

ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการบินกับความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา

Airline Workers on the Risk of the Corona Virus Epidemic

ธนกร ณรงค์วานิช

วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Thanakorn Narongvanich

College of Tourism and Hospitality, Sripatum University

Received: August 9, 2021

Revised: November 25, 2021

Accepted: December 1, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาถึงระดับความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ที่มีผลต่อการจัดการ ความเสี่ยง การจัดการองค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิผล 2) เพื่อศึกษาถึงความเข้าใจ หรือ ความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเสี่ยง การจัดการองค์กร และการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานและพนักงานในภาคธุรกิจการบิน จำนวน 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผ่านการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) มีค่า 0.60-1.00 และค่าความเชื่อมั่น ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (α) เท่ากับ 0.99 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในด้านต่าง ๆ โดยมีความเข้าใจในด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิผล มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการนำไปใช้ 2) ความเข้าใจในประเภทความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า $\beta = 0.12$ ค่า $t = 3.06$ และ ค่า Sig. = 0.000) 3) ความเข้าใจในด้านการจัดการองค์กร ส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า $\beta = 0.40$ ค่า $t = 11.64$ และ ค่า Sig. = 0.000) 4) การสื่อสารที่มีประสิทธิผลมีผลต่อการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 (ค่า $\beta = 0.31$ ค่า $t = 8.17$ และค่า Sig. = 0.000)

คำสำคัญ: ความเสี่ยง การบริหารจัดการองค์กร การบริหารจัดการการสื่อสาร

Abstract

The objectives of the study were: 1) to study the level of knowledge, understanding, and attitude of operators in various positions affecting risk management, organizational management, and effective communication of operators 2) to study the understanding or knowledge related to risk management, organization management, and effective communication of operators which affected its use in improving the efficiency of working in organizations. The samples included 400 operators working at the airport and in the airline business. The samples were selected by using stratified sampling. The questionnaire was used as the tool in data collection. The IOC (Index of Item-Objective Congruence) index was evaluated by five experts ranging from 0.60 to 1.00 and the reliability analysis of the overall test indicated Cronbach's Alpha Coefficient (α) of 0.99. The data was analyzed by using descriptive statistics and multiple regression analysis. The result was shown that 1) the operators had an understanding of the effective communication at the highest level, followed by the ability to use, 2) the operators' understanding of the risk management affected the application of knowledge for operational development at the statistical significance level of 0.05 ($\beta = 0.12$, $t = 3.06$, Sig. = 0.000), 3) the understanding of organizational management affected the application of knowledge for operational development at the statistical significance level of 0.05 ($\beta = 0.40$, $t = 11.64$, Sig. = 0.000), 4) the effective communication affected the application of knowledge for operational development at the statistical significance level of 0.05 ($\beta = 0.31$, $t = 8.17$, Sig. = 0.000).

Keywords: Risk, Organizational Management, Communication Management

บทนำ

ปัจจุบันความเสี่ยงมีอยู่รอบตัวเราทั้งในชีวิตการทำงาน ชีวิตครอบครัว หรือชีวิตประจำวันของเรา (Dejyothin, 2015) ซึ่งความเสี่ยงนั้นคนทั่วไปจะคิดแต่ว่ามันเป็นเรื่องของความโชคร้ายที่ไม่ได้คาดคิด ดังนั้นการที่เราให้ความเสี่ยงเกิดน้อยลง เราก็ควรมีการประเมินความเสี่ยงและลดความเสี่ยงซึ่งมีอยู่แล้วตามธรรมชาติจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 ที่เริ่มระบาดตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2562 มีการแพร่ระบาดไปทั่วทุกประเทศ หรือกล่าวได้ว่าระบาดไปทั่วโลก (Pandemic) และองค์การอนามัยโลกได้ยกระดับสถานการณ์เป็นภาวะการระบาดใหญ่ทั่วโลก การระบาดของไวรัสโควิด-19 ก่อให้เกิดความสูญเสียทางธุรกิจอย่างรุนแรงทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและภาคการขนส่งทางอากาศ สายการบินและธุรกิจภาคการบริการได้รับความเสียหายอย่างรุนแรง สำหรับธุรกิจสายการบินได้รับผลกระทบอย่างมาก หลายประเทศได้ออกระเบียบห้ามการเดินทางระหว่างประเทศ ทำให้ธุรกิจหยุดชะงักและขาดรายได้ หลายบริษัทหรือบางสายการบินต้องปิดกิจการเป็นจำนวนมาก พนักงานถูกเลิกจ้างเกิดความลำบากในการดำรงชีวิต

เหตุการณ์แพร่ระบาดดังกล่าวถือว่าเป็นวิกฤติ (Crisis) ที่ไม่เคยมีใครคาดคิดมาก่อน ถือว่าเป็นความเสี่ยงที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา บางธุรกิจหรือบางกิจการไม่ได้มีการเตรียมตัวที่จะรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าว ซึ่งถือว่าเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด ผลกระทบที่เกิดขึ้นแทบทันที คือ รายได้หดหาย มีการลดขนาดกิจการ เลิกจ้างพนักงาน รวมถึงมีการปิดกิจการอย่างรวดเร็ว สาเหตุเพราะไม่ได้มีการวางแผนรองรับการจัดการความเสี่ยงด้านต่างๆ

โดยปกติแล้วถึงจะไม่มีการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 การทำธุรกิจต่างๆ ส่วนใหญ่ย่อมประสบกับความเสียหายที่อาจจะมองเห็นอยู่แล้ว หรือความเสี่ยงและปัญหาใดๆ ที่ไม่เคยคาดคิดมาก่อน ปกติการทำธุรกิจก็ย่อมมีการขยายตัว แต่ก็มีธุรกิจที่ล้มเลิกกิจการมากมายเช่นเดียวกัน (Puanphoo, 2019) แต่เมื่อเกิดการแพร่ระบาดขึ้นมา ก็ถือว่าเป็นสถานการณ์ที่ไม่มีใครคิดมาก่อนว่าจะเกิดขึ้น ทำให้องค์กรหน่วยงานหรือธุรกิจต่างๆ หันมาให้ความสำคัญกับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ปกติการจัดการความเสี่ยงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องวางแผน และคิดหาวิธีการจัดการความเสี่ยง (Risk Management) เพราะจะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดความมั่นใจ สิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะทำให้พนักงานในองค์กรทุกระดับได้ตระหนักถึงการร่วมมือในการจัดการความเสี่ยงคือการสื่อสารอย่างทั่วถึง เพื่อที่จะได้ร่วมมือไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (Subdistrict Administrative Organization Tungkor Chiangrai, 2021)

จะเห็นว่าการจัดการความเสี่ยงถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดปัญหา หลีกเลี่ยงปัญหา และลดการสูญเสียที่จะเกิดความเสียหาย (Chumkate, 2015) ซึ่งพนักงานในองค์กรทุกคนจะต้องถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่ต้องให้ความร่วมมือ เพื่อให้องค์กรเกิดความสำเร็จและมุ่งสู่ทิศทางเดียวกัน พนักงานทุกคน ทุกระดับจะต้องมีการวางแผนเพื่อจัดการและควบคุมความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น และสามารถป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด ท้ายที่สุดก็จะส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของพนักงานเป็นอย่างยิ่ง จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการบินกับความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ซึ่งผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดการองค์กรและเพื่อให้การดำเนินงานและผลประกอบการเป็นไปตามเป้าหมาย ถือเป็นการสร้างโอกาสให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีผลต่อการจัดการ ความเสี่ยง การจัดการองค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิผล
2. เพื่อศึกษาถึงความเข้าใจ หรือ ความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับจัดการความเสี่ยง การจัดการองค์กร และการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการนำไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

1. ทฤษฎีการรับรู้ประเภทความเสี่ยง

Suwaree & Jitthanan. (2018) ระบุว่า ประเภทของการรับรู้ความเสี่ยงประกอบด้วย ความเสี่ยง

ด้านความสมบูรณ์ของอุปกรณ์และสถานที่ (Functional Risk) ความเสี่ยงด้านการเงินหรือความคุ้มค่า (Financial Risk) ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยต่อร่างกาย (Physical Risk) ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาความรู้สึกต่อสิ่งนั้น (Psychological Risk) ความเสี่ยงด้านสังคมเกี่ยวกับความเห็นและมุมมองของคนในสังคม (Social Risk) และ ความเสี่ยงด้านความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น (Satisfaction Risk) และ (AS/NZS 4360, 2004) อ้างถึงใน Thamnitasana (2019) ระบุว่าความเสี่ยงแบ่งเป็น 4 ประเภทได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operations Risk) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) และความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Hazard Risk)

Rojkitamnuay (2018) ระบุว่า มีการศึกษาเรื่องการบริหารความเสี่ยงอย่างแพร่หลาย อาทิเช่น งานวิจัยด้านการตลาด ได้แบ่งการบริหารความเสี่ยงประเภทความเสี่ยงออกเป็น 5 ปัจจัย คือ ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Performance Risk) ความเสี่ยงเชิงจิตวิทยา (Psychological Risk) ความเสี่ยงด้านสังคม (Social Risk) และความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk)

2. ทฤษฎีการจัดการ

การจัดการ หมายถึง กระบวนการที่ทำให้องค์กรดำเนินกิจการบรรลุตามวัตถุประสงค์ การที่มนุษย์อยู่ร่วมกันทำให้เกิดการเรียนรู้ ตั้งแต่ครอบครัว เพื่อนบ้าน โรงเรียน จนถึงสถานที่ทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดการแบ่งงานกันทำ (Sukphet, 2017)

2.1 ทฤษฎีการจัดการของเฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) เป็นทฤษฎีแนวความคิดดั้งเดิมแบบสมัยใหม่ (Neo Classical Theory of Organization) (Tongsima, 2014) ถือได้ว่าเป็นวิถีทางที่จะให้ผู้บริหารทุกคนสามารถบริหารงานของตนให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ ประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ 5 ประการดังนี้

- 1) การวางแผน (Planning) หมายถึง กำหนดเป็นแผนการปฏิบัติงานของการทำงานในอนาคต
- 2) การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ รวมถึงอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของและตัวคนอยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสม
- 3) การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง หน้าที่ในการสั่งงานต่าง ๆ ที่ผู้บังคับบัญชากระทำต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารจะต้องกระทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีและเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา
- 4) การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องติดต่อประสานเชื่อมโยงงานทุกคนในกระบวนการให้เข้ากันได้และไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน
- 5) การควบคุม (Controlling) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว

2.2 ทฤษฎีการจัดการ (เริ่มยุคใหม่) ของดริคเกอร์. (Drucker, 2005) อ้างถึงใน Silakiatvanich (2017) เสนอเป็นหลักการว่า กระบวนการจัดการเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารประกอบด้วย

- 1) การวางแผน (Planning) เป็นการกำหนดแผนงานที่ต้องปฏิบัติ เพื่อให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายองค์การ ตามแผนกำหนดการและเวลาที่วางไว้ การวางแผนต้องควบคุมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- 2) การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการมอบหมายงานให้บุคคลในแผนกหรือฝ่าย ได้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้

3) การเป็นผู้นำ (Leading) เป็นการจูงใจการชักนำ การกระตุ้น และชี้ทิศทางให้ดำเนินไปสู่เป้าหมาย โดยการเพิ่มผลผลิตและเน้นมนุษยสัมพันธ์

4) การควบคุม (Controlling) การรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลการดำเนินงานและควบคุมโดยเปรียบเทียบผลงานปัจจุบันกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้

3. ทฤษฎีการสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิผล

Tangsinsapsiri (2007) ได้นำเสนอว่า การสื่อสารภายในองค์กรจะเกิดประสิทธิผล ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารและชี้แจงให้พนักงานทราบว่า การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ ส่งเสริมให้มีการสื่อสารแบบสองทาง เพราะการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิผลมักจะเป็นการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว มีการกระตุ้นให้พนักงานรู้จักตั้งคำถามแสดงความคิดเห็น รวมถึงการร้องเรียนเพื่อพัฒนาองค์กร เน้นการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า ผู้บริหารระดับสูงควรสื่อสารแบบเปิดเผยกับพนักงานโดยให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่และความต้องการของพนักงาน การบริหารแบบเดินดูรอบ ๆ หรือ Management by Walking Around (MBWA) เป็นรูปแบบการบริหารที่เกิดจากนักคิดที่มีชื่อเสียงด้านการบริหารคือ Peter Drucker และได้รับความสนใจจาก Tom Peters จนทำให้นามานี้เขียนในหนังสือ In Search of Excellence ซึ่งแนวคิดนี้เป็นวิธีที่นิยมใช้เพื่อสร้างความไว้วางใจ การพูดคุยกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอโดยไม่ถือตัว จะช่วยสร้างบรรยากาศของการสื่อสารแบบเปิดเผยทำให้ได้รับข้อมูลมากขึ้นเพื่อใช้ในการตัดสินใจ (Numnoi, 2011) ระบุวิธีการเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสาร (Hodgetts & Hegar, 2005)

3.1 รู้จักขั้นตอนในกระบวนการสื่อสาร (Knowing the step in the Communication Process) เพื่อให้สามารถหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในกระบวนการสื่อสารได้ ขั้นตอนการสื่อสารประกอบด้วย ความตั้งใจในการสื่อสาร (Attention) ความเข้าใจ (Understanding) ระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา การยอมรับ (Acceptance) และการกระทำ (Action) ที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับข้อมูลจะต้องนำไปปฏิบัติตามสิ่งที่ได้รับมา ซึ่งถือเป็นกระบวนการสื่อสารที่เสร็จสมบูรณ์

3.2 การใช้ภาษาที่เรียบง่ายและมีการทบทวนซ้ำ (Using Simple and Repetitive Language) ผู้บริหารส่วนมากนิยมใช้ภาษาที่ยาวและพูดอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถจับประเด็นได้ทัน ดังนั้นควรจะมีการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีโอกาสตั้งคำถามได้

3.3 การใช้ความรู้สึกร่วม (Using Empathy) แนวคิดของ Barker (1981) ได้กล่าวว่า ความรู้สึกร่วมเป็นความรู้สึกที่เข้าใจอย่างลึกซึ้งในบุคคลอื่น รู้สึกถึงความเจ็บปวดของพวกเขา รวมถึงแบ่งปันความยินดีกับพวกเขา

3.4 ความเข้าใจภาษาท่าทาง (Understanding Language) เป็นรูปแบบที่สำคัญที่สุดในการสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูดทั้งที่รู้สึกตัวและไม่รู้สึกตัว เช่น การแสดงออกทางใบหน้า การใช้มือ ภาษาท่าทางจะทำให้ผู้บริหารทราบสิ่งที่ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการจะสื่อสารออกมาแต่ไม่สามารถพูดออกมาทางวาจาได้

3.5 ผู้บริหารจะพัฒนาความสามารถในการสื่อสาร ต้องเรียนรู้ที่จะให้หรือรับข้อมูลย้อนกลับ (Learning to Receive and Give Feedback) รวมถึงต้องยอมรับการประเมินจากผู้ใต้บังคับบัญชา หรือคนอื่น ๆ ในองค์กรสามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

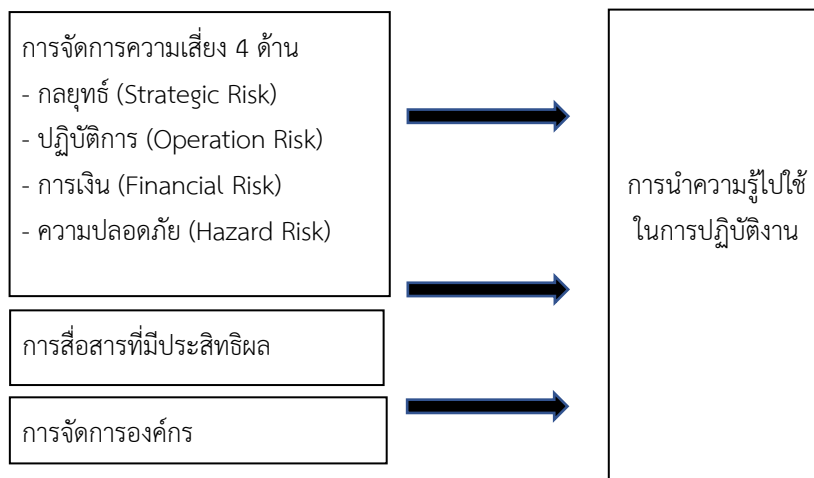
4. ทฤษฎีแนวโน้มนวัตกรรมใหม่

Sektrakul (2020) คาดการณ์ว่าทิศทางของธุรกิจการบินโลกที่ได้รับผลกระทบในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา รวมถึงพนักงานทุกระดับจะมีแนวโน้มปรับตัวอย่างไร จะเกิดอะไรขึ้นหลังสถานการณ์การแพร่ระบาด (1) เกิดการควบรวมกิจการสายการบินอันเนื่องมาจากภาวะวิกฤตการบินในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา อันส่งผลกระทบที่รุนแรงทางลบต่อรายได้ ผลกำไร และสถานะการเงินของสายการบินต่าง ๆ สายการบินใดที่มีสภาพทางการเงินเปราะบางอยู่แต่เดิมก็จะล้มละลาย การประคับประคองให้ธุรกิจยังดำเนินต่อไปจึงบังคับให้ลดขนาดกิจการเดิมลง ลดพนักงานลงเพื่อลดค่าใช้จ่ายและสนับสนุนให้ควบรวมกิจการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (2) ความต้องการเดินทางมีแนวโน้มที่ลดลงเพื่อลดความเสี่ยง ซึ่งจะกระทบโดยตรงต่อรายได้ของสายการบิน อีกทั้งจำนวนที่นั่งของเครื่องบินก็ต้องลดลงเพื่อรักษาระยะห่างทางสังคมตามข้อกำหนดด้านสาธารณสุข ดังนั้น ธุรกิจการบินจึงต้องปรับตัวอย่างมากในการสร้างสมดุลจากรายได้ที่ลดลงกับต้นทุนที่สูง และต้องบริหารจัดการเพื่อให้อยู่รอด เช่น การลดจำนวนพนักงาน (3) ความปลอดภัยทางด้านสุขภาพของผู้โดยสารจะมีมากขึ้น การใช้ชีวิตแบบวิถีชีวิตใหม่หรือนิวอร์มอล (New Normal) ที่ก่อนบิน ระหว่างบิน และถึงจุดหมายปลายทางจะมีมาตรการที่เข้มข้นทั้งการตรวจวัดอุณหภูมิการสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า การเตรียมจุดแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือบริเวณท่าอากาศยานและบนเครื่องบิน ซึ่งทำให้ต้องเพิ่มระบบหรือกระบวนการในการทำงาน เกิดเป็นต้นทุนทั้งเรื่องเวลาและค่าใช้จ่าย

นอกจากแนวคิดทฤษฎีในเรื่องความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาแล้ว ความเสี่ยงที่เห็นชัดว่ามีผลต่อพนักงานในธุรกิจการบินอีกประการหนึ่ง คือ การปรับตัวของธุรกิจการบินในช่วงการระบาด แม้ว่าการหยุดชะงักของการเดินทางจะเป็นการยับยั้งเหตุปัจจัยสนับสนุนการแพร่ระบาด แต่ธุรกิจการบินได้มีแนวทางการปรับตัวโดยการนำอากาศยานมาใช้เพื่อกิจการอื่นทดแทน นั่นคือการปรับมาใช้เพื่อการขนส่งสินค้า และการส่งความช่วยเหลือทางการแพทย์แก่ประเทศต่าง ๆ การปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่สร้างผลกระทบในระดับโลกครั้งนี้ สายการบินมีวิธีปรับเปลี่ยนฝูงบินโดยสารให้เป็นเครื่องบินขนส่งสินค้า 3 รูปแบบ (Worakamnueng, 2020) เพื่อรองรับการใช้งานประกอบด้วย (1) ใช้เครื่องบินโดยสารขนส่งสินค้าโดยวางสินค้าบนที่นั่งโดยสารและใช้ตาข่ายยึดคลุมสินค้าให้อยู่กับที่ (2) ดัดแปลงเครื่องบินโดยสารมาใช้สำหรับปฏิบัติการขนส่งสินค้าชั่วคราว โดยถอดที่นั่งโดยสารออกเพื่อเพิ่มพื้นที่ระวางสินค้าและ (3) ดัดแปลงเครื่องบินโดยสารเป็นเครื่องบินขนส่งสินค้าอย่างถาวร ซึ่งเครื่องบินส่วนใหญ่ที่ถูกดัดแปลงเพื่อใช้ขนส่งสินค้าอย่างถาวร เป็นเครื่องบินที่ผ่านการใช้งานมาแล้วประมาณครึ่งหนึ่งของอายุการใช้งานทั้งหมด โดยที่นั่งโดยสารทุกชั้น ช่องเก็บสัมภาระเหนือศีรษะ พื้นที่สำหรับเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนเครื่องบิน และพื้นที่จัดเตรียมอาหาร จะถูกถอดออกทั้งหมด มีการปรับขนาดประตูเครื่องบินให้ใหญ่ขึ้นเพื่อเปิดรับสินค้า และนำพื้นที่นั้นระหว่างห้องโดยสารและใต้ท้องเครื่องออก ในส่วนท้องเครื่องจะได้รับการเสริมความแข็งแรง หน้าต่างทั้งหมดจะถูกปิดผนึก มีการติดตั้งระบบปฏิบัติการสินค้าและอุปกรณ์ดับเพลิง จากกระบวนการดัดแปลงดังกล่าวเครื่องบินจะสามารถให้บริการขนส่งสินค้าต่อไปได้อีกมากกว่า 15 ปี จากการที่นำเครื่องบินโดยสารมาดัดแปลงเป็นเครื่องบินขนส่งสินค้าอย่างถาวร ก็เท่ากับว่าไม่จำเป็นต้องใช้พนักงานทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับต้น และผู้ปฏิบัติงานในแผนกงานต่าง ๆ มากเหมือนก่อน ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่ทำให้พนักงานเหล่านั้นต้องถูกออกจากงานความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาที่ทำให้สายการบินต้องปรับรูปแบบดัดแปลงการใช้เครื่องบินแล้วพนักงานอีกแผนกหนึ่งซึ่งเป็นตำแหน่งในฝันของผู้ที่จบการศึกษาใหม่ ๆ ทั้งชายและหญิงหลายคน ก็ตกอยู่ใน

ความเสี่ยงและคาดว่าจะรุนแรงยิ่งกว่าผู้ปฏิบัติงานธุรกิจการบินในแผนกอื่นนั่นคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อเกิดการระบาดหลายประเทศสั่งห้ามชาวต่างชาติเข้าประเทศ หมายความว่า เที่ยวบินระหว่างประเทศจะต้องถูกระงับเป็นการชั่วคราวเพื่อลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส เมื่อเที่ยวบินถูกระงับทำการบินก็ย่อมไม่มีผู้โดยสาร เมื่อไม่มีผู้โดยสารเท่ากับว่ารายรับที่ได้ไม่คุ้มกับต้นทุนที่เสียไป ทั้งค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ ค่าจ้างพนักงานและอีกมากมายเมื่อจุดคุ้มทุนหรือต้นทุนของแต่ละเที่ยวบินสวนทางกับจำนวนผู้โดยสาร ทำให้ธุรกิจการบินหลายแห่งต้องลดต้นทุนให้มากที่สุด ซึ่งการลดต้นทุนนี้ไม่ใช่เพียงการลดจำนวนเที่ยวบิน ยกเลิกเที่ยวบิน ปลดประจำการเครื่องบินก่อนกำหนด หรือเปลี่ยนรูปแบบการใช้เครื่องบิน แต่ยังรวมถึงการลดจำนวนเจ้าหน้าที่ พนักงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม นักบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หรือพนักงานอื่น ๆ อีกมากมาย ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญกับธุรกิจการบิน เพราะการบินหนึ่งเที่ยวบนเครื่องบินหนึ่งลำประกอบไปด้วยการร่วมมือกันทำงานของหลาย ๆ ฝ่าย จึงเป็นไปได้เลยที่ผลกระทบครั้งนี้จะไม่ไปถึงพวกเขา สายการบินหลายแห่งมีมาตรการให้ลดวันทำงาน ตัดเบี้ยเลี้ยง ปลดพนักงาน รวมไปถึงขอความร่วมมือในการไม่รับเงินค่าตอบแทน วิกฤตครั้งนี้ทำให้พนักงานหลายคนต้องตั้งรับความเสี่ยงจากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพราะไม่รู้จะกลายเป็นบุคคลว่างงานตอนไหน ทำงานต่อไปจะคุ้มกับความเหนื่อยหรือเพียงพอกับภาระที่ต้องแบกรับหรือเปล่า และการหางานใหม่ในช่วงนี้ก็ไม่ใช่ว่าจะง่ายนัก นับเป็นเรื่องที่เสี่ยงไม่น้อยสำหรับคนทำงานในสายอาชีพนี้ (Saejia, 2020)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในภาคธุรกิจการบิน เพื่อศึกษาถึงความเข้าใจในเรื่องความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงาน ความ

เข้าใจในการจัดการองค์กร และการสื่อสารที่มีประสิทธิผล ส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis) และ สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานและพนักงานในภาคธุรกิจการบิน (ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และ พนักงานในระดับปฏิบัติการ)

2. กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงเลือกใช้สูตรการคำนวณที่ไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ Cochran. (2007) อ้างถึงใน Aphithamkitti (2018) ที่มีความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับได้ที่ 5% ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

เมื่อ n แทนค่า ขนาดตัวอย่าง

P คือสัดส่วนร้อยละของประชากรที่ผู้วิจัยทำการสุ่มคือ 50% หรือเท่ากับ 0.50

Z คือระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดที่มีความเชื่อมั่น 95% หรือเท่ากับ 1.96

E ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 5% หรือเท่ากับ .05

$$\text{การแทนค่า } n = \frac{(0.5)(1-0.5)1.96^2}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(0.5) (0.5) 3.8416}{0.002}$$

ดังนั้น n = 384.16 หรือ 385 คน

ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาด ไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ .95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการ วิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 385 ตัวอย่าง

3. การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และพนักงานในระดับปฏิบัติการ โดยการสุ่มตัวอย่างระดับชั้นอย่างไม่เป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นการใช้แบบสอบถามจำนวน 30 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ความเข้าใจต่อประเภทความเสี่ยง ความเข้าใจในการจัดการองค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิผล การนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน และ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

5. เสนอร่างแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา กับความเหมาะสมของข้อคำถามในแบบสอบถามเป็นรายข้อ เพื่อหาค่าความสอดคล้อง Index of Item Objective Congruence (IOC) จากการคำนวณจากสูตร ดังนี้ (Worakitkasemsakul, 2010)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้อง A

R คือ คะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยมีการกำหนดคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

+ 1 คือ เมื่อแน่ใจว่าข้อความข้อนั้นวัดได้ตรงตามจุดประสงค์ที่ระบุไว้จริง

0 คือ เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความข้อนั้นวัดได้ตรงตามจุดประสงค์ที่ระบุไว้

- 1 คือ เมื่อแน่ใจว่าข้อความข้อนั้นไม่สามารถวัดได้ตามจุดประสงค์ที่ระบุไว้

เกณฑ์การแปลความหมาย

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลการตรวจสอบมาปรับปรุงข้อความให้มีความถูกต้องและชัดเจนยิ่งขึ้น โดยคัดเลือกข้อความที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปไว้ใช้ (ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60–1.00)

6. หาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยนำไปทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยคำนวณจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.99

7. นำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาด้านประชากรศาสตร์ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงและเพศชายในจำนวนใกล้เคียงกันที่จำนวนร้อยละ 52.80 และ ร้อยละ 47.20 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 46 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาคืออายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 รองลงมาเป็นผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 และน้อยที่สุดคือผู้บริหารระดับสูง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ในส่วนของอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 6 - 15 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 รองลงมาคืออายุงานมากกว่า 25 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 อายุงานระหว่าง 16 - 25 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19 และอายุงานไม่เกิน 5 ปีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความเข้าใจการจัดการความเสี่ยง การจัดการองค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 แสดงระดับความเข้าใจในการจัดการความเสี่ยง การจัดการองค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิผล และ การนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ความเข้าใจด้านต่าง ๆ	\bar{X}	S.D.	ระดับความเข้าใจ
1. การจัดการความเสี่ยง	3.85	0.67	มาก
2. การจัดการองค์กร	4.06	0.68	มาก
3. การสื่อสารที่มีประสิทธิผล	4.50	0.55	มากที่สุด
4. ความสามารถในการนำไปใช้	4.25	0.57	มากที่สุด
รวม	4.17	0.62	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าผลความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานความเข้าใจการสื่อสารที่มีประสิทธิผล ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความสามารถในการนำไปใช้ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.57) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุด คือ การจัดการความเสี่ยง ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.67) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2 แสดงความเข้าใจในประเภทความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงาน ความเข้าใจในด้านการจัดการองค์กรการสื่อสารที่มีประสิทธิผล ส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้การพัฒนาการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ	β	t	S.D.	ระดับความสัมพันธ์
1. ความเข้าใจประเภทความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงาน	0.12	3.06	0.000	มีความสัมพันธ์
2. ความเข้าใจการจัดการองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน	0.40	11.64	0.000	มีความสัมพันธ์
3. การสื่อสารที่มีประสิทธิผล	0.31	8.17	0.000	มีความสัมพันธ์

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า

2.1 ค่าความเข้าใจในประเภทความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้การพัฒนาการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า $\beta = 0.12$ ค่า $t = 3.06$ และ ค่า Sig. = 0.000)

2.2 ค่าความเข้าใจในด้านการจัดการองค์กร ส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้การพัฒนาการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า $\beta = 0.40$ ค่า $t = 11.64$ และ ค่า Sig. = 0.000)

2.3 ค่าการสื่อสารที่มีประสิทธิผล ส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้การพัฒนาการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 (ค่า $\beta = 0.31$ ค่า $t = 8.17$ และ ค่า Sig. = 0.000)

อภิปรายผล

1. ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในด้านต่าง ๆ โดยมีความเข้าใจในด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการนำไปใช้ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากผู้บริหารมีการสื่อสารที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและเข้าถึงพนักงานทุกคน การสื่อสารที่เรียบง่าย และมีความเข้าใจ และร่วมทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและเกิดความสำเร็จ และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ Dejoythin (2015) ที่ระบุว่า ความเสี่ยงนั้นมีอยู่รอบๆ ตัวเราทั้งในชีวิตประจำวันและชีวิตการทำงาน จึงต้องมีการวางแผนในการจัดการกับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ยังมีความเข้าใจในด้านการจัดการองค์กรค่อนข้างมาก โดยให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะสามารถทำให้บุคลากรในองค์กรมีความเข้าใจ ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความเสี่ยงและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากการจัดการความเสี่ยงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพนักงานทุกคนในองค์กร (Puanphoo, 2019) ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับจะมีความเข้าใจในประเภทความเสี่ยง และสามารถระบุความเสี่ยงได้ว่า ความเสี่ยงนั้นจะส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานในระดับใด และมีความเข้าใจจนสามารถระบุและประเมินความเสี่ยงได้ทุกประเภท โดยนำความรู้ความเข้าใจด้านความเสี่ยงไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากภายในองค์กร (Internal Hazard Risk) เช่น ความปลอดภัยในการทำงานสูงที่สุดซึ่งเป็นไปตามการศึกษาวิจัยการจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ที่ผ่านมาที่ผู้วิจัยส่วนใหญ่จะเน้นการศึกษาด้านความปลอดภัยและถือเป็นความสนใจของพนักงานเป็นอันดับต้น ๆ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการระบุและประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) น้อยที่สุด

2. ความเข้าใจในการจัดการความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงาน ความเข้าใจในด้านการจัดการองค์กร และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องจาก

2.1 ความเข้าใจประเภทความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากผู้บริหารมีการวางแผนการจัดการความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในประเภทความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในด้านต่างๆ ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Thamnitasana (2019) ที่ระบุว่า ความเสี่ยงที่องค์กรควรทำความรู้จักความเสี่ยงสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพื่อช่วยให้องค์กรมองภาพความเสี่ยงในแต่ละประเภทได้อย่างชัดเจน จะขอความเสี่ยงออกเป็นประเภทหลักๆ ดังนี้ 1.) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) 2.) ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) 3.) ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk) 4.) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) 5.) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk) 6.) ความเสี่ยงด้านวิบัติภัย (Hazard Risk) 7.) ความเสี่ยงด้านกฎหมาย (Legal Risk) 8.) ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk) ซึ่งความเสี่ยงแต่ละประเภทจะเปลี่ยนไปตามระยะเวลาและความเสี่ยงประเภทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน ยิ่งไปกว่านั้นการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ อาจทำให้เกิดความเสี่ยงใหม่ๆ หรือการเพิ่มระดับของความเสี่ยงเดิมให้มากขึ้นได้

2.2 ความเข้าใจการจัดการองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจาก ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายกำหนดดัชนีการวัดผลเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์กร มอบหมายความรับผิดชอบที่เหมาะสมภายในองค์กร มีกรอบการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ สอดคล้องกับดรัคเกอร์

เกอร์ (Drucke: 2005) ความเข้าใจในการจัดการองค์กรที่มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้การพัฒนาการปฏิบัติงาน และ Silakiatvanich (2017) มีการเสนอความเห็นเพิ่มเติมในเรื่องการจัดการองค์กรให้มีระดับชั้นน้อย (Flat Type) จะช่วยให้การบริหารจัดการมีความกระชับรวดเร็ว ให้ความสำคัญกับการวางแผน และกำหนดขั้นตอนในการทำงานมากที่สุด โดยมีการจัดการมอบหมายงานและมีการเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้เป็นอันดับรองลงมา และมีการทำหน้าที่ผู้นำชี้ทางไปสู่เป้าหมายน้อยที่สุด

2.3 การสื่อสารที่มีประสิทธิผล อาจเนื่องมาจากผู้บริหารมีการสื่อสาร และชี้แจงกับพนักงานที่จะทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ ส่งเสริมให้มีการสื่อสารและมีการกระตุ้นให้พนักงานรู้จักตั้งคำถามแสดงความคิดเห็น ทำให้การมีผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของ Numnoi (2011) ผู้บริหารจะต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและเข้าถึงพนักงานทุกคน การมีความเข้าใจและความรู้สึกมีส่วนร่วมจะทำให้การสื่อสารมีระสิทธิภาพและเกิดความสำเร็จ การสื่อสารที่เรียบง่ายและทบทวนซ้ำ รวมถึงมีขั้นตอนจะหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในกระบวนการสื่อสาร ช่วยให้การสื่อสารเกิดความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารควรมีแผนการจัดการและการสื่อสารที่เข้าใจง่าย มีการกำหนดกระบวนการให้มีขั้นตอนน้อย
2. มีการสื่อสารอย่างทั่วถึงและเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น รวมถึงการรับฟังปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ
3. ควรมีแผนการอบรมให้ความรู้และเพิ่มทักษะให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ นอกเหนือจากปัจจัยด้านความเข้าใจความเสี่ยง เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาในด้านการจัดการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา เสกตระกูล. (2563). 7 แนวโน้มวิถีปกติใหม่ ธุรกิจการบินหลังยุคโควิด-19. [Online]. Available: <https://www.buesinesstoday.co/opinions/21/05/2020/38510/> [2563, พฤศจิกายน 12].
- กุลธิดา เดชโยธิน. (2558). บริหารความเสี่ยงองค์กร สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. [Online]. Available: <http://www.ftpi.or.th> [2564, กรกฎาคม 10].
- เกศรา สุกเพชร. (2560). กระบวนทัศน์และจริยธรรมในการดำเนินการทางการท่องเที่ยวและบริการ. เอกสารประกอบการสอน คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- จินพนธ์ ชุมเกต. (2558). การจัดการความเสี่ยงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการองค์กรของหน่วยงานสนับสนุน การศึกษาและบริการวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ฉบับปริทัศน์, 4 (1): 40-49.
- ญาณิศา เพื่อนเพาะ. (2562). การจัดการความเสี่ยงในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. วารสารวิทยาการจัดการ ปริทัศน์, 21 (1), 191-199.
- ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย. (2554). การสื่อสารเพื่อการจัดการ การเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษา: ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ธนธัชการพิมพ์.
- ไพลิน อภิธรรมกิตติ. (2561). การรับรู้ความเสี่ยงและแรงจูงใจของผู้บริโภคต่อการซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริม ทางอินเทอร์เน็ต. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพฯ.
- มานะ ทองสิมา. (2557). ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วน จังหวัด จันทบุรี. การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุ่งพิสิฐ วรคำเนิง. (2563). สายการบินทั่วโลกปรับตัวฝ่าวิกฤต COVID-19 ด้วยกลยุทธ์ขนส่งสินค้าผ่าน อากาศยานโดยสาร. [Online]. Available: <https://www.airfreight-logistics.com/th/airlines-across-the-globe-carry-cargo-via-passenger-planes-as-they-navigate-through-the-covid-19-crisis/>. [2563, ตุลาคม 7].
- วริษฐา แซ่เจีย. (2563). อยู่ก็เครียด ไปก็ลำบาก: ผลกระทบจาก COVID-19 ต่อคนทำงานในธุรกิจสายการบิน. [Online]. Available: <https://thematter.co/social/covid-19-impact-on-aviation/106220> [2563, มีนาคม 30].
- ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวยการ. (2561). การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการซื้อขายผ่านพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน. วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, 40 (157), 79-99
- สมชาย วรภิรมย์สกุล. (2553). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุดรธานี: อักษรศิลป์.
- สุพรรณิการ์ ธรรมนัทศนา. (2562). การประยุกต์ใช้มาตรฐานการบริหารความเสี่ยงสำหรับองค์กร อุตสาหกรรมการผลิตกรณีศึกษา: อุตสาหกรรมแปรรูปกระดาษ. วิทยานิพนธ์นิติศาสตร์ มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งกอก. (2564). คู่มือบริหารความเสี่ยง. [Online] Available: <http://tkr.go.th/wp-content/uploads/2021/02>. [2564, กรกฎาคม 10].
- อรวรรณ สีลาเกียรติวัฒน์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารความเสี่ยง กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏ ฉบับปริทัศน์. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม.

References

- AS/NZS 4360. (2004). **The Australian/New Zealand Standard on Risk Management.** Standard Astralian/New Zealand Standard.
- Barker. Larry L. (1981). **Communication.** New jersey : Prentice Hall. Inc.
- Cochran, W. G. (2007). **Sampling Techniques.** NY: John Wiley & Sons.
- Drucker. P.F. (2005). **Management: Tasks, Responsibilities, Practices.** New York: Truman Tal-ley Books.
- Hodgetts, R.M. & Hegar, K.W. (2005). **Modern Human Relations at Work** (9thed). South-Western, USA: Thomson.
- Suwaree, A. A. & Jitthanan, M. (2018). An Investigation of Western and Eastern Generation Yon Travel Risk Perception in Thailand. **Tourism and Sustainable Development.** [Online]. Available: <http://www.researchgate.net>>NC018-proceedings [2021, July 10]

Translated Thai References

- Aphithamkitti, P. (2018). **Perceived Risks and Motivations of Consumers Towards the Purchase of Dietary Supplements. on the Internet.** Independent Research Master of Business Administration Rajamangala University of Technology Krungthep. (in Thai)
- Chumket, J. (2015). Risk Management to Enhance Organizational Management Efficiency of Support Agencies. Education and Academic Services in Public Higher Education Institutions. **Academic Journal Bangkokthonburi University, 21** (1), 191-199. (in Thai)
- Dejyothin, K. (2015). Enterprise Risk Management **National Productivity Institute.** [Online] Available: <http://www.ftpi.or.th>>tag>erm [2021, July 10]. (in Thai)
- Numnoi, T. (2011). **Communication for Management. Organizational Changes Case Study: Land Bank and Houses for Retail Public Company Limited.** Independent Research Master of Arts Institution Graduate School of Development Administration. (in Thai)
- Puanphoo, Y. (2019). Risk Management in SMEs. **Journal of Management Science Review, 21** (1), 191-199. (in Thai).
- Rojkitamnuay S. (2018). Perceived Risk and Trust Affecting Commercial Trading Cross-border electronics. **Chulalongkorn Business Review Journal, 40** (157), 79-99. (in Thai).

- Saejia, W. (2020). **It's Stressful to Stay. It's Difficult to Go: the Impact of COVID-19 on People Working in the Airline Business.** [Online]. Available: <https://thematter.co/social/covid-19-impact-on-aviation/106220>. [2020, March 30]. (in Thai)
- Sektrakul, K. (2020). **7 New Normal Trends. Aviation Business After the Covid-19 Era.** [Online]. Available: <https://www.businesstoday.co/opinions/21/05/2020/38510/> [2020, November 12]. (in Thai)
- Silakiatvanich, O. (2017) **Factors Influencing Risk Management Case Study: Rajabhat University Thonburi.** Thesis Master of Business Administration Siam University. (in Thai).
- Subdistrict Administrative Organization Tungkor Chiangrai. (2021). **Risk Management Manual.** [Online] Available: <http://tkr.go.th/wp-content/uploads/2021/02>. [2564, July 10]. (in Thai).
- Sukphet, K. (2017). **Paradigms and Ethics in Tourism and Hospitality Operations.** Teaching Documentation Faculty of Tourism Management National Institute of Development Administration. (in Thai)
- Tangsinsapsiri, T. (2007). **Organizational Behavior.** Bangkok: Thanat Printing Co., Ltd. (in Thai)
- Thamnitasana, S. (2019). **Application of Risk Management Standards for Industrial Organizations. Case Study Production: Paper Processing Industry.** Thesis Chulalongkorn University. (in Thai)
- Thongsima, M. (2014). **Opinions of Personnel Towards Management in the Provincial Administrative Organization.** Chanthaburi. Independent Study Master of Public Administration Burapha University. (in Thai).
- Worakamnueng, R. (2020). **Airlines Around the World Adapt to the COVID-19 Crisis With a Strategy to Transport Goods Through Passenger Aircraft.** [Online]. Available: <https://www.airfreight-logistics.com/th/airlines-across-the-globe-carry-cargo-via-passenger-planes-as-they-vigate-through-the-covid-19-crisis/> [2020, October 7]. (in Thai)
- Worakitkasemsakul, S. (2010). **Research Methods in Behavioral Sciences and Social Sciences.** Udon Thani: Wordart Printing House. (in Thai)

คณะผู้เขียน

นายธนกร ณรงค์วานิช

วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
2410/2 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
e-mail: thanakorn.na@spu.ac.th