

Research Article

การรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน
ท่าอากาศยานดอนเมือง ในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19

RISK PERCEPTION AFFECTING TO WORKING BEHAVIOR OF AIRSIDE OPERATION OFFICER AT DON MUEANG INTERNATIONAL AIRPORT IN THE COVID-19 PANDEMIC SITUATION

ธนิดา ศุภรังสรรค์^{1*}

¹สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Tanida Suppharangsarn^{1*}

¹Airline Business Management, Faculty of Management Science, Phranakhon Rajabhat University

*E-mail: yuitanida@gmail.com

Received: 2021-12-23

Revised: 2022-05-02

Accepted: 2022-05-02

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความเสี่ยง และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง ในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 และเพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ที่ปฏิบัติงานประจำท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 86 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างตามหลักการสุ่มตัวอย่างแบบช่วงชั้น (Stratified Random Sampling) โดยการจับฉลากรายชื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินที่ปฏิบัติงานประจำท่าอากาศยานดอนเมือง และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ซึ่งผลการวิจัย พบว่า

1) คุณลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าเพศที่แตกต่างกันและสถานภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับในการปฏิบัติพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่อายุ, ระดับการศึกษา, ระดับการปฏิบัติงาน, และส่วนงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินที่แตกต่างกัน มีระดับในการปฏิบัติพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

2) พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยภาพรวม พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินในภาพรวม มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 ในภาพรวม

คำสำคัญ : การรับรู้ความเสี่ยง พฤติกรรมการทำงาน ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน

ABSTRACT

The purposes of this research are 1) To study the level of risk perception and the working behavior of the airside operations officer at Don Mueang International Airport in the COVID-19 pandemic situation. 2) To compare the working behavior of the airside operations officer at Don Mueang International Airport in the COVID-19 pandemic situation 3) To study risk perception affecting to working behavior of airside operation officer at Don Mueang International Airport in the COVID-19 pandemic situation. The sampling of this research were 86 employees who working in airside operation department at Don Mueang International Airport. The researcher uses a random sampling method based on the principle of stratified random sampling by drawing numbers for the list of airside operation officer who work Don Mueang International Airport. The survey for this research and uses questionnaires as tools for research data collection and using a computer software program for statistical analysis. The statistical methods used in data analysis are percentage, mean, standard deviation, t-Test, ANOVA, Pearson's Product Moment Correlation Coefficient. The research hypothesis testing resulting are as follows:

1) The difference in demographic characteristics affecting to have different the working behavior of the airside operations officer at Don Mueang International Airport in

The COVID-19 pandemic situation. The research hypothesis testing revealed that gender and status have differences affect the operational behavior of the airside operation officer at Don Mueang International Airport in the COVID-19 pandemic situation at statistically significant at the 0.05 level, but the different of age, education, work level, and the function in the airside operations department not have different working behavior of the airside operations officer at Don Mueang International Airport in the Covid-19 situation.

2) Overall of Working behavior of airside operating officers was found that the overall of risk perception of airside operation officer is related to the overall of working behavior of airside operation officers at Don Mueang International Airport in The COVID-19 pandemic situation.

Keywords: Risk Perception, Working Behavior, Airside Operation Department

บทนำ

ปัจจุบันการเดินทางโดยเครื่องบิน เป็นการเดินทางที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ซึ่งไม่ใช่แค่การเดินทางของผู้โดยสารเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศอีกด้วย และการทำการบินในแต่ละเที่ยวบินเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานในอุตสาหกรรมการบินที่ปฏิบัติงานเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะต้องมีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีความเป็นมืออาชีพ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินการต่าง ๆ ในแต่ละเที่ยวบินมีความปลอดภัย สามารถสร้างประทับใจให้กับผู้ใช้บริการได้มากที่สุด ซึ่งทำให้เกิดการกลับมาใช้บริการอีกเรื่อย ๆ จนกลายเป็นความภักดีต่อตราสินค้า อีกทั้งยังทำให้เกิดการประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปากจากผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นการทำการตลาดที่มีต้นทุนต่ำที่สุด และได้ผลดีที่สุด ดังนั้นพนักงานทุกส่วนงานด้านการบิน

จึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติการทางการบิน เพื่อให้ทุกเที่ยวบินดำเนินไป และถึงที่หมายปลายทางด้วยความปลอดภัย

การขนส่งทางอากาศ (Air transport) เป็นอุตสาหกรรมภาคการบริการ (Service industry) ที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจโลกในการขนส่งผู้โดยสาร และสินค้าจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ทั้งผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจการทำงานและผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อการท่องเที่ยว การขนส่งและการกระจายสินค้าไปยังประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก อีกทั้งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ธุรกิจบริการด้านต่าง ๆ มีการเจริญเติบโต และสภาพการณ์แข่งขันทางธุรกิจมีความรุนแรงขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันกันมากขึ้นในเรื่องของมาตรฐานการบริการ การอำนวยความสะดวก การสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงความ

ปลอดภัยในการใช้บริการด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมการบิน จึงทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ด้านการบิน ต้องมีการปรับกลยุทธ์ภายในองค์กร รวมถึงการแข่งขันทางการตลาดให้เหมาะสม และทันต่อการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค บุคลากรจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญ และมีค่าที่สุดที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตจำเป็นต้องมีแนวคิดการบริหารจัดการที่สร้างสรรค์ มีแรงขับ สร้างแรงจูงใจ และความกระตือรือร้นให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความยืดหยุ่น และปรับเปลี่ยนได้ง่าย เน้นให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณิศศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย Chuenwong (2017) พบว่าแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ถูกตีความมากกว่าความหมายเรื่องของกระบวนการ การเงิน ทรัพยากร และเทคโนโลยี โดยเริ่มให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานมากขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการให้บริการ และด้านการงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย และในด้านการบินนั้นเรื่องของความปลอดภัย (Safety) นั้นถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการทำงาน Phromphanthakorn (2008) จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการค้นคว้าและศึกษาปัจจัย

ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งผลจากการทำวิจัยในเรื่องนี้จะส่งผลให้บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้ตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง และนำผลงานวิจัยที่ได้ไปปรับปรุง และพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เพื่อลดการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สินของผู้เกี่ยวข้องทางการบิน และสามารถรองรับการเดินทางทางอากาศที่กำลังขยายตัวอย่างรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปลอดภัยต่อไป

วัตถุประสงค์งานวิจัย (Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความเสี่ยงและพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19
3. เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

1.1 ความหมายของการรับรู้

Assael (1998) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริโภคเลือกรับ จัดองค์ประกอบ เพื่อให้มีความหมายเข้าใจและ แปลความหมายสิ่งเร้าต่าง ๆ ออกมาได้

Mowen and Minor (1998) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคล เปิดรับข้อมูลข่าวสาร ตั้งใจรับข้อมูลนั้นและ ทำความเข้าใจความหมาย และในขั้นการเปิดรับ (exposure stage) ผู้บริโภคจะรับข้อมูลผ่านทาง ประสาทสัมผัสขั้นตั้งใจรับ (attention stage) โดยผู้บริโภคจะแบ่งปันความสนใจมาสู่สิ่งเร้านั้น และขั้นสุดท้ายคือ ขั้นเข้าใจความหมาย (comprehension stage) ผู้บริโภคจะจัด องค์ประกอบข้อมูล และแปลความหมายออกมา เพื่อให้เข้าใจได้

Bernstein (1999) กล่าวว่า การรับรู้ คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากที่ สิ่งเร้ากระตุ้นการรู้สึก และถูกตีความเป็นสิ่งที่มีความหมายโดยใช้ความรู้ ประสบการณ์ และความเข้าใจของบุคคล

Kotler and Keller (2010) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่แต่ละ บุคคลเลือกรวบรวม และแปลข่าวสารข้อมูล ที่ได้รับให้เกิดเป็นภาพที่มีความหมายขึ้นมา การรับรู้ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้า ความสัมพันธ์ของสิ่งเร้า และสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น

จากความหมายที่กล่าวมาข้าง ต้นสรุปได้ว่า การรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคล

เลือกรับข้อมูลข่าวสารและแปลความหมายออกมา โดยใช้ความรู้ ประสบการณ์และความเข้าใจของแต่ละบุคคล แปลความหมายออกมาเพื่อให้เข้าใจได้ ซึ่งการรับรู้ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้า ความสัมพันธ์ของสิ่งเร้า และสภาพแวดล้อม

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ ความเสี่ยง

2.1 ความหมายของการรับรู้ความเสี่ยง

Triwittayapoom (2008) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงคือ ความสามารถในการประเมินความเสี่ยงที่ผู้บริโภคต้องเผชิญ ในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งมีผลกระทบ ทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคแตกต่างกันไป โดยการรับรู้ความเสี่ยงจะแตกต่างกันออกไปตามเชื้อชาติ เพศ อายุ และวัฒนธรรม

Sereerat (2007) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง การที่ผู้บริโภครับรู้ ถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเมื่อซื้อผลิตภัณฑ์ โดยตราสินค้าจะเป็นหลักประกันตัวผลิตภัณฑ์ ทำให้ลดความเสี่ยงในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคมีการรับรู้ถึงความเสี่ยงที่แตกต่างกัน ในการซื้อและบริโภคผลิตภัณฑ์ ดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านหน้าที่ (Function risk) คือ ผลิตภัณฑ์ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่คาดหวัง

2. ความเสี่ยงด้านกายภาพ (Physical risk) คือ ผลิตภัณฑ์ที่ทำให้เกิดการ คุกคามต่อสภาพร่างกาย หรือสุขภาพของผู้ใช้ หรือผู้อื่น

3. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial risk) เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าไม่เท่ากับราคาที่จ่ายออกไป

4. ความเสี่ยงด้านสังคม (Social risk) เป็นผลิตภัณฑ์ที่ทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกอับอาย

5. ความเสี่ยงด้านจิตใจ (Psychological risk) เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีผลกระทบต่อสภาพจิตใจของผู้ใช้

6. ความเสี่ยงด้านเวลา (Time risk) เป็นความล้มเหลวของผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อต้นทุนโอกาสในการค้นหาผลิตภัณฑ์ที่พอใจอื่น ๆ

Hoyer and Macinnis (2008) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงเป็นปัจจัยที่กระตุ้นกระบวนการหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือตราสินค้า โดยลูกค้าคำนึงถึงความไม่แน่นอนส่วนบุคคลที่มาจากการซื้อ ใช้ หรือการทิ้งสินค้าที่ใช้แล้ว เกิดจากการปรากฏผลด้านลบ ทำให้ผู้บริโภคยอมจ่ายเพิ่มขึ้น และไตร่ตรองเรื่องการรับสารที่สื่อออกมาจากแผนการตลาดในรูปแบบต่าง ๆ และทำให้ลูกค้ารวบรวม และประเมินข้อมูลอย่างระมัดระวัง การรับรู้ความเสี่ยงสามารถเชื่อมโยงสินค้าและบริการ แต่ความสนใจจะเพิ่มขึ้นเมื่อปริมาณข้อมูลที่น่าเสนอจำกัด มีการนำเสนอสิ่งแปลกใหม่ สินค้ามีราคาสูง เป็นสินค้าที่มีเทคโนโลยีซับซ้อน ตราสินค้านี้มีคุณภาพ ลูกค้าไม่มีความเชื่อมั่นหรือประสบการณ์ รวมถึงความคิดเห็นจากคนรอบข้าง เหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าคำนึงถึงก่อนซื้อ ใช้ หรือทิ้งสินค้านั้น

Kotler and Armstrong (2001) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived risk)

คือ ความสามารถในการประเมินค่าความเสี่ยงที่ผู้บริโภคต้องเผชิญในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งการมีความสามารถดังกล่าวที่แตกต่างกันของผู้บริโภคมีผลกระทบทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคแตกต่างกันไป

กล่าวโดยสรุป ความเสี่ยง หมายถึง ความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และส่งผลทำให้เกิดความเสียหายหรือความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน และทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นสิ่งที่เราไม่สามารถกำจัดให้หมดไปได้ แต่เราสามารถลดความเสี่ยงเหล่านั้นให้เกิดความสูญเสียหรือความเสียหายที่ลดน้อยลงได้

2.2 ประเภทของความเสี่ยง

สาเหตุของความเสี่ยง สามารถจำแนกได้เป็น 4 ลักษณะ กล่าวคือ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงทางการเงิน ความเสี่ยงทางการปฏิบัติงาน และความเสี่ยงทางกฎหมาย และข้อกำหนดผูกพันองค์กร สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ความเสี่ยงทางด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : SR) หมายถึง ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร และขัดขวางการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในด้านกลยุทธ์ ได้แก่

1.1 Organizational Structure Risk ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากโครงสร้างองค์กร ไม่เหมาะสม ข้ำซ้อน หรือระบุขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจ

1.2 Operational Strategic Risk ความเสี่ยงจากการดำเนินงานเกิดจากการวางกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจขององค์กร

2. ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk : FR) หมายถึง ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อฐานะการเงิน และขีดขวางการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านการเงินขององค์กร เป็นความเสี่ยงอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าหลักทรัพย์หรือพันธะสัญญาที่องค์กรทำไว้ ส่งผลให้ทรัพย์สิน หนี้สิน หรือสัญญาทั้งที่ปรากฏในงบดุลหรือนอกงบดุล มีมูลค่าสุทธิลดลง หรือส่งผลกระทบต่อการลงทุน (Investment) ขององค์กร ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงทางด้านตลาด ประกอบด้วย

2.1 Market Risk ความเสี่ยงอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าหลักทรัพย์หรือพันธะสัญญาที่องค์กรทำไว้ ส่งผลให้ทรัพย์สิน หนี้สิน หรือสัญญาทั้งที่ปรากฏในงบดุลหรือนอกงบดุลลดลง หรือส่งผลกระทบต่อการลงทุน (Investment) ขององค์กรปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงทางด้านตลาด

2.2 Credit Risk ความเสี่ยงด้านเครดิต เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากคู่สัญญาไม่สามารถทำตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับองค์กรได้ เนื่องจากขาดความสามารถทางการเงิน ซึ่งส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร

2.3 Liquidity Risk ความเสี่ยงที่เป็นผลมาจากการที่องค์กรไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ในราคาที่เหมาะสม ตามเวลาที่ต้องการ เนื่องจากมีตลาดรองรับสินทรัพย์นั้นไม่เพียงพอ หรือตลาดกำลัง

ถูกแทรกแซงจากปัจจัยอื่น และความเสี่ยงที่องค์กรขาดความสามารถชั่วคราวในการจัดหาเงินทุนมาชำระให้แก่คู่สัญญาในวันครบกำหนด

2.4 Budgeting Risk ความเสี่ยงจากความไม่เพียงพอของเงินงบประมาณในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในธุรกิจ และส่งผลทำให้เกิดความเสียหาย

3. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operational Risk : OR) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และขีดขวางการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรด้านปฏิบัติงาน เป็นความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายทางตรงหรือทางอ้อม เนื่องจากการระบบงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ การขาดการควบคุมที่ดี การจัดการภายในองค์กรล้มเหลวจนทำให้เกิดความสูญเสีย และความผิดพลาดในการปฏิบัติงานโดยมีสาเหตุต่าง ๆ ดังนี้

3.1 People Risk คือ ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.2 Process คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากระบบหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3.3 Technology Risk คือ ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากเทคโนโลยี

4. ความเสี่ยงด้านกฎหมาย และข้อกำหนดผูกพันองค์กร (Compliance Risk : CR) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของกฎหมาย รวมถึงข้อบังคับ ข้อกำหนดภายในองค์กรด้วย

4.1 Legal/Regulatory : เกิดจากการกำกับดูแลและกฎระเบียบที่ไม่สอดคล้อง

กับข้อกำหนดของทางการ นอกจากนี้ยังรวมถึง ความเสี่ยงจากการตีความข้อกฎหมาย รวมถึงการมี หรือไม่มีกฎหมายที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจ ขององค์กร

สำหรับความเสี่ยงที่กล่าวมา ข้างต้น มีสาเหตุของความเสี่ยงที่แตกต่างกัน ออกไป เรียกว่า “ปัจจัยเสี่ยง” หมายถึง ต้นเหตุ หรือสาเหตุที่มาของความเสี่ยงที่จะทำให้องค์กร ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยต้องระบุ ให้ได้ว่าเหตุการณ์นั้นจะเกิดที่ไหน เมื่อใด เกิดขึ้นได้ อย่างไร และทำไม ซึ่งสาเหตุของความเสี่ยงที่ระบุ ควรเป็นสาเหตุที่แท้จริง (Root Cause) เพื่อจะ นำมาวิเคราะห์และกำหนดมาตรการลดความเสี่ยง ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัย ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร และไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ความเสี่ยงทางเศรษฐกิจและการเมือง (Economic and political risk) ความเสี่ยง ทางกฎหมายและกฎระเบียบ (Regulatory risk) ความเสี่ยงทางการแข่งขัน (Competitive risk) ความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางธรรมชาติ (Natural events risk) ฯลฯ

2. ปัจจัยภายใน เป็นปัจจัย ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และสามารถควบคุมได้ เช่น ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk) ความเสี่ยงทางการปฏิบัติงาน (Operational Risk) กฎระเบียบ ข้อบังคับภายในองค์กร ประสิทธิภาพ ของเจ้าหน้าที่ ระบบการทำงาน ความเสี่ยงทาง นโยบายและกลยุทธ์ (Policy/Strategic Risk) ฯลฯ

สรุปได้ว่า ความเสี่ยงจะเกิด ควบคู่กับ “ความไม่แน่นอน (Uncertainty)” เราสามารถลดความเสี่ยงต่าง ๆ ลงได้ แต่เรา ไม่สามารถกำจัดความเสี่ยงเหล่านี้ได้หมด เพื่อให้ เกิดความเสี่ยงน้อยที่สุด และส่งผลกระทบต่อ ความเสียหายน้อยที่สุด

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยนำมา ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อศึกษาระดับ การรับรู้ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ เขตการบิน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม การทำงาน

3.1 ความหมายของพฤติกรรม

Raktham (1994) ให้ความหมาย ว่า พฤติกรรม หมายถึง กิริยาอาการที่แสดงออก หรือเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสม หรือจากความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์ และการศึกษาอบรม การแสดงออกนี้อาจเป็นได้ ทั้งในรูปคล้ายตามหรือต่อต้าน และอาจเป็นได้ ทั้งคุณและโทษต่อทั้งเจ้าของพฤติกรรมเอง และ หรือต่อสิ่งภายนอก เช่น หน่วยงานของเจ้าของ พฤติกรรมนั้นก็ได้

Yoddee (2000) ให้ความหมาย ว่า พฤติกรรม หมายถึง กิจกรรม การกระทำ หรือการแสดงออกของมนุษย์และสัตว์ในสถานการณ์ ต่าง ๆ ทั้งที่มองเห็น สังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัส ทั้ง 5 หรือใช้เครื่องมือต่าง ๆ ทดสอบ ตรวจสอบ หรือวัดได้

Sariwat (2001) ให้ความหมายว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำซึ่งเป็นการแสดงออกถึง ความรู้สึกนึกคิด ความต้องการของจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งอาจสังเกตเห็นได้โดยทางตรงหรือทางอ้อม บางลักษณะอาจสังเกตได้โดยไม่ใช้เครื่องมือช่วย หรือต้องใช้เครื่องมือช่วย

3.2 ความหมายของการทำงาน

Nareephon (1988) ให้ความหมายว่า การทำงาน หมายถึง การที่บุคคลใช้ศักยภาพของตน ในการกระทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ตนเองและส่วนรวมได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยวิธีการที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีปริมาณมาก คุณภาพสูง และประหยัด โดยมีวิธีการที่ยืดหยุ่นในการทำงานที่จะทำให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จได้

Phanthumnawin (1995) ให้ความหมายว่า การทำงาน หมายถึง พฤติกรรม การใช้ความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ มีความมานะ และบากบั่น เพื่อตนเอง ส่วนรวม และประเทศชาติ

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง กิริยาอาการที่แสดงออก หรือเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก สังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 และบุคคลนั้นใช้ศักยภาพของตน ในการกระทำ

สิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ตนเองและส่วนรวมได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3.3 การประเมินพฤติกรรมการทำงาน

Swanson (1994 อ้างถึง Phanthumnawin (1995)) ได้ให้ความหมายของบุคคลผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง หมายถึง ผู้ที่มีการกระทำอย่างเหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ในงานของตน ประสิทธิภาพสูง อาจพิจารณาจาก 3 ด้านคือ

ด้านแรก พิจารณาจากผลงานที่บุคคลกระทำ ซึ่งมี 3 องค์ประกอบคือ คุณภาพตามลักษณะงาน ปริมาณของงานในแต่ละด้านของคุณภาพนั้น ๆ และเวลาที่ใช้ในการทำงาน

ด้านที่สอง พิจารณาจากกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน ในทำนองนี้จะทำให้เกิดประสิทธิผลสูงได้มากที่สุด เช่น มีพฤติกรรมเตรียมตัวการวางแผนก่อนที่จะเริ่มงานและอื่น ๆ จนถึงขั้นตอนสุดท้ายของงาน

ด้านที่สาม การพิจารณาในเชิงสะสม ทางด้านความสำเร็จในชีวิตของบุคคล โดยดูที่รายได้ควมมีเกียรติของอาชีพ และระดับการศึกษาของบุคคล

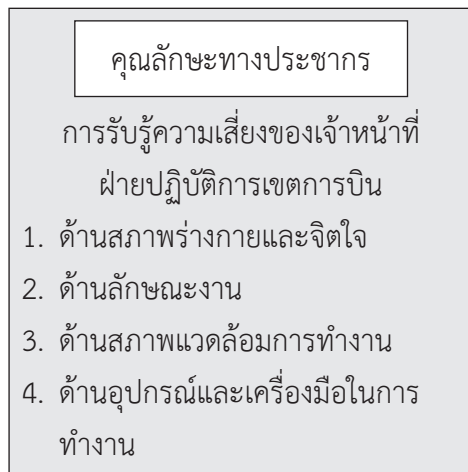
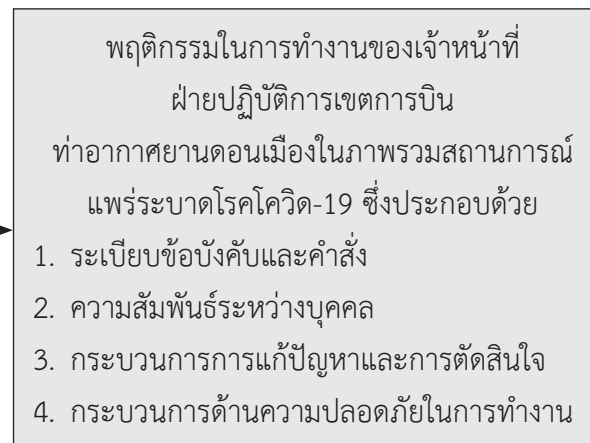
จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยนำมาออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ดังภาพ 1

ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยในครั้งนี้มีช่วงระยะเวลาในการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือน มีนาคม 2564 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565

ตัวแปรอิสระ**ตัวแปรตาม**

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตในการวิจัย**ขอบเขตด้านเนื้อหา**

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantity research) โดยมุ่งศึกษาในเรื่องการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อเสนอแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เป็นอันตรายต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน

ขอบเขตด้านประชากร**ประชากร** คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ

เขตการบิน ที่ปฏิบัติงานประจำท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 136 คน (อ้างอิงจากข้อมูลสายงานทรัพยากรบุคคลและอำนวยการ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ปีพ.ศ. 2563)

กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ที่ปฏิบัติงานประจำท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 86 คน (ตามทฤษฎีของ Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1960))

ระเบียบวิธีวิจัย (Methodology)

- วิธีวิจัย จะเลือกใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เป็นวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Study) ในลักษณะของการศึกษาเปรียบเทียบเชิงเหตุและผล (Casual – Comparative Study) โดยมุ่งการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นองค์ประกอบในการพิจารณา แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1. ระเบียบข้อบังคับและคำสั่ง 2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3. กระบวนการการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ 4. กระบวนการด้านความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาเสนอแนะแนวทางการลดความเสี่ยงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของพนักงานเพื่อลดการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สินของผู้เกี่ยวข้องทางการบิน

- แหล่งข้อมูล จะดำเนินการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จำนวน 1 ฉบับ

- ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ที่ปฏิบัติงานประจำท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 136 คน (อ้างอิงจากข้อมูลสายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ บริษัท

ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2562)

- กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ที่ปฏิบัติงานประจำท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 86 คน (Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1860))

- วิธีการเก็บข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ในเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2563 โดยดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ผู้วิจัยแจกและจัดเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลา 1 เดือน โดยจัดทำแบบสอบถามเกี่ยวกับหลักการและปัจจัยต่าง ๆ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19

2. ผู้วิจัยดำเนินการ ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จำนวน 86 ฉบับ ว่ามีความถูกต้องและสมบูรณ์เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

- การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test (Independent Samples test) และวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

2. การวิเคราะห์แบบไม่อ้างอิงพารามิเตอร์ (Nonparametric statistics) โดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square)

ผลการวิจัย (Results)

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้ คือเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.82) ในด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 28-37 ปี (ร้อยละ 65.98) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 72.17) และมีสถานภาพโสด (ร้อยละ 73.20)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละคุณลักษณะทางประชากรของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	38	39.18
หญิง	59	60.82
รวม	97	100.00
อายุ		
18 - 27 ปี	13	13.40
28 - 37 ปี	64	65.98
38 - 47 ปี	13	13.40
มากกว่า 48 ปี	7	7.22
รวม	97	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	4.12
ปริญญาตรี	70	72.17
ปริญญาโท	23	23.71
ปริญญาเอก	0	0.00
รวม	97	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	71	73.20
สมรส	24	24.74
หย่า	2	2.06
รวม	97	100.00
ตำแหน่งการปฏิบัติงาน		
หัวหน้าส่วนงาน	5	5.16
เจ้าหน้าที่อาวุโส	33	34.02
เจ้าหน้าที่บริหาร	4	4.12
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	55	56.70
รวม	97	100.00
ส่วนงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน		
ส่วนบริการการบิน	39	40.21
ส่วนบริการเขตการบิน	30	30.93
ส่วนปฏิบัติการความปลอดภัยกิจการการบิน	24	24.74
ส่วนงานบริหารทั่วไป	4	4.12
รวม	97	100.00

ส่วนในด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (ร้อยละ 56.70) และปฏิบัติงานอยู่ในส่วนบริการการบิน (ร้อยละ 40.21)

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 ที่เป็นข้อมูลผลการศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ เขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 โดยภาพรวม ดังนี้

การรับรู้ความเสี่ยง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านสภาพร่างกายและจิตใจ	2.91	0.733	ปานกลาง
2. ด้านลักษณะงาน	3.14	0.701	ปานกลาง
3. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	2.97	0.784	ปานกลาง
4. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน	2.82	0.671	ปานกลาง
รวม	2.96	0.585	ปานกลาง

การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาและวิเคราะห์ การรับรู้ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ เขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพร่างกายและจิตใจ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน โดยมีผลการวิเคราะห์ ในภาพรวม พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงการเกิดอันตรายทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีการรับรู้ความเสี่ยงสูงสุดที่สุด คือ ด้านลักษณะงาน มีโอกาสเสี่ยงการเกิดอันตรายอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.701) รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.784) และน้อยที่สุด คือ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน ($\bar{X} = 2.82$, S.D. = 0.671) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านสภาพร่างกายและจิตใจ ข้อที่มีการรับรู้อยู่ในระดับสูงสุดที่สุด คือ การ

ทำงานขณะร่างกายมีอาการเจ็บป่วย โอกาสเสี่ยงการเกิดอันตรายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 1.330) และข้อที่มีการรับรู้อยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ การทำงานขณะที่มีสมาธิ ตั้งใจ จดจ่อกับการทำงาน โอกาสเสี่ยงการเกิดอันตรายอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.46$, S.D. = 1.339)

ด้านลักษณะงาน ข้อที่มีการรับรู้อยู่ในระดับสูงสุดที่สุด คือ การทำงานติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน โอกาสเสี่ยงการเกิดอันตรายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 1.071) และข้อที่มีการรับรู้อยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ การทำงานด้วยความระมัดระวังในพื้นที่ที่มีการติดป้ายเตือนอันตราย โอกาสเสี่ยงการเกิดอันตรายอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.79$, S.D. = 1.354)

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ข้อที่มีการรับรู้อยู่ในระดับสูงสุดที่สุด คือ การทำงานในสถานที่อับอากาศถ่ายเทไม่สะดวก โอกาสเสี่ยงการเกิดอันตรายอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 1.270) และข้อที่มีการรับรู้อยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ การ

ทำงานมีการสวมเครื่องป้องกันอันตรายส่วนบุคคล (PPE) ตามลักษณะงานที่ทำ โอกาสเสี่ยงการเกิดอันตรายอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.43$, S.D. = 1.241) ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน ข้อที่มีการรับรู้สูงสุดในระดับสูงสุด คือ การละเลยการใส่เสื้อสะท้อนแสงขณะทำงาน โอกาสเสี่ยงการเกิดอันตรายอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$, S.D. = 1.458) และข้อที่มีการรับรู้สูงสุดในระดับต่ำที่สุด คือ การบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องมืออยู่เสมอตามระยะเวลา โอกาสเสี่ยงการเกิดอันตรายอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.46$, S.D. = 1.251)

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาพฤติกรรม การทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ เขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์ แพร่ระบาดโรคโควิด-19

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม
การทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน
ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาด
โรคโควิด-19 ที่เป็นข้อมูลผลการศึกษาพฤติกรรม
การทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน
ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาด
โรคโควิด-19 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 โดยภาพรวม ดังนี้

พฤติกรรมการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่ง	4.09	0.960	มาก
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.10	0.937	มาก
3. กระบวนการการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	3.98	0.936	มาก
4. กระบวนการด้านความปลอดภัยในการทำงาน	4.00	0.994	มาก
รวม	4.04	0.909	มาก

การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาและวิเคราะห์ พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ เขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 มีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระเบียบข้อบังคับและคำสั่ง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านกระบวนการการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านกระบวนการด้านความปลอดภัยในการทำงาน โดยมีผลการวิเคราะห์ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับบ่อยครั้ง โดยด้านที่สูงที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.937) รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่ง ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.960) และน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.936) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่ง ข้อที่มีความถี่ในการปฏิบัติ สูงที่สุด คือ ท่านได้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 1.038) และน้อยที่สุด คือ เมื่อขั้นตอนการทำงานมีหลายขั้นตอน และบางขั้นตอนท่านเห็นว่าไม่สำคัญ ท่านจะข้ามขั้นตอนนั้นไป ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 1.201)

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า ข้อที่มีความถี่ในการปฏิบัติสูงที่สุด คือ ท่านให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงาน และมีการทำงานเป็นทีมอยู่เสมอ และท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 1.026) และน้อยที่สุด

คือ ท่านมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 1.011)

ด้านกระบวนการการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ พบว่า ข้อที่มีความถี่ในการปฏิบัติ สูงที่สุด คือ ท่านแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบทันทีเมื่อมีปัญหาในการทำงาน ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.988) และน้อยที่สุด คือ ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้บังคับบัญชามีความสามารถที่จะช่วยแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี และอีกทั้งยังสามารถป้องกันปัญหาในอนาคตได้ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 1.073)

ด้านกระบวนการด้านความปลอดภัยในการทำงาน พบว่า ข้อที่มีความถี่ในการปฏิบัติ สูงที่สุด คือ ในขณะที่ทำงานท่านตระหนัก และคำนึงถึงความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลาที่ท่านทำงาน ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 1.073) และน้อยที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีกิจกรรมสื่อสาร และเผยแพร่ความรู้เรื่องความปลอดภัย เช่น การสัมมนา, การฝึกอบรม, สื่อทาง Social Media เป็นต้น ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 1.124)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง ในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19

1. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า คุณลักษณะทางประชากรด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน ทำให้พฤติกรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบข้อบังคับ และคำสั่ง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กระบวนการการ

แก้ปัญหาและการตัดสินใจ และกระบวนการด้านความปลอดภัยในการทำงาน

คุณลักษณะทางประชากรด้านเพศที่แตกต่างกัน ทำให้พฤติกรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกันเพียง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่ง และกระบวนการด้านความปลอดภัยในการทำงาน ส่วนคุณลักษณะทางประชากรด้านอายุ, ระดับการศึกษา, ระดับการปฏิบัติงาน, และส่วนงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินที่แตกต่างกัน มีความถี่ในการปฏิบัติพฤติกรรมการทำงานทั้ง 4 ด้านของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

2. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 เป็นการศึกษความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง กับพฤติกรรมการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินฯ โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินฯ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระเบียบข้อบังคับและคำสั่ง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านกระบวนการการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ด้านกระบวนการด้านความปลอดภัยในการทำงาน และโดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีการของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 ในภาพรวม

การรับรู้ความเสี่ยง	พฤติกรรมการทำงาน (ภาพรวม)	
	Pearson Correlation	Sig.
ด้านสภาพร่างกายและจิตใจ	0.201*	0.048
ด้านลักษณะงาน	0.263**	0.009
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.152	0.137
ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน	0.230*	0.023
การรับรู้ความเสี่ยงในภาพรวม	0.259**	0.010

* คือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05, ** คือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณา การรับรู้ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในรายด้าน กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินฯ ด้านสภาพร่างกายและจิตใจ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินฯ เพียง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านกระบวนการการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และโดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การรับรู้ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินฯ ด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินฯ เพียง 3 ด้าน ได้แก่

ความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินฯ เพียง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านกระบวนการการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านกระบวนการความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงโดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การรับรู้ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินฯ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินฯ ในทุกด้าน

การรับรู้ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินฯ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อ

พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ เขตการบินฯ เพียง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านกระบวนการการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ด้านกระบวนการด้านความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงพฤติกรรมการทำงานโดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)

ผลการวิจัยเรื่อง ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ เขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

จากการศึกษาเรื่องการรับรู้ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านลักษณะงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และมีการรับรู้ต่ำที่สุดในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ เนื่องจากลักษณะงานปฏิบัติการในเขตการบินนั้น เป็นลักษณะงานที่มีความสำคัญกับความปลอดภัยเป็นอันดับแรก ผู้ที่จะสามารถปฏิบัติงานในเขตการบินได้จะต้องมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดี ในเรื่องความปลอดภัย ในขณะที่ปฏิบัติงานและเฝ้าระวังปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจก่อให้เกิดเหตุที่ส่งผลต่อความเสี่ยงต่อความปลอดภัยด้านการบิน ส่วนอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานในเขตการบินโดยปกติแล้วจะมีความเข้มงวด และมีตารางซ่อมบำรุงของอุปกรณ์และเครื่องมือตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบิน จึงเป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ที่มีการรับรู้

ความเสี่ยงในด้านนี้น้อยที่สุด ผลการวิจัยนี้เป็นไปในทิศทางเดียวกับการรับรู้ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานพบว่า การรับรู้ข้อที่สูงที่สุดคือ การละเลยการใส่เสื้อสะท้อนแสงขณะทำงาน และรองลงมา คือ การละเลยการตรวจสอบอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thongmeekhaun et al. (2017) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ความเสี่ยงอันตรายจากเครื่องถ่ายเอกสารและพฤติกรรมป้องกันของพนักงานถ่ายเอกสาร พบว่า ระดับพฤติกรรมป้องกันความเสี่ยงอันตรายจากเครื่องถ่ายเอกสารโดยรวม และด้านวิธีปฏิบัติในการทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตราย เป็นการควบคุมที่ตัวบุคคลต้องอาศัยความร่วมมือ และความเข้าใจอย่างมาก การใส่อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล เช่น หน้ากาก ถุงมือ ก็มักมีข้อจำกัดคนทำงานมักทนใส่ไม่ได้นาน

การรับรู้ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองด้านสภาพร่างกายและจิตใจ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงานขณะร่างกายมีอาการเจ็บป่วย โอกาสเสี่ยงการเกิดอันตรายอยู่ในระดับปานกลาง และรองลงมาคือ การทำงานขณะที่มีความวิตกกังวลต่าง ๆ เช่น มีปัญหาครอบครัว เพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างาน, สภาวะทางการเงิน, ปัญหาทางจิตใจ เป็นต้น ด้วยข้อกำหนดการปฏิบัติงาน

ในเขตการบิน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจะต้องมีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ หากมีอาการเจ็บป่วยตามข้อกำหนดจะต้องลางานตามกฎหมาย หากฝ่าฝืนข้อกำหนดอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยอย่างสูงสุด ด้วยข้อกำหนดดังกล่าวที่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในเขตการบินทุกคนจะต้องรับทราบ ซึ่งถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการสร้างความตระหนักรู้ ที่สอดคล้องกับ Becker (1864) บุคคลนั้นรับรู้ว่าคุณอยู่ในภาวะเสี่ยง หรือรับรู้ว่าคุณมีโอกาสที่จะเกิดโรค หรือรับรู้ว่ามีปัจจัยอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับตนเอง จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลนั้นลงมือกระทำพฤติกรรมที่ลดความเสี่ยง หรือมีพฤติกรรมป้องกันปัญหาสุขภาพ/โรค ที่อาจจะเกิดขึ้น เช่นเดียวกับการรับรู้ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านลักษณะงาน เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ข้อที่สูงที่สุดคือ การทำงานติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน และรองลงมาคือ การทำงานที่เร่งรีบ และแข่งกับเวลา รวมทั้งการทำงานไม่สามารถปรับปรุงขั้นตอนได้ เนื่องจากติดปัญหาเรื่องข้อบังคับ และระเบียบมาตรฐานต่าง ๆ นั้นมีความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานและความปลอดภัย เนื่องด้วยการปฏิบัติงานติดต่อกันเป็นระยะเวลานานอาจจะให้ร่างกายเหนื่อยล้าและมีความเครียด ซึ่งอาจส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ทำให้เกิดความเสี่ยงในด้านความปลอดภัยตามมา ส่วนการทำงานที่เร่งรีบและแข่งกับเวลานั้น อาจจะก่อให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งอาจจะส่งผลให้เกิดความเสี่ยงในด้านความปลอดภัยตามมาเช่นเดียวกัน ผลการวิจัยนี้ยังเป็นไป

ในทิศทางเดียวกับการรับรู้ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ที่พบว่า ข้อที่มีการรับรู้ความเสี่ยงสูงสุด คือ การทำงานในสถานที่อับอากาศถ่ายเทไม่สะดวก ซึ่งอาจจะส่งผลต่อสุขภาพและความปลอดภัยเช่นเดียวกัน

จากการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 ในภาพรวม พบว่า ด้านที่มีความถี่ในการปฏิบัติสูงสุดคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่สูงที่สุดคือ ท่านให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงาน และมีการทำงานเป็นทีมอยู่เสมอ และท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และรองลงมาคือ ท่านรับฟังความคิดเห็นและเคารพในความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน แล้วนำมาปรับปรุงการทำงานของ ท่าน เนื่องจากลักษณะงานและกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นลักษณะงานที่มีการทำงานเป็นทีมและเมื่อเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ จะต้องรายงานแก่ผู้บังคับบัญชา จึงทำให้เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในส่วนนี้ต้องมีการสร้างสัมพันธ์และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อให้การปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khompat and Khamtanoad (2016) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ความเสี่ยงและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของพนักงานปฏิบัติการสายการผลิตในอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก

อาจจะเนื่องมาจากบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มส่วนใหญ่จะมีนโยบายเกี่ยวกับการผลิตอาหารที่ดี (good manufacturing practice) จัดให้มีการอบรมด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยด้านอาหาร ซึ่งเนื้อหาบางส่วนมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยด้วย หัวหน้าคอยตรวจสอบอยู่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอทำให้พนักงานฝึกปฏิบัติและต้องมีพฤติกรรมด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก

ดังนั้น การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและการให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันจึงเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานในฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ซึ่งผลการศึกษานี้เป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านกระบวนการการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ พบว่า ข้อที่สูงที่สุดคือ ท่านแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบทันทีเมื่อมีปัญหาในการทำงาน และรองลงมาคือ เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านจะมีกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา โดยไม่นำความสัมพันธ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง รวมถึงผลการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านกระบวนการด้านความปลอดภัยในการทำงาน พบว่า ข้อที่สูงที่สุด คือ ในขณะที่ทำงานท่านตระหนัก และคำนึงถึงความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลาที่ท่านทำงาน และรองลงมาคือ เมื่อท่านพบสิ่งผิดปกติหรือเป็นอันตราย ท่านจะแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบทันที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Detpinya (2018) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การรับรู้การจัดการความปลอดภัยของ

พนักงานบริษัท ABC พบว่า พนักงานให้ความสำคัญด้านการจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัย เป็นการช่วยกันสร้างความปลอดภัยในการทำงาน โดยจัดการด้วยวิธีการป้องกัน เพื่อลดอุบัติเหตุและความสูญเสียที่จะอาจจะเกิดขึ้นได้

การทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 แบ่งออกเป็น 2 ส่วนตามสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1. คุณลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน ทำให้พฤติกรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า เพศที่แตกต่างกัน และสถานภาพที่แตกต่างกัน มีระดับในการปฏิบัติพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่อายุ, ระดับการศึกษา, ระดับการปฏิบัติงาน, และส่วนงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินที่แตกต่างกัน มีระดับในการปฏิบัติพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านกระบวนการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ด้านกระบวนการด้านความปลอดภัยในการทำงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pherkleiyng (2019) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม

การทำงานของบุคลากรศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดในภาคใต้ พบว่า บุคลากรเพศชาย และเพศหญิงมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบหน่วยงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยเพศหญิงมีการปฏิบัติตามระเบียบหน่วยงานมากกว่าเพศชาย เหตุที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงส่วนใหญ่มีความละเอียดรอบคอบมากกว่าเพศชาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Parisuttiamorn (2019) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะส่วนบุคคล และพฤติกรรมผู้นำที่มีประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลในการทำงานต่างกัน โดยผู้วิจัยดังกล่าวมีความเห็นว่า ประชากรที่เป็นพนักงานเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการที่มีสถานภาพต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสถานภาพที่แตกต่างกันเป็นตัวกำหนดประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดของ Fongnam (2014) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมผู้นำและการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลในการทำงาน อธิบายว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน มีผลทำให้เกิดประสิทธิผลของการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามสาเหตุที่คุณลักษณะที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลของการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนหนึ่งอาจเกิดจากในการวิจัยครั้งนี้ สอบถามจากพนักงานที่ทำงานในหลายหลากประเภท

ซึ่งในแต่ละที่ล้วนมีการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินท่าอากาศยานดอนเมือง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 ดังนี้

พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยภาพรวม พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินในภาพรวม มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมืองในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 ในภาพรวม ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่ง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านกระบวนการการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ด้านกระบวนการด้านความปลอดภัยในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pimpipat (2015) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้ความเสี่ยง และพฤติกรรมความปลอดภัยของคณงานโครงการก่อสร้างอาคารชุด พบว่า คณงานโครงการก่อสร้างอาคารชุดมีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับต่ำ และมีพฤติกรรมความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง คณงานโครงการก่อสร้างอาคารชุดที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ย ประสบการณ์การฝึกอบรม เรื่องความปลอดภัยแตกต่างกันมีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกัน ส่วนคณงานโครงการก่อสร้างอาคาร

ชุดที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ย ประสบการณ์การฝึกอบรมเรื่องความปลอดภัยแตกต่างกัน มีพฤติกรรมความปลอดภัยแตกต่างกัน และมีการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความปลอดภัย ($r = 0.629$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะในการวิจัย (Recommendations)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง ควรมีการวิเคราะห์และพิจารณา จำนวนคนและลักษณะงานปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานบางอย่าง รวมไปถึงสนับสนุนอุปกรณ์การทำงานที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home : WFH) มีมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการรักษาระยะห่างและเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพื่อความปลอดภัย

2. มุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่รักษาวินัยของตนเอง โดยการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะจากหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงรับทราบข่าวสารอย่างมีวิจารณญาณ ไม่ปฏิบัติตนให้มีความเสี่ยง และมีการตระหนักถึงความปลอดภัยตลอดเวลาของการปฏิบัติงาน

3. เจ้าหน้าที่ควรได้รับการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการตระหนักถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และมีการอบรมซ้ำ ๆ ตามระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อลดความเสี่ยงและ

การเกิดอันตรายในการปฏิบัติงานในเขตปฏิบัติการบิน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทำลักษณะเดียวกันนี้ ฝ่ายอื่น ๆ ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกับซึ่งจะทำให้เกิดแนวทางในการลดความเสี่ยงได้ถูกทิศทางมากขึ้น

2. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการกำหนดฝ่ายงานในท่าอากาศยานเพียงฝ่ายเดียว จึงทำให้มีขอบเขตของข้อมูลที่ค่อนข้างแคบ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรเลือกฝ่ายงานในท่าอากาศยานอย่างน้อย 2 ฝ่าย เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบผลได้และจะมีการพัฒนากระบวนการให้ดียิ่งขึ้น

3. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน เช่น ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ความผูกพันองค์กร เป็นต้น

4. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทำให้ไม่สามารถเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ได้ นับว่าเป็นข้อจำกัดสำหรับการวิเคราะห์ผลที่ได้รับ เพื่อให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลถูกต้องและครอบคลุมลึกซึ้งได้ผลใกล้เคียงความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น การวิจัยครั้งต่อไป ควรใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถามด้วย

REFERENCES

- Assael, H. (1998). **Consumer behavior and marketing action (6 ed.)**. Cincinnati: OH: South-Western College.
- Becker, M. H. (1964). **The Health Belief Model and Personal Health Behavior**. Health Education Monograph.
- Bernstein, D. A. (1999). **Essentials of Psychology**. Boston : Houghton Mifflin Company.
- Chuenwong, P. (2017). Operational Efficiency of Workers A Case of Transportation Business in Chiang Rai Province. **Journal of Economics and Management Strategy**, 4(2). (In Thai)
- Detpinya, S. (2018). **A Safety Management Perception of the Employees at ABC Co. Ltd..** (The degree of Master of Business Administration). Krirk University. (In Thai)
- Fongnam, N. (2014). **A Study of Individual Characteristics, Leadership Behavior, and Teamwork Affecting Performance Effectiveness**. (The degree of Master of Business Administration). Bangkok University. (In Thai)
- Hoyer, W. D. & Macinnis, D. J. (2008). **Consumer Behaviour (5th ed)**. Boston, MA: Cengage Learning.
- Khompat, W. & Khamtanoad, S. (2016). Risk Perception and Safety Behaviors of Production Line Employees in the Food and Drink Industry, Bangkok. **Journal of Safety and Health**, 9(33), 6-13. (In Thai)
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2010). **Marketing Management**. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2001). **Principles of marketing (9th ed.)**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1960). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30(3), 607-610.
- Mowen, J. C. & Minor, M. (1998). **Consumer Behavior**. (5th ed). New Jersey: Prentice-Hall.
- Nareephon, S. (1988). Work efficiency. **Journal of Bang Phra Center**, 25, 30-34. (In Thai)
- Parisuttiamorn, S. (2019). **Personal Characteristics and Behavior Leader Towards Working Efficiency of Private Company Employees in Samut Prakan**. (The degree of Master of Business Administration). Ramkhamhaeng University. (In Thai)

- Phanthumnawin, D. (1995). **Ethical Tree Theory and Human Research and Development**. Bangkok : National Institute of Development Administration Printing Press. (In Thai)
- Phanthumnawin, D. et al. (1986). **Beliefs and practices in Buddhism of Thai people : Cultivation and Quality of Life**. Bangkok : Faculty of Social Development National Institute of Development Administration. (In Thai)
- Pherkleiyng, L. (2019). **Factors Affecting Work Behavior of Personnel Special Education Center in Southern Thailand**. (The degree of Master of Public Administration Degree in Public and Private Management). Hatyai University. (In Thai)
- Phromphanthakorn, C. (2008). **The performance of Army pilots in the Army Aviation Center**. (The degree of Master of Public Administration Department of General Administration). Burapha University. (In Thai)
- Pimpipat, S. (2015). **Risk Perception and Safety Behavior of Construction Workers in a Condominium Project**. (The degree of Master of Engineering (Safety Engineering)). Kasetsart University. (In Thai)
- Raktham, A. (1994). **Organization Theory and Organizational Behavior**. Bangkok : Soonthorn Offset Printing House. (In Thai)
- Sariwat, L. (2001). **Psychology in Daily Life**. Bangkok: Odeon Store. (In Thai)
- Sereerat, S. (2007). **Consumer Behavior**. Bangkok: Thira Film and SITEX. (In Thai)
- Thongmeekhaun, T., Jantaweemuan, W., Kitrungruap, T. & Mad-a-dam, W. (2017). Perceptions of the Risks in Working with a Photocopier and Prevention Behaviors among Photocopy Workers. **The Southern College Network Journal of Nursing and Public Health**, 4(2). (In Thai)
- Triwittayapoom, C. (2008). **Perception of risk**. Retrieved from <http://www.ismed.or.th/>. [2021, 15 July.] (In Thai)
- Yoddee, C. (2000). **Work Psychology**. Bangkok : Emphan Publishing. (In Thai)