทำงานมีความเสี่ยงในการติดโรคระบาดเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ทำให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ เมื่อพิจารณาโดยรวมทุกด้าน ปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อันดับแรก ได้แก่ ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และด้านสภาพสังคมของพนักงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับปัจจัยผลกระทบจาก COVID-19 ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานรวมทุกด้าน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	SD.	ระดับ
ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน	4.17	0.75	มาก
ด้านสภาพสังคมของพนักงาน	3.45	0.93	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน	3.67	0.71	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	3.60	0.78	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.72</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน ด้านความรื่นรมย์ในการทำงาน มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านรู้สึกได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ท่านรู้สึกสนุกกับการทำงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง ท่านรู้สึกไม่วิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง ตามลำดับ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ท่านรู้สึกยินดี เต็มใจทำงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ท่านรู้สึกชอบ ถูกใจในงานที่ทำ อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ตามลำดับ ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ หัวหน้างานให้การยอมรับและไว้วางใจในการทำงานของท่าน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ท่านรับรู้และเห็นคุณค่าในงานที่ทำ อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ท่านรู้สึกว่าอยากทำงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานเมื่อพิจารณาโดยรวมทุกด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ด้านความรื่นรมย์ในการทำงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานรวมทุกด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน	$\bar{X}$	SD.	ระดับ
ความรื่นรมย์ในการทำงาน	3.16	0.83	ปานกลาง
ความพึงพอใจในการทำงาน	3.81	0.69	มาก
ความกระตือรือร้นในการทำงาน	3.67	0.75	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.55</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>

ส่วนที่ 4 การทำนายปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปแบบมาตรฐาน (Beta) พบว่าตัวแปรทำนายที่มีค่า Beta สูงสุด คือ ด้านเศรษฐกิจ (Beta = 0.316) รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (Beta = -0.124) ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล (Beta = -0.264) และด้านสภาพสังคม (Beta = -0.383) ตามลำดับ หมายความว่า ด้านสภาพเศรษฐกิจมีความสำคัญเป็น

อันดับแรกในการพยากรณ์ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน และหมายความว่าเมื่อคะแนนด้านเศรษฐกิจ เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีผลทำให้ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน เพิ่มขึ้น 0.316 คะแนน โดยสามารถสร้างสมการทำนายปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ดังตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการทำนายในรูปแบบคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ในการทำนายปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน

ตัวทำนาย	B	Std. Error	Beta	t	P-value
ด้านสภาพเศรษฐกิจ	0.272	0.058	0.316	4.722	.000*
ด้านสภาพสังคม	-0.267	0.063	-0.383	-4.225	.000*
ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล	-0.241	0.091	-0.264	-2.659	.009*
ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	-0.104	0.065	-0.124	-1.600	0.112
Constant	4.593	0.293		15.651	.000*

\* $p \leq 0.05$

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่เข้าสมการถดถอย จำนวน 4 ตัวแปร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $R = 0.665$ ) และสามารถทำนายปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 44.2 ( $R^2 = 0.442$ ) ดังตารางที่ 5

**ตารางที่ 5** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรทำนายที่ได้นำเข้าสู่การถดถอยค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย ( $R^2$ ) และค่าทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การทำนายที่เพิ่มขึ้น ( $R^2$  Change) ในการทำนายปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน

ตัวทำนาย	R	R Square	R Square Change	F	P-value
(ด้านสภาพเศรษฐกิจ + ด้านสภาพสังคม + ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล + ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน)	0.665	0.442	1.10	26.77	0.00*

\* $p \leq 0.05$

## อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร กรณีศึกษา บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิสเซส จำกัด (BFS) สามารถนำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิสเซส จำกัด (BFS) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านสภาพสังคมของพนักงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton

(1973) ซึ่งได้แบ่งออกองค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ 8 ประการ โดยได้กล่าวถึงประเด็นของการได้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม และประเด็นของสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดี โดยสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย สอดคล้องกับ Thotsaporn Jirakitwiboon (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี ที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่พนักงานให้ระดับความสำคัญโดยรวม คือเห็นด้วย สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ตามลำดับ และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แรงจูงใจในการทำงานที่พนักงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวม คือ เห็นด้วยหรือมีระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยจูงใจ พนักงานให้ระดับแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือด้านความสำเร็จของงาน ตามลำดับ และด้านปัจจัยค่าจูงพนักงานให้ระดับแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2. ความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิสเซส จำกัด (BFS) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความคิดเห็นต่อบัณฑิตที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นในการทำงานและความริ่รรมย์ในการทำงานตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ Warr (1990) ที่พบว่า ความสุขจากการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของตัวบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในที่ทำงาน จะทำให้เกิดความริ่รรมย์ในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน และการสร้างความสุขในสถานที่ปฏิบัติงานถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับ Junya Dasa (2009) ได้กล่าวว่า สิ่งที่ดีถือว่าเป็นความสุขในที่ทำงาน ได้แก่ การสนุกกับสิ่งที่ทำ การได้ทำงานที่ดีและภูมิใจกับงานที่ทำ ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ดี ใ้วางงานที่ตนทำนั้นมีความสำคัญ การเห็นคุณค่าของงานที่ทำการมีความรับผิดชอบต่องานความรู้สึกสนุกมีความสุขในที่ทำงาน และมีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน สอดคล้องกับ Pavin Chinachoti and Tongfu Siriwongse (2018) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความสุขในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดนนทบุรีก่อนวัยเกษียณ ที่พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยความสุขในการทำงานด้านความรักในงานอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ Naruemon Sawangphol (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่พบว่า บุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจในงาน รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นในการทำงาน และ ความริ่รรมย์ในงานตามลำดับ

3. การทำนายปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการ โดยสาร จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อความสุขในการทำงาน เมื่อพิจารณาค่า สัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปแบบมาตรฐาน (Beta) พบว่าตัวแปรทำนายที่มีค่า Beta สูงสุด คือ ด้านเศรษฐกิจ รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล และด้านสภาพสังคม ตามลำดับ ทั้งนี้อาจจะเป็น เพราะผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ในด้านเศรษฐกิจ ซึ่งหมายถึงการมีรายได้ที่ลดลง และมีรายจ่ายที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ความสุขในการทำงานของพนักงานย่อมลดลงตามไปด้วย และจากสถานการณ์การป้องกันการแพร่ระบาดของ เชื้อไวรัสส่งผลให้พนักงานจำเป็นต้องปฏิบัติงานอยู่ที่บ้าน ทำให้เกิดการสูญเสียความเป็นส่วนตัวในการใช้ชีวิตกับ สมาชิกในครอบครัว สอดคล้องกับการศึกษาของ (Thotsaporn Jirakitwiboon, 2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี ที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจต่อพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ตัวแปรคุณภาพชีวิตที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความเป็น ประชาธิปไตยในการทำงาน และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ (Prapatsara Kaonoppharat, 2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงานในโรงงาน อุตสาหกรรม จังหวัดสงขลา หลังการประกาศใช้นโยบายค่าจ้างขั้นต่ำ 300 บาท ที่พบว่า คุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจ ของผู้ใช้แรงงานจะแปรผันตามเงินออมแต่ละเดือน แต่จะแปรผกผันกับค่าใช้จ่ายแต่ละเดือน เมื่อแยกผลกระทบในแต่ละด้านจะทราบว่าคุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจ ด้านสภาพการทำงาน และด้านปฏิสัมพันธ์กับคนในสังคม หลังการ ประกาศใช้นโยบายค่าจ้างขั้นต่ำ 300 บาท จะแปรผันตามเงินออมแต่ละเดือน แต่จะแปรผกผันกับค่าใช้จ่ายแต่ละ เดือนเช่นกัน

## สรุปผล

1. ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนมาก พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 87 คน (ร้อยละ 62.14) มีอายุในช่วง 21- 25 ปี จำนวน 63 คน (ร้อยละ 45.00) มีสถานภาพโสด จำนวน 122 คน (ร้อยละ 87.14) มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 125 คน (ร้อยละ 89.29) มีรายได้ 16,001 – 20,000 บาท จำนวน 46 คน (ร้อยละ 32.86) มีอายุการทำงาน 1 – 2 ปี จำนวน 45 คน (ร้อยละ 15.71)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อันดับแรก ได้แก่ ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล ของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก และด้านสภาพสังคม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ความกระตือรือร้นในการทำงาน อยู่ในระดับมาก และ ความมีน้ำใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

4. การทำนายปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อความสุขในการทำงานเมื่อพิจารณารายด้าน อันดับแรก ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล และด้านสภาพสังคม ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. การลดผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
  - 1.1 การลดผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ ภาครัฐควรมีมาตรการเยียวยาพนักงานที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 โดยการสนับสนุนเงินช่วยเหลือให้พนักงานที่มีรายได้ลดลง และช่วยบริษัทจ่ายเงินเดือนบางส่วนให้กับพนักงานเพื่อป้องกันการเลิกจ้างพนักงาน
  - 1.2 การลดผลกระทบทางด้านสังคม ทางผู้บริหารองค์กรควรมีการจัดกิจกรรมพบปะพูดคุยระหว่างพนักงานและผู้บริหารองค์กร โดยผ่านทางวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference) เพื่อสอบถามถึงสภาพปัญหาและพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดของพนักงานได้
  - 1.3 การลดผลกระทบทางด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของพนักงาน ทางองค์กรควรรักษามาตรฐานในการปรับขึ้นเงินเดือน และตำแหน่งของพนักงานตามความเหมาะสม เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานในองค์กรให้มีความมั่นคงและมีความก้าวหน้าในการทำงาน
  - 1.4 การลดผลกระทบทางด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ทางองค์กรควรมีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสในสถานที่ทำงาน เช่น การจัดโต๊ะทำงานเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล การงดใช้อุปกรณ์สำนักงานร่วมกันหรือถ้าจำเป็นต้องใช้ร่วมกันควรมีมาตรการให้พนักงานสวมถุงมือทุกครั้ง เป็นต้น
2. การเสริมสร้างความสุขในการทำงาน
  - 2.1 ด้านความริ่รรมย์ในการทำงาน ผู้บริหารในองค์กรควรสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานโดยมีเงินค่าชดเชยให้กับพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากการถูกสั่งพักงาน หรือถูกลดค่าแรง ให้มีความเหมาะสม โดยที่พนักงานยังมีรายได้พอเพียงต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน
  - 2.2 ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารในองค์กรควรมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรักในงาน จะทำให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงานโดยอัตโนมัติ
  - 2.3 ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ผู้บริหารในองค์กรควรมีการกำหนดการแข่งขันผลงานเดือนละ 1 ครั้ง และตั้งรางวัลแต่ละอันดับพร้อมทั้งค่าตอบแทนที่เหมาะสมในแต่ละตำแหน่ง จะช่วยเพิ่มแรงกระตุ้นให้พนักงานมีแรงผลักดันในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัส ซึ่งพนักงานอาจมีเวลาในการสร้างสรรค์ผลงานมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. คว้าศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานที่เหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยงต่อการได้รับเชื้อ COVID-19
2. คว้าศึกษาแนวทางที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มความสุขในการทำงานของพนักงาน
3. คว้าศึกษาผลกระทบของ COVID-19 กับสายการบินอื่น ๆ และองค์กรธุรกิจประเภทอื่น ๆ ที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19

## องค์ความรู้ใหม่

การคว้าศึกษาคว้าวิจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน หน่วยงานทุก ๆ องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน สามารถนำข้อค้นพบจากผลการคว้าศึกษาไปเป็นแนวทางในการกำหนดแผนพัฒนาองค์กรของตน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 รวมถึงโรคอุบัติใหม่ที่เกิดขึ้นในอนาคต รวมไปถึงการ

พัฒนารูปแบบการทำงานแบบผสมผสานโดยการนำเทคโนโลยีการออกแบบโปรแกรมเพื่อรองรับการทำงานแบบ less paper และการส่งผ่านข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์เมื่อเกิดสถานการณ์ COVID-19 ระลอกใหม่ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลยังสามารถนำข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดแผน KPI ให้กับองค์กร เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานให้กับองค์กรในทุก ๆ ด้าน

## References

- Chinachoti. P., & Siriwongse. T. (2018). Factors Affecting Work Happiness of Before Retirement Employee in Industry, Nonthaburi Province. *Dusit Thani College Journal*, 12(2), 319–334.
- Dasa. J. (2009). *Happy Workplace*. Retrieved September 30, 2020, from [http://www.il.mahidol.ac.th/th/images/stories/exchange/7-05-52\\_column\\_6.pdf](http://www.il.mahidol.ac.th/th/images/stories/exchange/7-05-52_column_6.pdf)
- Delamotte, Y., & Takezawa, S. (1984). *Quality of Working Life in International Perspective*. Geneva: International Labour Office.
- Digital Research Information Center. (2020). *Global coronavirus situation*. Retrieved September 27, 2020, from <https://thestandard.co/world-covid-19-report-22092020>.
- Haber, D. (2003). *Health promotion and Aging (3rd ed.)*. New York: Springer Publishing Company.
- Jirakitwiboon, T. (2015). *The Quality of Working Life and Processes That Able to Motivate Employees in Amata Nakorn Industrial Estate*. Master of Business Administration. Bangkok University.
- Kaonoppharat, P. (2015). *Factors Affected the Labors Quality of Life in Industrial Factories in Songkhla Province after the Adoption of the Three-hundred Baht Minimum Wage Policy*. Master of Arts in Social Development Administration. Prince of Songkla University.
- Krungriguru. (2020). *The impact of Covid-19 on the Thai economy*. Retrieved August 14, 2020, from <https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/covid19-newnormal-with-sme>
- Moos, R. H. (1974). *Psychological environments: Expanding the scope of human ecology*. American Psychologist, Retrieved February 24, 2021, from <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2Fh0035994>
- National Statistical Office. (1988). *Budget and statistical operation project of the statistical units of Thailand*. Bangkok: Department of Statistics National Statistical Office.
- Office of the Civil Service Commission. (2007). *Quality of Worklife Framework*. Retrieved September 29, 2020, from <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/research-fti-2550.pdf>

- Positioning. (2020). *Open 3 steps to relax foreigners entering Thailand*. Retrieved August 15, 2020, from <https://positioningmag.com/1284978>.
- Professional safety, health and environment promoting services. (Public organization). (2020). *Quality of Working Life*. Retrieved February 20, 2020, from <https://www.tosh.or.th/>
- Saktrakul. K. (2020). *World after COVID-19 crisis (Episode 8)*. Retrieved August 14, 2020, from <https://www.set.or.th/set/enterprise/article/detail.do?contentId=7111>
- Sawangphol, N. (2011). *Factors affecting happiness in personnel working at Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi (RMUTT)*. Master of Business Administration (General management). Rajamangala University of Technology Thanyaburi (RMUTT).
- Thai Rath Online. (2020). *Nok Scoot cancel business*. Retrieved August 12, 2020, from <https://www.thairath.co.th/news/business/1877264>.
- Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What is it?. *Sloan Management Review*, 4(7), 20–23.
- Warr, P. (1990). *The measurement of well-being and other aspects of mental health*. *Journal of Occupation Psychology*, 62, 193–196.