

ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน ช่วงเหตุการณ์โควิด-19  
ของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

**Factors Relating Work Behavior of Suvarnabhumi Airport's  
Customer Service Department, Information Division Employees  
in a situation of Covid-19**

นางสาวจันทร์ทิพย์ มั่นคงทองเจริญ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Juntip Monkongtongjareun

E-mail: [Super.jasmine502@gamil.com](mailto:Super.jasmine502@gamil.com)

Management Business Administration Ramkhamhaeng University

Corresponding author

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน  
ของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงเหตุการณ์  
โควิด-19 (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่าย  
บริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงเหตุการณ์โควิด-19 กลุ่มตัวอย่าง คือ  
พนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 130 คน การวิเคราะห์  
ข้อมูล โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน One-Way ANOVA (F-test) ,  
วิธีการทดสอบรายคู่ ใช้วิธี Lest Significant Difference (LSD) วิสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (Correlation  
Coefficient) และวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression)

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำ  
การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ด้วยวิธีของครอนบาร์ลกับ  
กลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 40 คน

ได้ระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.919 จากการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 20-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพการทำงานเป็นพนักงานจัดจ้าง (Outsource) มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี ส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 15,000-20,000 บาท โดยพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าส่วนงานประชาสัมพันธ์มีความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 โดยแต่ละด้านแบ่งตามด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร (สิ่งอำนวยความสะดวก) และด้านสภาพแวดล้อมภายนอก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอายุการทำงาน ด้านเงินเดือนมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน มีเพียงปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการทำงานเพียงด้านเดียว ที่มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมโดยรวมที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับสูง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: พฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, ช่วงเหตุการณ์โควิด-19

## ABSTRACT

The independent study was carried out (1) to examine the personal factors relating to work behavior of Suvarnabhumi Airport's Customer Service Department, Information Division employees in a situation of Covid-19 (2) to study factors relating to working environment Suvarnabhumi Airport's Customer Service Department, Information Division employees in a situation of Covid-19. The data were collected from 130 employees in Suvarnabhumi Airport's Customer Service Department, Information Division. The statistical data analysis was conducted by using the descriptive statistics including Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, One-Way ANOVA (F-test), Least Significant Difference (LSD), Correlation Coefficient and a Simple Regression analysis.

This independent study used questionnaires as a tool to gather information and exemplify Content Validity and reliability of Cronbach method with 40 employees of Suvarnabhumi Airport's Customer Service Department, Information Division the reliability were 0.919.

The results of study found that most of the employees were female between 20-30 years old, graduated with Bachelor's degree, status of work is Outsource employees, earned a salary of 15,000-20,000 Baht and had below 5 years of work experience.

The employees of Suvarnabhumi Airport's Customer Service Department, Information Division. The opinions relate to the overall work environment factors at high level. The average value was 3.89 with each side divided by the internal environment. Work motivation Corporate policy (Facilities) and the external environment. There was a high level of opinion on overall work behavior. The average was 4.14 and found that personal factors of sex, age, education level. Working life in terms of salaries, work behavior is not different. But personal factors regarding work status have different working habits

The results of hypothesis testing showed that Customer service personnel Public relations section Suvarnabhumi Airport have opinions a positive relationship with the overall work environment factors and overall work behavior and this was show at a high level in the same direction on quality of work life with the significance level of 0.05 moreover

Keywords: *the work behavior of customer service personnel Public relations section Suvarnabhumi Airport, situation covid-19*

## **บทที่ 1 บทนำ**

### **ที่มาและความสำคัญของปัญหา**

จากสถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19 ที่ได้เกิดการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วและกระจายไปหลายประเทศทั่วโลก เมื่อวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 ราชกิจจานุเบกษา กระทรวงสาธารณสุข (สธ.) ประกาศให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือโรคโควิด-19 Coronavirus disease 2019 (COVID-19) ซึ่งเป็นโรคติดต่ออันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.2558 โดยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นไวรัสอุบัติใหม่ที่ค้นพบว่ามีการระบาดตั้งแต่ปลายเดือนธันวาคม พ.ศ.2562 โดยมีการรายงานครั้งแรกที่มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน เชื้อไวรัส COVID-19 โดยอาการก็คือสามารถแพร่กระจายจากคนสู่คนผ่านทางไอ หรือจาม สัมผัสโดยตรงกับสารคัดหลั่ง เช่น น้ำมูก น้ำลาย เสมหะ ผู้ติดเชื้อจะมีอาการหลายแบบตั้งแต่ติดเชื้อแบบไม่มีอาการ บางรายมีอาการเล็กน้อยคล้ายเป็นไข้หวัดธรรมดา บางรายมีอาการปานกลางคือเป็นปอดอักเสบ และบางรายอาการรุนแรงมากจนอาจเสียชีวิต (อ้างอิงกรมควบคุมโรค. 2563: ออนไลน์)

เนื่องด้วย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นสนามบินที่รองรับการให้บริการผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ หน่วยงานต่าง ๆ ส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้น ลักษณะงานเป็น

งานด้านการให้บริการทั้งหมดและบางหน่วยงานต้องเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยฝ่ายที่ให้บริการหลักๆ เช่น ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการงานด้านประชาสัมพันธ์ ช่วยเหลือและให้บริการแก่ผู้โดยสารในการตอบข้อซักถามที่สงสัย การให้คำแนะนำสำหรับผู้ที่มาติดต่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีให้การช่วยเหลือประสานงานเบื้องต้นแก่ผู้โดยสารที่มีปัญหา เช่น พลาดเที่ยวบิน ปัญหาข้อผิดพลาดระหว่างผู้โดยสารและตัวแทนสายการบิน ให้คำแนะนำในการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับเที่ยวบิน ช่วยติดตามสัมภาระสูญหายหรือ สัมภาระที่ผู้โดยสารหลงลืมภายในท่าอากาศยาน และปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้น พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เดินทางมาใช้บริการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยส่วนใหญ่ลักษณะการให้บริการจะเป็นการให้บริการแบบต่อหน้า หรือ face to face แก่ทั้งผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างประเทศจากทั่วทุกมุมโลก โดยการปฏิบัติหน้าที่ต้องดำเนินต่อเนื่องไม่หยุดและไม่เว้นแม้แต่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19

เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่เกิดขึ้นอย่างกว้างขวางในหลายประเทศทั่วโลก องค์การอนามัยโลกจึงได้ประกาศให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ (Public Health Emergency of International Concern) และเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2563 และแนะนำทุกประเทศให้เร่งรัดการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค (อ้างอิงกระทรวงสาธารณสุข 3 เมษายน 2563: ออนไลน์)

จากข้อมูลที่ได้ค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาและต้องการศึกษาปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงานในช่วงโรคระบาดนี้ เพื่อให้พนักงานมีการทำงานภายใต้ความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคที่แพร่ระบาดไปทั่วโลกที่ส่งผลให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในสนามบินสุวรรณภูมิต้องปรับเปลี่ยนการใช้ชีวิตและพฤติกรรมขณะปฏิบัติงาน ที่จะทำให้ปฏิบัติงานท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคได้อย่างปลอดภัย อีกทั้งยังเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาองค์กรให้เติบโตและยั่งยืน ทำให้พนักงานมีความมั่นใจในมาตรการต่าง ๆ ขององค์กรที่พร้อมรับมือกับเหตุการณ์โรคโควิด-19 โดยเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ให้มีประสิทธิภาพ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบประสพการณ์ในการทำงาน การศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้ความร่วมมือในการป้องกันโรค การมีมาตรการในการรับมือต่าง ๆ ร่วมกับกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร และในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในช่วงโรคระบาด ค่าตอบแทนที่เหมาะสม โอกาส บรรยากาศในการทำงาน การปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบต่าง ๆ ขององค์กร จึงเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัย เกิดความสนใจในการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จะ

ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ในช่วงเหตุการณ์โรคโควิด-19 เพื่อจะได้นำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน ระบบงานขององค์กรเพื่อความก้าวหน้าต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงเหตุการณ์โควิด-19

(2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงเหตุการณ์โควิด-19

### สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานช่วงเหตุการณ์โควิด-19 ของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อให้มีความครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย และสมมติฐาน เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานในช่วงเหตุการณ์โรคโควิด-19

### ตัวแปรในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน การทำงาน เงินเดือน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร(สิ่งอำนวยความสะดวก) และ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก จากการใช้ทฤษฎี PEST Analysis

2. ตัวแปรตาม พฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านบรรยากาศองค์กร

### นิยามคำศัพท์เฉพาะ

โรคระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือโรคโควิด-19 Coronavirus disease 2019 (COVID-19) หมายถึง เป็นโรคติดต่ออันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.2558 โรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นไวรัสอุบัติใหม่ที่พบว่ามีการระบาดตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 โดยรายงานครั้งแรกที่

มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน เชื่อไวรัส COVID-19 โดยอาการก็คือสามารถแพร่กระจายจากคนสู่คนผ่านทาง การไอ จาม สัมผัส โดยตรงกับสารคัดหลั่ง เช่น น้ำมูก น้ำลายของคน ผู้ติดเชื้อจะมีการหลายแบบตั้งแต่ติดเชื้อไม่มีอาการ อาการเล็กน้อยคล้ายเป็นไข้หวัดธรรมดา อาการปานกลางเป็นปอดอักเสบ และอาการรุนแรงมากจนอาจเสียชีวิต

**งานประชาสัมพันธ์** หมายถึง เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำภาคเตอร์ประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร รับเรื่องร้องเรียน ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตลอดจนอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารและผู้ให้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน จากแนวคิดของ กริฟฟิทฮอม และ เกียร์เนอร์ (Griffeth, Hom, & Gaertner, 2000, pp. 463-488) กล่าวว่าปัจจัยต่าง ๆ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานคือ ภูมิหลังเฉพาะตัวบุคคล (Personal Background) หรือลักษณะชีวประวัติของแต่ละบุคคล (Biographic Characteristics) หรือ ลักษณะส่วนตัวของบุคคลนั้น ๆ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ความมีอาวุโสในงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จากแนวคิดของเฮร์ซเบิร์ก Fredrick Herzberg (1959) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two factor Theory) ได้แก่ 1. ปัจจัยจูงใจหรือตัวกระตุ้น คือสิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ โอกาสเจริญก้าวหน้าในงาน ความสำเร็จในงาน และปัจจัยอนามัยหรือการบำรุงรักษา โดยทั้ง 2 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง และเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรควรนำไปพิจารณาใช้ด้านบริหารงานเกี่ยวกับทรัพยากรคนเป็นสำคัญ

แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม ผู้วิจัยได้แบ่งสภาพแวดล้อมเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน โดยศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน การใช้ทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow Hierarchy Theory, 1970) กล่าวถึง ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ พบว่ามนุษย์มีความต้องการแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ตามระดับความต้องการจากขั้นที่ต่ำสุด ไปจนถึงขั้นสูงสุด ในขั้นที่ 1 คือความต้องการทางสรีระ ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย ขั้นที่ 3 ความต้องการเป็นเจ้าของ ขั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับ เกียรติยศ ชื่อเสียง ขั้นที่ 5 ความต้องการใฝ่เรียนรู้ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกโดยศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก PEST Analysis ของ Francis J. Aguilar, (1967) จากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เป็นปัญหาจากปัจจัยภายนอกไม่ได้เกิดผลกระทบโดยตรง แต่กลับกระทบเป็นแนวกว้างและเกิดขึ้นเป็นทางอ้อม แต่มีอิทธิพลต่อองค์กรอย่างมาก การนำกลยุทธ์ต่าง ๆ เข้ามาเป็นเครื่องมือในการบริหารจึงนำ PEST Analysis เข้ามาช่วย ผู้วิจัยเห็นว่าจะสามารถทำให้องค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประกอบไปด้วย Politics ปัจจัยทางการเมือง ภาครัฐเข้ามามีส่วน

กำหนดนโยบายต่าง ๆ ซึ่งกระทบต่อการบริหารงานการจัดการขององค์กร Legal กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ บัญชีทางกฎหมาย เช่นกฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม กฎหมายแรงงาน กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค Economic บัญชีทางเศรษฐกิจ บัญชีที่สำคัญหลักไม่สามารถควบคุมให้เป็นไปตามทิศทางที่กำหนดได้อย่างแน่ชัด เช่นสถานะเศรษฐกิจที่ถดถอย จากปัญหาเหตุการณ์โควิด-19 ซึ่งกระทบต่อภาพรวมของการบริหารงานขององค์กร และส่งผลกระทบต่อธุรกิจต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้การดูแลขององค์กรอีกด้วย Social/Culture บัญชีทางวัฒนธรรมและทางสังคม เช่น การใช้สิ่งทดแทนจากธรรมชาติ หรือจากสถานการณ์โควิด-19 องค์กรต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับสิ่งต่าง ๆ ลดการเกิดปัญหาที่จะตามมาภายหลัง Technology บัญชีทางเทคโนโลยี การแลกเปลี่ยนข่าวสารกันในองค์กรต้องอาศัยความรวดเร็วและการกระจายข่าวสารได้อย่างครอบคลุมดังนั้น เทคโนโลยีนี้จึงมีส่วนจำเป็นช่วยให้การทำงานรวดเร็วและบรรลุผลตามเป้าหมาย Ecological บัญชีจากสถานะแวดล้อม เช่น เหตุการณ์ทางธรรมชาติที่อยู่นอกเหนือการควบคุม ภัยแล้ง โลกร้อน น้ำท่วม หรือโรคระบาด เช่น โรคโควิด-19 ดังนั้น องค์กรจึงต้องอาศัยความแม่นยำในการคาดการณ์ของผู้บริหารและการวางแผนรับมือต่อสถานการณ์ที่ดี เพื่อส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยาวนานและยั่งยืน

### ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานช่วงเหตุการณ์โควิด-19 ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนสำคัญ โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็น พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าส่วนงานประชาสัมพันธ์ ปฏิบัติงานอยู่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างมีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่พนักงานจัดจ้าง 2 บริษัท อนินิมัส รีพลับลิก จำกัด (Outsource) บริษัท ISS facility Service (Outsource) และพนักงานประจำ(การทำ) กลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 180 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 125 คนจากการคำนวณตามสูตรของ (Taro Yamane) และได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 5 คนเพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูลที่อาจจะเกิดขึ้นโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% หรือยอมรับให้เกิดระดับความคาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย และสอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน อายุการทำงาน เงินเดือน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ตามความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคำถามเกี่ยวกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 15 ข้อคำถาม ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร (สิ่งอำนวยความสะดวก) ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Closed-end) น้ำหนักของแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดยผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียวจากความคิดเห็นว่าเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ ด้านพฤติกรรมในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านบรรยากาศองค์กร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Closed-end) น้ำหนักของแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดยผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียวจากความคิดเห็นว่าเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด (Opened-end)

### การสร้างและการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อถือของแบบสอบถามโดยวิธีการดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นปรึกษาผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิในการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และนำมาแก้ไขข้อบกพร่องความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้องของการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความ และข้อคำถามก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out)

ซึ่งจากการตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาของแบบสอบถาม จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน จากข้อคำถามจำนวน 32 ข้อ ค่า IOC ของแต่ละข้อ ต้องมีค่าเท่ากับ 0.50 - 1.00 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกข้อคำถามที่มีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป ส่วนข้อที่ได้คะแนนน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขข้อความตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งจากการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิได้คะแนนค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.88

2.การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบ (Pre-Test) โดยการทดลองใช้กับ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา ซึ่ง



ไม่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มตัวอย่างโดยทดลองใช้กับพนักงานฝ่ายอื่น ๆ ในสนามบินสุวรรณภูมิ ซึ่งมีลักษณะของการทำงานและอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่คล้ายคลึงกัน จำนวน 40 คน เพื่อทำการทดสอบความเข้าใจที่ตรงกันในข้อคำถามต่าง ๆ และวัดความสม่ำเสมอให้สอดคล้องเพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$  – Coefficient) (Cronbach's Alpha Coefficient) ของครอนบาร์ค (Cronbach) (กัลยา วาณิชย์ปัญญา, 2545: 149) แสดงถึงระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จะมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวม อยู่ที่ 0.919 แสดงว่าผลการทดสอบมีค่าความเชื่อมั่นสูง ทำให้แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสูง และสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### วิธีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

1. ทำการแจกแบบสอบถาม ด้วยวิธี การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ให้กลุ่มตัวอย่าง โดยมีการสอบถามความยินยอมและอธิบายหรือแนะนำขั้นตอนในการทำแบบสอบถาม
2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามพร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนแล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์ตรวจสอบความถูกต้องนำไปลงรหัสข้อมูล
3. บันทึกข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์แล้ว นำไปทำการกรอกข้อมูลที่จัดเก็บเข้าระบบฐานข้อมูลวิจัยและบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูป
4. ข้อมูลที่ได้บันทึกไว้ประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) ทำการวิเคราะห์เพื่อค้นหาลักษณะต่าง ๆ ของกลุ่มประชากร หาค่าความแตกต่างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม และแปรความหมายข้อมูลเพื่อสรุปเป็นข้อคิดเห็น

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ แบ่งตามด้านดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน อายุการทำงาน เงินเดือน โดยการใช้วิธี สถิติเชิงพรรณนา หาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)
2. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ใช้สถิติทดสอบหาค่าความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: one-way ANOVA) ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95) และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมของพนักงาน โดยการใช้สถิติอ้างอิงหรืออนุมานสถิติ ทดสอบและทำการเปรียบเทียบข้อมูลค่าความสัมพันธ์ ด้วยการใช้วิธีทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations Coefficient) และวิธีสถิติการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression)

4. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากคำถามปลายเปิด โดยใช้วิธีการตัดข้อคิดเห็นที่ซ้ำกันออก (Data Redundancy) และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำข้อเสนอแนะต่อไป

### ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากผลการค้นคว้าอิสระ สรุปได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวนทั้งสิ้น 130 คน ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.54 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 20.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมามีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.46 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 93.08 รองลงมามีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.85 ส่วนใหญ่มีสถานภาพการทำงานเป็นพนักงานจัดจ้าง (Outsource) คิดเป็นร้อยละ 53.08 รองลงมาเป็นพนักงานประจำคิดเป็นร้อยละ 41.54 ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานอยู่ที่ น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.15 รองลงมามีอายุการทำงานอยู่ที่ 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.69 ส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.46 รองลงมามีระดับเงินเดือนอยู่ 20,000-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.15

#### ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ สรุปได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวนทั้งสิ้น 130 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงานด้านนโยบายองค์กร (สิ่งอำนวยความสะดวก) มีค่าเฉลี่ย 4.08

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงานด้านสภาพแวดล้อมภายนอก มีค่าเฉลี่ย 3.91
  3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงานด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.80
  4. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงานด้านสภาพแวดล้อมภายใน มีค่าเฉลี่ย 3.78
- ส่วนที่ 3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์**

#### **ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน**

จากผลการวิเคราะห์ สรุปได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวนทั้งสิ้น 130 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่

1. พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.45
2. พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03
3. พฤติกรรมการทำงานด้านบรรยากาศองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94

**ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าส่วนงานประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ** โดยทำการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีทางสถิติทดสอบค่าความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance: One way ANOVA) สำหรับตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป มีค่าความเชื่อมั่น 95 % พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน เงินเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเพียงปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันในด้านความพึงพอใจในการทำงานเพียงด้านเดียว โดยพบได้ 2 คู่ ได้แก่ พนักงานที่มีสถานภาพเป็นพนักงานประจำมีพฤติกรรมการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพการทำงานเป็นพนักงานอื่น ๆ และพนักงานที่มีสถานภาพการทำงานเป็นพนักงานจ้างมีพฤติกรรมการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพการทำงานเป็นพนักงานอื่น ๆ

สรุปผลการวิจัย โดยภาพรวมแล้วพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันแต่มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับพฤติกรรมการทำงาน  
โดยรวมของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงานโดยรวม				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	1.675	0.236		7.102	0.000*
ปัจจัยสภาพแวดล้อมโดยรวม	0.633	0.060	0.682	10.552	0.000*

$$R = 0.682 \quad R^2 = 0.465 \quad R^2 \text{ Adj} = 0.461 \quad SE = 0.368 \quad \text{Sig. } 0.000^*$$

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ พบว่า  $R^2$  คือความสามารถในการอธิบายของสมการถดถอยได้ 46.5 % ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมโดยรวม ร่วมกันพยากรณ์อธิบายความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ค่าเฉลี่ยร้อยละ 36.80  $\beta = 0.682$  Sig. = 0.000 \*

ดังนั้น ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม Sig. = 0.000\* แสดงว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานโดยรวมทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงสามารถยอมรับสมมติฐานข้อที่ 2 (ปฏิเสธ  $H_0$ ) ได้ คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม

#### การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการค้นคว้าอิสระจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน จำแนกตามด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน เงินเดือน พบว่า พฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเพียงปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการทำงานที่มีความแตกต่างกันเพียงด้านเดียว หมายความว่าโดยภาพรวมแล้วพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันแต่มีความต้องการที่ไม่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need Theory) อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น โดยจากความต้องการขั้นพื้นฐานต่ำสุด เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ก็แสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ โดยในช่วงแรกที่



ผลการวิจัยพบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ระบบ 3G โดยรวมกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. การปฏิบัติงานควรคำนึงถึงความรับผิดชอบร่วมกัน การทำงานเป็นทีมอย่างเข้าใจรู้ใจเพื่อลดการเกิดปัญหา เพื่อให้เกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

2. เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินหรือเหตุการณ์ที่เกิดผลกระทบเป็นวงกว้างและเป็นปัญหายาวนานองค์กรควรมีการปรับแผนการทำงานหรือนโยบายขององค์กร เพื่อส่งเสริมให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเล็งเห็นความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานเป็นหลัก

3. ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นและการตัดสินใจการดำเนินงาน ในด้านต่าง ๆ

4. งานด้านการบริการสิ่งสำคัญคือผู้ให้บริการ องค์กรควรให้ความใส่ใจด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน สภาพแวดล้อม บรรยากาศ จุดปฏิบัติงานควรคำนึงถึงความสะดวกและความใส่ใจในคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ต้องปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องความผูกพันของบุคลากร พนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนงานประชาสัมพันธ์ เนื่องจากรูปแบบการทำงานแบบเป็นกะ และมีการทำงานเป็นทีม บางครั้งเกิดปัญหาเฉพาะหน้าเกิดขึ้นเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานย่อมมีส่วนช่วยแก้ปัญหาและทำให้ปัญหาจากหนักเบาบางลง นอกจากนี้เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่นสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 บริษัทยังสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ โดยไม่ลดจำนวนพนักงาน ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์กร

2. ควรศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของพนักงาน เนื่องจากเล็งเห็นว่าองค์กรควรใส่ใจและศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเพิ่มเติม เพื่อให้องค์กรมีส่วนในการช่วยพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานและส่งผลให้องค์กรเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

3. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน เช่นปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า การทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อใช้เป็นกรณีศึกษาและใช้เป็นการพัฒนาการให้บริการของพนักงาน

### บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข. (2563). **แนวทางปฏิบัติด้านสาธารณสุขเพื่อจัดการภาวะระบาดของโรคโควิด-19 ในข้อกำหนดออกตามความในมาตรา ๕ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ (ฉบับที่๑)**. สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2563, จาก [https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/g\\_other/g\\_other02.pdf](https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/g_other/g_other02.pdf)
- เกวลี พ่วงศรี. (2557). **การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล แรงจูงใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท วินสัน กรุ๊ป**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ทิวากาล ด่านแก้ว, (2556) **ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชี องค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา**. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- วรินทร์ ทรงเกียรติศักดิ์. (2559). **ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยความปลอดภัย และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานและหน่วยสนับสนุนของโรงงานน้ำตาลทรายเรื่อง จำกัด จังหวัดมุกดาหาร**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ บัณฑิตวิทยาลัย.
- สารานุกรมเสรีวิกิพีเดีย. (2563). **โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019**. ค้นเมื่อ 6 มิถุนายน 2563 จาก [http://th.wikipedia.org/wiki/โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา\\_2019](http://th.wikipedia.org/wiki/โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา_2019).
- ศรียา บุญธรรม. (2558). **ศึกษาเรื่องบรรยากาศในองค์กรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษาโรงแรมสามพราน ริเวอร์ไซด์ จังหวัดนครปฐม**. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยาคณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สกุลรัตน์ ไพบูลย์. (2554). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G:กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.