

ชื่อวิจัย	ทัศนคติและความคิดเห็นของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน ที่ให้บริการในประเทศไทยต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ขององค์กรจากการได้รับผลกระทบจากวิกฤตโควิด-19
โดย	นางสาวจุฑามาศ บุญเชื้อ นางสาวอังคณา สดใส นางสาวกัญชนก เพ็ญธรรม
สาขาวิชา	การท่องเที่ยว
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. สุภาพร อรรคพิณ
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติและความคิดเห็นของบุคลากรในธุรกิจสายการบินที่ให้บริการในประเทศไทยต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรจากการได้รับผลกระทบจากวิกฤตโควิด-19 และ 2) เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสายการบินที่ให้บริการในประเทศไทยจากการได้รับผลกระทบจากวิกฤตโควิด-19 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ที่ศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจสายการบินที่ให้บริการในประเทศไทย จำนวน 100 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ/ตามสะดวก โดยทำการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S. D)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจสายการบินที่ให้บริการในประเทศไทยเป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 26 – 35 ปี มีรายได้ 20,001–30,000 บาท อยู่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ปฏิบัติงานหน่วยงานการบินไทยและมีระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยผลกระทบต่อบุคลากรในอุตสาหกรรมสายการบิน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจสายการบินส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด 19 ประกอบด้วย การถูกปรับลดเงินเดือน ถูกลดเวลาในการทำงาน ซึ่งองค์กรหรือหน่วยงานสายการบินมีการรับมือและปรับตัวต่อสถานการณ์โควิด 19 และมีการจัดหาวัคซีนให้กับผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานมีการหารายได้เสริมหรืออาชีพเสริมในช่วงสถานการณ์โควิด 19 และผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานหรือสายการบินในช่วงสถานการณ์โควิด 19

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสายการบินที่ให้บริการในประเทศไทยจากการได้รับผลกระทบจากวิกฤติโควิด-19 ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ การลดขนาดขององค์กร การฝึกอบรมและพัฒนา การบริหารค่าตอบแทน การประเมินผลงาน การสร้างขวัญและกำลังใจ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจสายการบินที่ให้บริการในประเทศไทยส่วนใหญ่มีระดับความเห็นด้วยของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ที่คะแนน ($\bar{X} = 4.07$, $S.D = 1.86$) โดยด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุดที่คะแนน ($\bar{X} = 4.46$, $S.D = 1.38$) ในทางตรงข้ามกันด้านการสร้างขวัญและกำลังใจ มีระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด ที่คะแนน ($\bar{X} = 3.73$, $S.D = 2.15$)

คำสำคัญ : บุคลากร ธุรกิจสายการบินที่ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผลกระทบ วิกฤตการแพร่ระบาดโควิด-19

Research Title	Attitudes and Opinions of Personnel in the Airlines in Thailand upon the Human Resource Management of their Organizations due to the Impact of the Covid-19 Pandemic Crisis	
Author	Miss Jutamad	Boonchuer
	Miss Aungkana	Sodsai
	Miss Ruethaichanok	Pentham
Major	Tourism	
Advisor	Dr. Supaphorn Akkapin	
Academic	2021	

Abstract

This research aims 1) to study attitudes and opinions of personnel in the airlines in Thailand upon the human resource management of their organizations due to impact of the Covid-19 pandemic crisis; and 2) to study the human resource management model of their organizations due to impact of the Covid-19 pandemic crisis. The study is quantitative research by employing the questionnaire survey to collect the data from the research samples: the personnel in the airlines operating in Thailand. One hundred samples were reached with accidental sampling via an online survey. Statistics used to analyze data were percentage (%), mean (\bar{x}) and standard deviation (S.D.).

The study results showed that the majority of personnel in the airlines operating in Thailand were female, aged between 26-35 years old, having a monthly income of 20,001-

30,000 baht, holding a Bachelor's degree, most of them work for the Thai airways for less than five years of work.

The impact of the COVID-19 on the airlines operating in Thailand, the results reveal most airlines have been severely affected. Therefore, the airlines had implemented a reduction of salary and work hours of their employees. The organization have been handling and adapting to the COVID-19 situation and supplying the vaccine to their employees. In addition, the employees have additional jobs during COVID-19 to earn from other sources. However, most of the employees were satisfied with the human resources management of their organizations during the COVID-19.

Data analysis on human resource management of airlines operating in Thailand due to the impact of the COVID-19 crisis, consisting of 6 areas: corporate scaling, training and development, compensation management, performance appraisal, the building of morale and encouragement for the employees, the research results found that most of the airline employees were satisfied with the management of human resources of their organizations at a moderate level ($\bar{x} = 4.07$, S.D = 1.86). They were more satisfied with the training and development area at the highest level of feedback rating ($\bar{x} = 4.46$, S.D = 1.38). On the contrary, they were least happy with building morale and encouragement of their organization ($\bar{x} = 3.73$, S.D = 2.15).

Keyword : Attitude, Personnel, Airlines, Human Resource Management, Impact, COVID-19 Pandemic Crisis