# ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

# FACTORS INFLUENCING WORK EFFICIENCY OF PRIVATE COMPANY EMPLOYEES IN BUSINESS DISTRICTS IN BANGKOK AREA UNDER THE SITUATION OF THE EPIDEMIC OF THE COVID-19 VIRUS

สาคร อามาตหิน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2564

# ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

สาคร อามาตหิน

ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

# FACTORS INFLUENCING WORK EFFICIENCY OF PRIVATE COMPANY EMPLOYEES IN BUSINESS DISTRICTS IN BANGKOK AREA UNDER THE SITUATION OF THE EPIDEMIC OF THE COVID-19 VIRUS

SAKHON AMATHIN

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

(Business Administration(Management))

Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University

2021

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

ของ

สาคร อามาตหิน

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

---

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

---

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก

(ดร.ธนภูมิ อติเวทิน)

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

| | |
|---|---|
| ชื่อเรื่อง | ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 |
| ผู้วิจัย | สาคร อามาตหิน |
| ปริญญา | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต |
| ปีการศึกษา | 2564 |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ดร. ธนภูมิ อติเวทิน |

การวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่าง โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานะภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย 15,001-30,000 บาท ระดับตำแหน่งปฏิบัติการ มีอายุงานไม่เกิน 6 ปีและมีสถานะที่ทำงานในปัจจุบันคือทำงานจากที่บ้านและที่สำนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1)พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้าน สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (2)การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ด้านการดำเนินงาน ด้านสังคม และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยสูง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครลดลง ภาพรวมสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 48.10 (3)การรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ด้านนโยบาย ด้านการบริหารจัดการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสูง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครลดลง ภาพรวมสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 57.40 และ (4)ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน และด้านแรงจูงใจในการทำงานต่ำ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครลดลง ภาพรวมสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 74.30 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : การรับรู้ความเสี่ยง, การรับรู้การเปลี่ยนแปลง, ความสุขในการทำงาน, ประสิทธิภาพการทำงาน

| | |
|---|---|
| Title | FACTORS INFLUENCING WORK EFFICIENCY OF PRIVATE COMPANY EMPLOYEES IN BUSINESS DISTRICTS IN BANGKOK AREA UNDER THE SITUATION OF THE EPIDEMIC OF THE COVID-19 VIRUS |
| Author | SAKHON AMATHIN |
| Degree | MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION |
| Academic Year | 2021 |
| Thesis Advisor | Dr. Tanapoom Ativetin |

This study aims to investigate the factors influencing work efficiency of the private company employees in business districts in Bangkok area under the situation of the epidemic of the Covid-19 virus. The sample in this study consisted of 400 private company employees in business districts in the Bangkok area. The questionnaires were used as a tool for data collection. The statistical values used in the data analysis included percentage, mean and standard deviation. The research hypothesis test used differential analysis with One-Way Analysis of Variance and statistical analysis with multiple regression equations at a statistically significant level of 0.05. The test results showed that most of the respondents were female, aged between 31-40 years, single, with a Bachelor's degree level of education, an average income of between 15,001-30,000 Baht, worked in an operations position, with no more than six years of experience, and a current job status of working from home and the office. The hypothesis testing results revealed the following: (1)personal information, including status, education, income, position, age, workplace and the assumptions of different work efficiency at a level of 0.05 were consistent; (2)the perception of risk factors in the case of viral transmission, including social activities, were at a high level. The public companies in the Bangkok area were less efficient. The overall factors could be predicted at 48.10%; (3)perceived change factors in the context of viral outbreaks within the organization, including management policies. The impact of the working environment was at a high level, the work efficiency of public companies in Bangkok area was reduced. The overall factors could predict 57.40%; and (4)factors for happiness at work during the COVID-19 epidemic consisted of job satisfaction. The factors of acceptance, flexibility at work and work motivation were at a low level, less efficient, and had less of an influence on the performance of employees at private companies in business districts in the Bangkok area. The overall factors could predict at 74.30% and with a statistical significance of 0.05.

Keyword : Risk Perception, Perception of changes, Happiness at work, Work efficiency

# กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยดี เนื่องด้วยความเมตตาและเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ความช่วยเหลือ พร้อมทั้งเอาใจใส่ลูกศิษย์ในการทำวิจัยครั้งนี้จากอาจารย์ ดร. ธนภูมิ อติเวทิน อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ และการให้คำปรึกษา แนะนำ จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน ซึ่งเป็นประธานการสอบปากเปล่า และรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา กรรมการสอบปากเปล่า รวมถึงคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิในการสอบเค้าโครงปริญญานิพนธ์ ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามที่ได้ให้คำแนะนำต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ เจ้าหน้าที่หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ให้ความรู้ และการสนับสนุนด้วยดีในการศึกษาตลอดหลักสูตรและการดำเนินการอันเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย

ความสำเร็จในการศึกษาวิจัยปริญญานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึง พระคุณครูบาอาจารย์ พระคุณบิดรมารดา กัลยามิตรอันดีที่สนับสนุนและเป็นกำลังใจในการศึกษาและให้การช่วยเหลือให้ประสบผลสำเร็จในครั้งนี้

สุดท้ายนี้คุณประโยชน์อันใดที่ได้จากปริญญานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้เป็นเจ้าของแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัย วารสาร บทความและสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยได้นำมาอ้างอิงในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

สาคร อามาตหิน

# สารบัญ

**หน้า**


บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญ ..... ช

สารบัญตาราง ..... ฎ

สารบัญรูปภาพ ..... ฒ

บทที่ 1 บทนำ ..... 1

ภูมิหลัง ..... 1

ความมุ่งหมายของการวิจัย ..... 5

ความสำคัญของการวิจัย ..... 5

ขอบเขตของการวิจัย ..... 6

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ..... 6

วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ..... 6

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ..... 6

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ..... 6

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ..... 6

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ..... 7

ขั้นตอนที่ 3 การคัดเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ..... 8

ตัวแปรที่ศึกษา ..... 9

กรอบแนวคิดในการวิจัย ..... 11

สมมติฐานในการวิจัย ..... 12

นิยามศัพท์เฉพาะ ..... 12
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..... 17
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมมนุษย์ ..... 17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ..... 17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ ..... 19
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ ..... 30
ความหมายของการรับรู้ ..... 30
กระบวนการรับรู้ ..... 31
องค์ประกอบของการรับรู้ ..... 32
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ ..... 33
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเสี่ยง ..... 36
ความหมายความเสี่ยง ..... 36
การบริหารความเสี่ยงองค์กร ..... 37
องค์ประกอบการบริหารความเสี่ยง ..... 38
แนวคิดการจำแนกประเภทของความเสี่ยง ..... 39
ประเภทความเสี่ยง ..... 42
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์กรและการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ..... 51
ความหมายของการจัดการ ..... 51
องค์กรและการจัดการ ..... 52
การจำแนกประเภทขององค์กร ..... 53
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ..... 59
ความหมายการเปลี่ยนแปลง ..... 59
ประเภทของการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ..... 62

การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ..... 68
การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ..... 72
การลดขนาดองค์กร ..... 75
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ..... 79
ความหมายของความสุขในการทำงาน ..... 79
องค์ประกอบความสุขในการทำงาน ..... 79
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ..... 84
การวัดความสุขในการทำงาน ..... 86
ปัจจัยที่ทำให้ความสุขในการทำงานลดลง ..... 90
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ..... 93
ความหมายประสิทธิภาพในการทำงาน ..... 93
ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ..... 95
ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ..... 99
7. แนวคิดเกี่ยวกับโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ..... 104
ไวรัสโคโรนา หรือโควิด-19 คืออะไร? ..... 104
สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทย ..... 106
แนวทางการดำเนินการเรื่องโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 สำหรับสถานประกอบการ ..... 107
ผลกระทบในมิติต่าง ๆ ภายใต้การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ..... 108
การทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ..... 109
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..... 112
งานวิจัยภายในประเทศ ..... 112
งานวิจัยต่างประเทศ ..... 114
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย ..... 118

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ..... 118
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ..... 121
การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ..... 127
การเก็บรวบรวมข้อมูล ..... 129
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 129
การจัดกระทำข้อมูล ..... 129
การวิเคราะห์ข้อมูล ..... 129
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 131
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 132
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 133
สรุปผลทดสอบสมมติฐาน ..... 178
บทที่ 5 การสรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ..... 179
สรุปผลการวิจัย ..... 181
การอภิปรายผลการวิจัย ..... 188
ข้อเสนอแนะ ..... 191
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ..... 193
บรรณานุกรม ..... 194
ภาคผนวก ..... 209
ประวัติผู้เขียน ..... 222

# สารบัญตาราง

**หน้า**

ตาราง 1 การจัดกลุ่มย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ..... 7

ตาราง 2 ตัวอย่างสถานที่เก็บข้อมูลแบบสอบถาม ..... 8

ตาราง 3 ตารางสรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง 50

ตาราง 4 การเปลี่ยนแปลงองค์กร ตามทฤษฎีนิเวศของประชากร ..... 60

ตาราง 5 พลังที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กร ..... 61

ตาราง 6 ประเภทของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในกลุ่มพนักงาน ..... 69

ตาราง 7 ตารางสรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ..... 78

ตาราง 8 ตารางสรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน ..... 92

ตาราง 9 ตารางสรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ..... 103

ตาราง 10 สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการกำหนดกรอบการศึกษาวิจัย ..... 117

ตาราง 11 การจัดกลุ่มย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ..... 119

ตาราง 12 ตัวอย่างสถานที่เก็บข้อมูลแบบสอบถาม ..... 120

ตาราง 13 ตารางแสดงข้อมูลจำนวน ค่าจำนวนร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม ..... 133

ตาราง 14 การแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูลการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ..... 136

ตาราง 15 การแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูลการรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ..... 140

ตาราง 16 การแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูลปัจจัยด้านความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ..... 143

ตาราง 17 การแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ..... 147

ตาราง 18 การทดสอบสมมติฐานตัวแปรด้านเพศต่อประสิทธิภาพการทำงานด้วย T-test ..... 152

ตาราง 19 ตารางแสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุ ..... 153

ตาราง 20 ตารางแสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุ .. 154

ตาราง 21 ตารางแสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ ..... 154

ตาราง 22 ตารางแสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ ..... 155

ตาราง 23 ตารางแสดงความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามสถานภาพโดยใช้สถิติ Scheffe ..... 155

ตาราง 24 ตารางแสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา .. 156

ตาราง 25 ตารางแสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ..... 156

ตาราง 26 ตารางแสดงความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ Scheffe ..... 157

ตาราง 27 ตารางแสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามรายได้ ..... 158

ตาราง 28 ตารางแสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามรายได้ ..... 158

ตาราง 29 ตารางแสดงความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามรายได้โดยใช้สถิติ Scheffe ..... 159

ตาราง 30 ตารางแสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน ..... 160

ตาราง 31 ตารางแสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน ..... 160

ตาราง 32 ตารางแสดงความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงานโดยใช้สถิติ Scheffe ..... 161

ตาราง 33 ตารางแสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) ..... 162

ตาราง 34 ตารางแสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) ..... 162

ตาราง 35 ตารางแสดงความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) โดยใช้สถิติ Scheffe ..... 163

ตาราง 36 ตารางแสดงการเปรียบเทียบของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามสถานะที่ทำงานในปัจจุบัน ..... 164

ตาราง 37 ตารางแสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามสถานะที่ทำงานในปัจจุบัน ..... 164

ตาราง 38 ตารางผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (สมมติฐานข้อที่ 2) ..... 165

ตาราง 39 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (สมมติฐานข้อที่ 2) ..... 166

ตาราง 40 แสดงระดับค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (สมมติฐานข้อที่ 2) ..... 167

ตาราง 41 ตารางผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (สมมติฐานที่ 3) ..... 169

ตาราง 42 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (สมมติฐานที่ 3)..... 170

ตาราง 43 แสดงระดับค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (สมมติฐานที่ 3)..... 171

ตาราง 44 ตารางผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (สมมติฐานข้อที่ 4) ..... 173

ตาราง 45 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (สมมติฐานข้อที่ 4) ..... 174

ตาราง 46 แสดงระดับค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (สมมติฐานข้อที่ 4) ..... 175

ตาราง 47 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ..... 178

# สารบัญรูปภาพ

**หน้า**

ภาพประกอบ 1 ผลสำรวจสถิติเบื้องหลัง Work from Home ของชาวอเมริกัน..... 2

ภาพประกอบ 2 การศึกษาผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ..... 3

ภาพประกอบ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย ..... 11

ภาพประกอบ 4 แสดงกระบวนการรับรู้ของมนุษย์..... 31

ภาพประกอบ 5 8 องค์ประกอบการบริหารความเสี่ยง..... 38

ภาพประกอบ 6 ประเภทขององค์กร..... 54

ภาพประกอบ 7 การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ..... 73

ภาพประกอบ 8 ความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความสุขตนเองและความสุขรวมของบุคคลในองค์กร..... 89

ภาพประกอบ 9 ตัวอย่างรูปแบบเครื่องมือ HAPPINOMETER..... 90

ภาพประกอบ 10 แผนภาพแสดงลำดับเหตุการณ์ของการระบาดของเชื้อไวรัส 2019-nCoV ในระยะเริ่มต้น ..... 105

ภาพประกอบ 11 สถิติผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) ประเทศไทย ณ วันที่ 13 พฤศจิกายน 2564..... 106

ภาพประกอบ 12 การแบ่งระดับความเสี่ยงตามลักษณะงาน ..... 108

ภาพประกอบ 13 แผนที่แสดงย่านศูนย์กลางธุรกิจของกรุงเทพมหานคร (Central Business District) ..... 119

# บทที่ 1
# บทนำ

## ภูมิหลัง

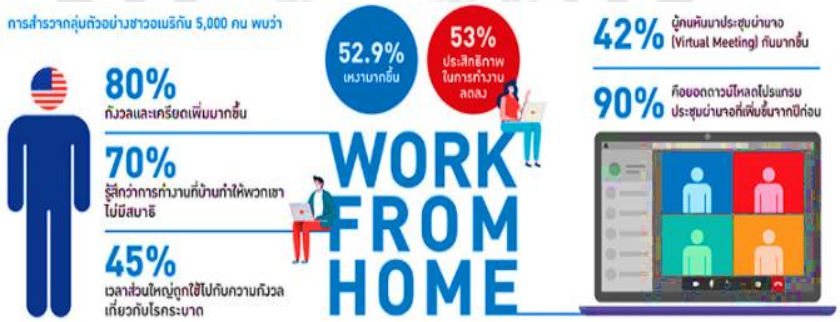
ในปัจจุบันองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าองค์กรภาคราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ต่างตระหนักถึงการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรอย่างบุคลากร หรือ “คน” ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่พร้อมจะผลักดันไปสู่การพัฒนาและเปลี่ยนแปลงในทุกๆ ด้าน ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อความสำเร็จในการทำงาน (ปัทมาพร ท่อชู, 2539) “คน” ยังเป็นทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสำคัญขององค์กรที่ต้องดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นเป้าหมายสำคัญเพื่อความอยู่รอดและการบรรลุต่อวัตถุประสงค์ของการบริหารงานภายในองค์กร

จากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 กรมควบคุมโรค (2564) กล่าวว่าเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2562 สำนักงานสาธารณสุขเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนได้ออกประกาศเป็นทางการว่าพบโรคปอดอักเสบไม่ทราบสาเหตุ ถือเป็นจุดเริ่มต้นของไวรัสระบาดแห่งศตวรรษ ต่อมาวันที่ 11 มีนาคม 2563 องค์การอนามัยโลกได้ออกประกาศให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เป็นโรคระบาดใหญ่ทั่วโลก (CORONAVIRUS PANDEMIC) บริษัท พีดับบลิวซี ประเทศไทย จำกัด (2563) ได้กล่าวถึงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาหรือโควิด-19 ที่เริ่มตั้งแต่ปลายปี 2562 ว่าได้ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของผู้คน การทำงานขององค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงการขยายตัวของเศรษฐกิจทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจเผชิญกับภาวะชะงักงัน ผู้คนตกงาน และกำลังซื้อที่หดหาย อีกทั้งธุรกิจและองค์กรยังคงต้องเผชิญกับความท้าทายช่วงหลังการแพร่ระบาด ทั้งจากปัญหาเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจภายในประเทศถดถอย โดยหลังจากปรากฏการณ์โรคระบาดโควิด-19 ธุรกิจหลายแห่งต้องปิดทำการชั่วคราว องค์กรและบริษัทต่าง ๆ ไม่สามารถเปิดให้พนักงานมาทำงานร่วมกันที่สำนักงานได้เหมือนปกติ รวมถึงการที่ผู้คนต้องปรับตัวครั้งใหญ่สู่วิถีการใช้ชีวิตแบบใหม่และการเว้นระยะห่างทางสังคม ทำให้สังคมทางกายภาพเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากภาวะโรคระบาดที่เกิดขึ้น

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2563) ได้รายงานการสำรวจผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้านเศรษฐกิจ จากกลุ่มตัวอย่าง 27,429 คน ในการสำรวจทั่วประเทศ 77 จังหวัด พบว่าร้อยละ 54 มีรายได้ลดลง และร้อยละ 33 มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นอีกทั้งยังมีภาระหนี้สินในระบบเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 14 และอีกร้อยละ 9 เป็นภาระหนี้สินนอกระบบ นอกจาก

ผลกระทบด้านรายได้และภาระหนี้สินดังกล่าวยังพบว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่อการประกอบอาชีพร้อยละ 45 มียอดขายลดลง รองลงมาคือปัจจัยการผลิตขาดแคลนและราคาวัตถุเพิ่มขึ้นร้อยละ 26 ลำดับถัดมาร้อยละ 16 พบว่ากิจการเลิกขายสินค้าและปิดกิจการ อีกทั้งจากผลการสำรวจด้านผลกระทบด้านสถานประกอบการยังพบว่ามากกว่าร้อยละ 85 ของสถานประกอบการได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ทั้งด้านทางตรง (คำสั่งจากภาครัฐ) ร้อยละ 27.6 และด้านทางอ้อม (ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและการจัดการ) ร้อยละ 58.9 ขณะเดียวกันผู้ประกอบการบางส่วนได้รับผลกระทบทางด้านรายได้ลดลงร้อยละ 88.9 และมีค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 37

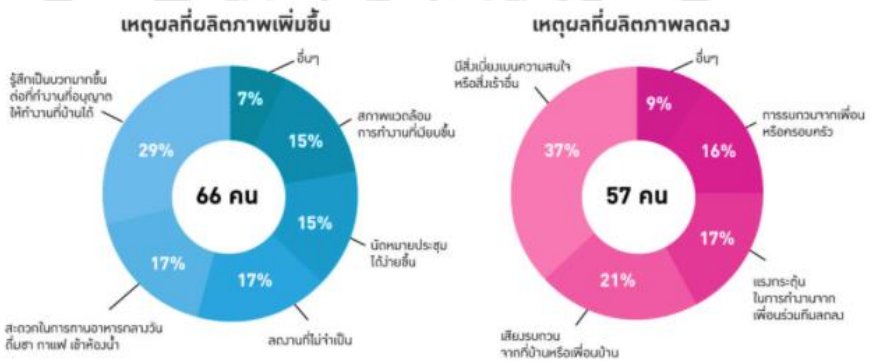
ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลก สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ (2563) กล่าวว่าการแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลก ได้แก่ 1) เศรษฐกิจโลกถดถอยอัตราการขยายตัวของ GDP โลกปรับลงจากร้อยละ 2.7 เหลือเพียงร้อยละ 1.7 2) ห่วงโซ่อุปทานหยุดชะงักภาคการผลิตของจีนหดตัวลงร้อยละ 13.5 ส่งผลกระทบต่อการผลิตและการส่งออกของประเทศที่พึ่งพาการนำเข้าสินค้าขั้นกลางจากจีน เช่น สหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น ไต้หวัน เวียดนาม รวมถึงประเทศไทย 3) การลงทุนทั่วโลกจะลดลงร้อยละ 30-40 ระหว่างปี 2563 - 2564 โดยธุรกิจที่ได้รับผลกระทบสูงสุด ได้แก่ ธุรกิจพลังงาน ธุรกิจการบิน และธุรกิจยานยนต์ 4) การจ้างงานลดลง ทำให้แรงงานทั่วโลกว่างงานเพิ่มขึ้นเกือบ 25 ล้านคน และ 5) การค้าโลกจะลดลงร้อยละ 3.75




ภาพประกอบ 1 ผลสำรวจสถิติเบื้องหลัง Work from Home ของชาวอเมริกัน

ที่มา: ณัฐชา ตะวันนาโชติ (TCDC) (2563)

จากผลกระทบโดยภาพรวมด้านเศรษฐกิจและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นของการระบาด มีข้อมูลผลสำรวจของกลุ่มตัวอย่างตามภาพประกอบ 1 คือผลสำรวจสถิติเบื้องหลัง Work from Home ของชาวอเมริกันพบว่าจากการเกิดโรคระบาดของไวรัสโควิด-19 และเมื่อมี “การเว้นระยะห่างทางสังคม” หรือ “Social Distancing” กลายเป็นมาตรการหลักที่ภาครัฐใช้ เพื่อพยายามให้ประชาชนลดการเดินทางและใกล้ชิดกันให้น้อยลง หลายบริษัทจึงประกาศให้พนักงานส่วนใหญ่เริ่มทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) กันมากขึ้น ซึ่งการสำรวจของบริษัท Thrive Global จากกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน 5,000 คน พบว่า สถานการณ์โรคระบาดครั้งนี้ทำให้ผู้คนกว่าร้อยละ 80 มีระดับความกังวลและความเครียดเพิ่มมากขึ้น อีกร้อยละ 70 ยังรู้สึกว่าการทำงานที่บ้านทำให้พวกเขาไม่มีสมาธิ และยังมีรายงานว่าเวลาทำงานมากกว่าร้อยละ 45 โดยเฉลี่ยถูกใช้ไปกับความกังวลเกี่ยวกับโรคระบาดและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และอีกร้อยละ 53 พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (ณัฐชา ตะวันนาโชติ. TCDC, 2563)




ภาพประกอบ 2 การศึกษาผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ

ที่มา: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) (2563)

และสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) (2563) ได้เผยแพร่บทความตามข้อมูลภาพประกอบ 2 เกี่ยวกับการศึกษาผลกระทบของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 โดยใช้กรณีศึกษาของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 97 คน คิดเป็นร้อยละ 71 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด การศึกษาพบว่าผลิตภาพการทำงานของพนักงานที่ทำงานที่บ้านส่วนใหญ่เพิ่มขึ้น โดยพนักงานที่

ทำงานที่บ้านมากกว่าร้อยละ 40 ประเมินว่าตนมีผลิตภาพเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานระดับผู้บริหารซึ่งกว่าร้อยละ 80 มีผลิตภาพเพิ่มขึ้น เหตุผลสำคัญที่การทำงานที่บ้านช่วยเพิ่มผลิตภาพคือ พนักงานรู้สึกในทางบวกจากการได้รับอนุญาตให้ทำงานที่บ้านคิดเป็นร้อยละ 29 รองลงมาคือการลดงานที่ไม่จำเป็น เช่น การประชุมหรือนัดหมายที่ไม่จำเป็น เป็นต้น แต่ในขณะเดียวกันมีพนักงานส่วนหนึ่งประเมินว่าการทำงานที่บ้านทำให้ตนมีผลิตภาพลดลงร้อยละ 37 คือมีสิ่งเบี่ยงเบนความสนใจหรือสิ่งเร้าอื่น รองลงมาคือมีเสียงรบกวนที่บ้านหรือเพื่อนบ้าน มีแรงกระตุ้นในการทำงานจากเพื่อนร่วมทีมลดลง และถูกรบกวนจากเพื่อนหรือครอบครัว

จากสภาวการณ์และข้อมูลประกอบข้างต้น ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เมื่อองค์กรต่าง ๆ ที่ยังคงขับเคลื่อนเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานต่อไปได้ภายใต้นโยบายหรือการบริหารงาน หากพนักงานองค์กรเกิดการรับรู้ปัจจัยด้านต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอนและอาจจะส่งผลกระทบหรือก่อให้เกิดความล้มเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรแล้ว ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 AmarinTV (2563)เผยผลสำรวจจาก JobDB พบว่าดัชนีความสุขในการทำงานของแรงงานไทยก่อนการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 พบอยู่ที่ร้อยละ 85 และในช่วงของการระบาดลดลงเหลือเพียงร้อยละ 59 และยังพบว่าดัชนีความไม่มีความสุขเพิ่มขึ้น 3 เท่าเมื่อต้องเปลี่ยนมาทำงานที่บ้าน (Work From Home) และร้อยละ 46 ของคนทำงานระบุว่าชั่วโมงการทำงานเพิ่มขึ้น จากเหตุปัจจัยเหล่านี้หากบุคลากรเกิดการการรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรของหลายองค์กรที่ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบหรือมีเหตุปัจจัยด้านความสุขในการทำงานอาจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานนั้นลดลงด้วยเหตุปัจจัยต่าง ๆ ข้างต้น

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยกำหนดตัวแปรในการศึกษาวิจัยและสมมติฐานตามความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อต้องการทราบว่าเหตุปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานลดลง และเพื่อเป็นการนำข้อมูลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุงและแก้ไขเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการทำงานและการบริหารงานสูงสุด

**ความมุ่งหมายของการวิจัย**

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) และสถานะที่ทำงานในปัจจุบัน กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ประกอบด้วย ความเสี่ยงทางกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านสังคมและความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ประกอบด้วย ด้านนโยบาย ด้านการบริหารจัดการ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ด้านความยืดหยุ่นในการทำงานและด้านการมีแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

**ความสำคัญของการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เพื่อประโยชน์และการนำไปประยุกต์ใช้ดังนี้

1. ผลของการศึกษาวิจัยทำให้รับรู้ถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานและเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์การจัดการองค์กรของผู้ที่สนใจ และนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุง แก้ไขปัจจัยในด้านที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์กร

3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยง การจัดการการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร และการศึกษาปัจจัยด้านความสุขในการทำงานเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด

4. เพื่อให้ผู้สนใจทั่วไปสามารถนำไปใช้ในเชิงการศึกษาค้นคว้าอื่น ๆ และเป็นประโยชน์ทางด้านวิชาการที่ต้องการศึกษาเพิ่มเติมด้านการบริหารความเสี่ยง การจัดการการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ความสุขในการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

**ขอบเขตของการวิจัย**

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยมุ่งศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19”

**ประชากรที่ใช้ในการวิจัย**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีบริษัทตั้งอยู่ในย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

**วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ** (Quantitative Research)

**กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย**

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สูตรในการคำนวณหาตัวอย่าง จากสูตรการกำหนดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ในระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (Taro Yamane)

และดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง 3 ขั้นตอน ดังนี้

**วิธีการสุ่มตัวอย่าง**

**ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง** (Purposive Sampling)

ผู้วิจัยได้กำหนดการสุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทเอกชนที่มีบริษัทตั้งอยู่ในย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยอาศัยการแบ่งพื้นที่ตามหลักเกณฑ์ทั้งหมด 6 ข้อ (ZmyHome, 2562) ดังนี้

1.1 มีปัจจัยโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคที่ครบถ้วน

1.2 มีอาคารสำนักงาน และพื้นที่จ้างงาน

1.3 มีระบบการขนส่งมวลชน การคมนาคม ขนส่งสาธารณะที่ครอบคลุม อาทิ รถไฟฟ้า รถไฟฟ้าใต้ดิน เป็นต้น

1.4 มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและพื้นที่สีเขียว

1.5 มีพื้นที่จับจ่ายใช้สอย ร้านอาหารและศูนย์การค้าเพื่อการพาณิชย์

1.6 มีอาคารที่อยู่อาศัยแนวสูง

จากหลักเกณฑ์ข้างต้น แบ่งกลุ่มย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้

ตาราง 1 การจัดกลุ่มย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

| ลำดับกลุ่ม | กลุ่มย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร |
|---|---|
| 1 | สาทร สีลม และพระราม 4 |
| 2 | สยาม ชิดลม เพลินจิต และอโศก |
| 3 | พระราม 9 และรัชดาภิเษก |
| 4 | ลาดพร้าว จตุจักร และบางซื่อ |

ที่มา: ZmyHome. (2562)

**ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling)**

จากขั้นตอนที่ 1 คำนวณหาขนาดตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ถูกเลือกขึ้นมาจากขั้นตอนที่ 1 โดยการหาสัดส่วนของตัวอย่างดังนี้

$$\text{ขนาดตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{ขนาดตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}}$$

**ขั้นตอนที่ 3 การคัดเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก** (Convenience Sampling)

ผู้วิจัยจะใช้การเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างตามย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งหมด 4 กลุ่มแบบตามสะดวกทั้งสถานที่และเวลา ดังตัวอย่างสถานที่ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามของผู้วิจัยดังนี้

ตาราง 2 ตัวอย่างสถานที่เก็บข้อมูลแบบสอบถาม

| กลุ่มที่ | ย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร | ตัวอย่างสถานที่เก็บข้อมูลแบบสอบถาม |
|---|---|---|
| 1 | สาทร สีลม และพระราม 4 | อาคารสำนักงาน: อาคารสามย่านมิตรทาวน์ อาคารจามจุรีสแควร์ อาคารสำนักงานสีลมคอมเพล็กซ์ อาคารซี.พี.ทาวเวอร์ อาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ อาคารลุมพินีทาวเวอร์<br>ห้างสรรพสินค้า: ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสีลมคอมเพล็กซ์ |
| 2 | สยาม ชิดลม เพลินจิต และอโศก | อาคารสำนักงาน: อาคารสำนักงานเซ็นทรัลเวิร์ด อาคารคิวเอาส์ เพลินจิต อาคารอมารินทาวเวอร์ อาคารทูแปซิฟิคเพลส อาคารเสริมมิตรทาวเวอร์ อาคารเอ็กซ์เชนจ์ทาวเวอร์<br>ห้างสรรพสินค้า: ห้างสรรพสินค้าเทอมินอล 21 |
| 3 | พระราม 9 และรัชดาภิเษก | อาคารสำนักงาน: อาคารฟอร์จูนทาวน์ อาคารจีทาวเวอร์ อาคารวรสมบัติ อาคารอาร์เอสทาวเวอร์ อาคารซีดับเบิลยูทาวเวอร์ อาคารอโยธยาทาวเวอร์<br>ห้างสรรพสินค้า: ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล แกรนด์ พระราม 9 |
| 4 | ลาดพร้าว จตุจักร และบางซื่อ | อาคารสำนักงาน: อาคารลาดพร้าว ฮิลส์ อาคารเอสเจ อินฟินิท วันบิสซิเนส คอมเพล็กซ์ อาคารรสาทาวเวอร์ 2 อาคารชินวัตรทาวเวอร์ 3 อาคารชินโรจน์ อาคารรักดี (บางซื่อ)<br>ห้างสรรพสินค้า: ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล พลาซา ลาดพร้าว |

จากตารางตัวอย่างสถานที่เก็บข้อมูลแบบสอบถาม เป็นสถานที่ตามกลุ่มย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถพบเจอผู้ตอบแบบสอบถามได้และมีความสมัครใจในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มย่านธุรกิจทั้ง 4 กลุ่ม และมีการเก็บแบบสอบถามแบบออนไลน์ผ่าน Google Form ซึ่งจะจัดทำคิวอาร์โค้ดให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสแกนคิวอาร์โค้ดได้อย่างสะดวกตามกลุ่มสถานที่ที่กำหนด เนื่องจากข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยนำแบบสอบถามไปสุ่มแจกจนครบจำนวนที่กำหนดไว้

**ตัวแปรที่ศึกษา**

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อต้องการทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยมีตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

1. **ตัวแปรอิสระ** (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 สถานภาพ

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.5 รายได้

1.1.6 ระดับตำแหน่งงาน

1.1.7 อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน)

1.1.8 สถานะที่ทำงานในปัจจุบัน

1.2 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

1.2.1 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

1.2.2 ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน

1.2.3 ความเสี่ยงด้านการเงิน

1.2.4 ความเสี่ยงด้านสังคม

1.2.5 ความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

1.3 ปัจจัยการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

1.3.1 ด้านนโยบาย

1.3.2 ด้านการบริหารจัดการ

1.3.3 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

1.3.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.4 ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

1.4.1 ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

1.4.2 ด้านการเป็นที่ยอมรับ

1.4.3 ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน

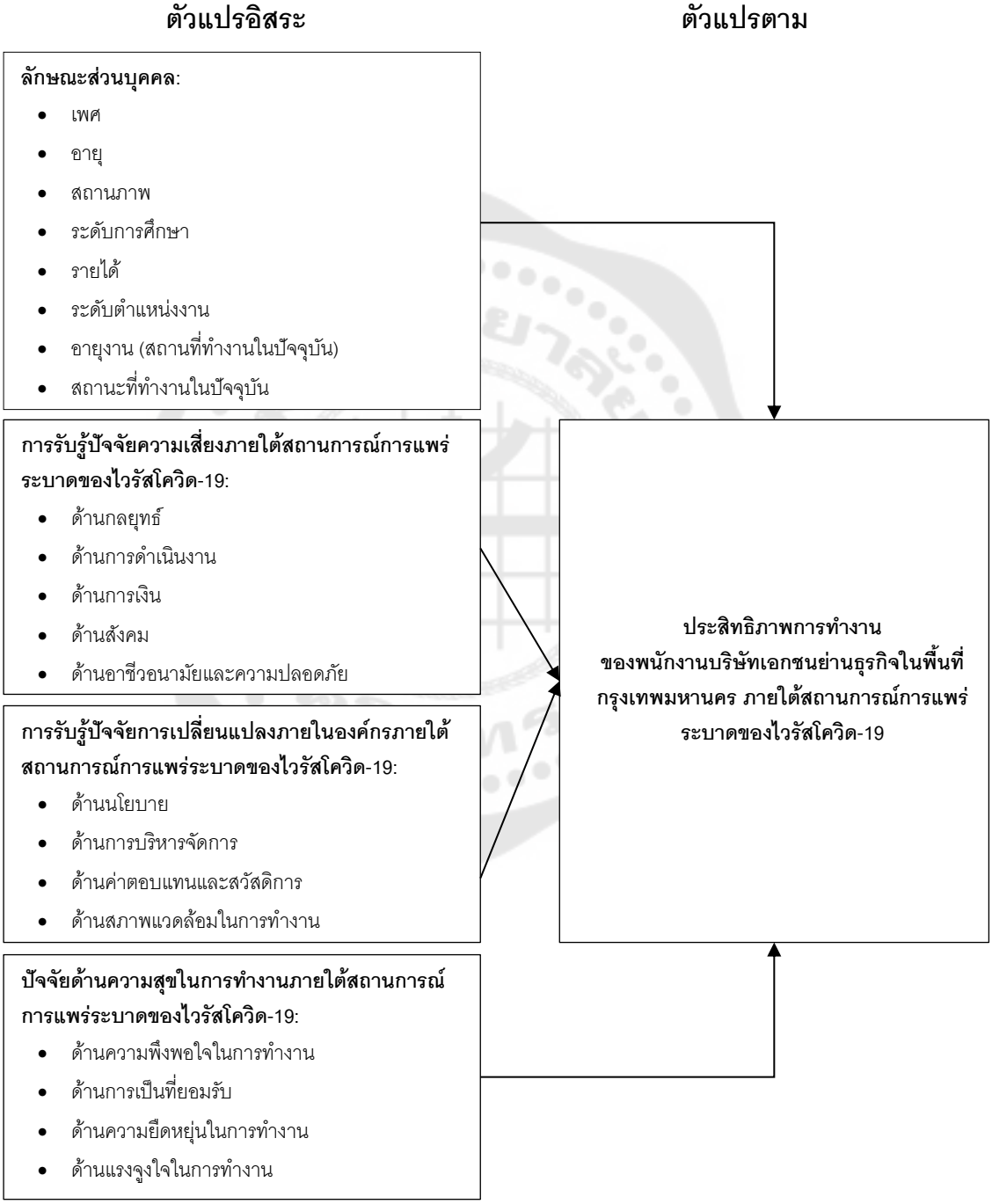
1.4.4 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

2. **ตัวแปรตาม** (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

1. ด้านวิธีการทำงาน
2. ด้านเวลาการทำงาน
3. ด้านปริมาณงาน
4. ด้านความสำเร็จในงานและการบรรลุเป้าหมาย
5. ด้านคุณภาพของงาน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19” มีกรอบแนวคิด ดังนี้




ภาพประกอบ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

**สมมติฐานในการวิจัย**

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) และสถานะที่ทำงานในปัจจุบัน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

2. การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3. การรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

4. ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

**นิยามศัพท์เฉพาะ**

**ย่านธุรกิจ** หมายถึง พื้นที่ศูนย์กลางของเมืองที่มีกิจกรรมขับเคลื่อนทางธุรกิจขนาดใหญ่ เป็นศูนย์กลางของแหล่งงาน กิจกรรมทางสังคมและเศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร โดยมีการพัฒนาเป็นอาคารแนวสูง เช่น พื้นที่สำนักงาน ศูนย์การค้า ห้างร้านและอาคารชุดพักอาศัย ประกอบด้วยหลักเกณฑ์ 6 ข้อ คือ 1) มีปัจจัยโครงสร้างพื้นฐาน และสาธารณูปโภคที่ครบถ้วน 2) มีอาคารสำนักงานและพื้นที่จ้างงาน 3) มีระบบการขนส่งมวลชน การคมนาคม ขนส่งสาธารณะที่ครอบคลุม อาทิ รถไฟฟ้า รถไฟใต้ดิน 4) มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและพื้นที่สีเขียว 5) มีพื้นที่จับจ่ายใช้สอย ร้านอาหารและศูนย์การค้าเพื่อการพาณิชย์ และ 6) มีอาคารอยู่อาศัยแนวสูง (ZmyHome. 2562: ออนไลน์)

**โรคระบาดไวรัสโควิด-19** หมายถึง โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เป็นโรคติดเชื้ออันเกิดจากไวรัสโคโรนากลุ่มอาการทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง 2 (SARS-CoV-2) มีระบุโรคครั้งแรกในเดือนธันวาคม 2562 ในนครอู่ฮั่น เมืองเอกของมณฑลหูเป่ย์ ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน (วิกีพีเดีย, 2564)

**การรับรู้ความเสี่ยง** หมายถึง ความสามารถในการประเมินความเสี่ยงของบุคลากรองค์กร ที่ต้องตัดสินใจต่อการรับรู้และแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ตามความสามารถในการประเมินและตัดสินใจของแต่ละบุคคลตามสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันไปตามเหตุปัจจัยด้านความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ประกอบด้วย

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ หมายถึง การที่องค์กรไม่สามารถดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามแผนธุรกิจ หรือกลยุทธ์ที่องค์กรกำหนดไว้ โดยความเสี่ยงด้านกลยุทธ์เกิดขึ้นจากปัจจัยและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงและไม่สามารถดำเนินการตามแผนงานหรือแผนธุรกิจเดิมได้

2. ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน หมายถึง การดำเนินงานที่เกิดจากความผิดพลาดและขาดกระบวนการควบคุมภายในที่เพียงพอและเหมาะสม ทั้งในด้านของบุคลากร ระบบงานต่าง ๆ รวมถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กฎหมาย และเหตุการณ์ภายนอกที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้

3. ความเสี่ยงด้านการเงิน หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเงินขององค์กร อาทิเช่น ความเสี่ยงด้านเครดิตที่อาจเกิดจากการผิดนัดของคู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาในการชำระหนี้คืนได้ หรือความเสี่ยงด้านตลาดที่เกิดจากความไม่แน่นอน และความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนและราคาของหลักทรัพย์ในตลาด เป็นต้น

4. ความเสี่ยงด้านสังคม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร พฤติกรรมการใช้ชีวิตของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไป มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน พนักงานหรือบุคลากรไม่สามารถคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อรองรับพฤติกรรมของผู้บริโภคได้ จึงเป็นความเสี่ยงทำให้ไม่สามารถสร้างคุณค่าที่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรได้

5. ความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย หมายถึง ความเสี่ยงจากการกระทำหรือสภาพการทำงาน ซึ่งอาจเกิดจากเหตุอันจะทำให้เกิดการประสบอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย จิตใจหรือสุขภาพอนามัยอันเนื่องมาจากการทำงานหรือเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานในองค์กร

**การรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร** หมายถึง การรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ทั้งการสร้างวิสัยทัศน์ใหม่ การเปลี่ยนตำแหน่งงาน การเปลี่ยนหัวหน้าหรือโครงสร้างการบริหารใหม่ การขยายตัวของธุรกิจหรือการลดขนาดธุรกิจ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงจากภายในนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงที่สามารถควบคุมได้ เป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อบริหารงานองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ประกอบด้วย

1. ด้านนโยบาย หมายถึง แนวทางปฏิบัติในการทำงาน หรือแบบแผนความคิดที่ใช้เป็นหลักยึดในการปฏิบัติหรือการตัดสินใจในการดำเนินงานต่าง ๆ ทั้งระยะสั้นและระยะยาวภายในองค์กรเพื่อให้เป็นไปอย่างถูกต้องและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่เปลี่ยนแปลงหรือกำหนดไว้

2. ด้านการบริหารจัดการ หมายถึง การกำหนดบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ ของทรัพยากรองค์กรเพื่อใช้ในการกำหนดทิศทางการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีความหลากหลายให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรต้องจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งในรูปตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงินและเป็นค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบเพื่อเป็นการสร้างจูงใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงสวัสดิการการบริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่องค์กรจัดให้มีขึ้นในองค์กรและเพื่อให้ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน

4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กรและสิ่งที่แวดล้อมผู้ปฏิบัติงาน ทั้งปัจจัยแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางเคมี ปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ และปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม

**ความสุขในการทำงาน** หมายถึง การรับรู้ อารมณ์ ความรู้สึกของบุคคลต่อการทำงานที่ชอบ มีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและภูมิใจในผลงานที่ได้รับมอบหมายหรือได้รับผิดชอบจนเกิดการได้รับการยอมรับและเกิดความรักในงานที่ทำและเกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวก ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ประกอบด้วย

1. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวกตลอดจนทัศนคติในเชิงบวกที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ โดยบุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดีจากองค์กร ซึ่งทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงมีความสุขในการทำงานที่จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ และยังส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

2. ด้านการเป็นที่ยอมรับ หมายถึง พนักงานองค์กรได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และองค์กรยอมรับในความรู้ความสามารถ ทัศนคติ แนวคิด และความพยามในการทำงาน

3. ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน หมายถึง ระบบการทำงานรูปแบบต่าง ๆ ที่ยืดหยุ่นด้วยวิธีการให้เหมาะสมกับแต่ละคน รวมถึงพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรองค์กรที่ปรับเปลี่ยนไปตามความหลากหลายทั้งในด้านเวลาทำงาน สถานที่ทำงาน การแต่งกาย การจ้างงานและการจัดสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น

4. ด้านแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงผลักดัน ความต้องการหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในและภายนอกตัวบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน ทิศทางในการกระทำ ความเข้มข้นและระยะเวลาในการกระทำที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมในองค์กรเชิงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ด้วยความเต็มใจและพอใจ

**ประสิทธิภาพการทำงาน** หมายถึง การสร้างผลงานหรือผลสำเร็จของงานออกมาโดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไปและเป็นไปตามแผนงานที่ตั้งเป้าหมายไว้ กล่าวคือสามารถทำให้งานมีผลิตภาพเพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิมโดยที่ใช้ความสามารถและต้นทุนเท่าเดิมหรือมีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ซึ่งพนักงานองค์กรได้รับรู้ปัจจัยด้านความเสี่ยง ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร และปัจจัยด้านความสุขในการทำงานแล้วมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานตามความหมายในการศึกษาวิจัยประกอบด้วย

1. ด้านวิธีการทำงาน หมายถึง แนวทางการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างมีขั้นตอนซึ่งวางไว้อย่างเป็นลำดับตั้งแต่ต้นจนจบให้แล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีความชำนาญในการปฏิบัติจนเป็นที่เชื่อถือมีประสิทธิภาพนำไปสู่ความสำเร็จตามจุดประสงค์และเป้าหมายได้โดยใช้เวลาและทรัพยากรน้อยที่สุด

2. ด้านเวลาการทำงาน หมายถึง ทรัพยากรองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้และบุคลากรใช้เพื่อดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานหมายความรวมถึงการบริหารเวลา การวางแผนในระดับส่วนบุคคลถึงระดับองค์กรเพื่อให้สอดคล้องต่อแผนงานและทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

3. ด้านปริมาณงาน หมายถึง ภาระงานตามลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายมีผลงานตรงตามเป้าหมาย ข้อตกลง หรือมาตรฐานของงานโดยมีการจัดลำดับความสำคัญของงานและปริมาณงานได้เป็นอย่างดี

4. ด้านความสำเร็จในงานและการบรรลุเป้าหมาย หมายถึง การทำงานให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ที่บุคลากรองค์กรต้องอดทนและเผชิญโดยมีการวางแผนการทำงาน การวิเคราะห์ แก้ไข ปรับปรุง รวมถึงการศึกษาค้นคว้าวิธีการทำงานเพื่อการออกแบบและพัฒนาเครื่องมือในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

5. ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง การทำงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือและสามารถตรวจสอบได้ โดยงานที่รับมอบหมายสามารถดำเนินงานภายใต้กรอบกำหนดเวลาได้

อย่างมีประสิทธิภาพ สูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุดและคุ้มค่าที่สุดพร้อมทั้งยังสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และประเมินค่าของงาน เพื่อการวางแผนและพัฒนางานได้

# บทที่ 2
# แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลและเอกสารโดยอาศัยแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่าง ๆ มาใช้เป็นแนวทางประกอบการทำวิจัยดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมมนุษย์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเสี่ยง
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์กรและการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
7. แนวคิดเกี่ยวกับโรคระบาดไวรัสโควิด-19
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมมนุษย์

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมมนุษย์ที่มีความหลากหลาย และแตกต่างกัน เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันตามแนวคิดและสมมติฐานของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยเรียบร้องความสอดคล้องของแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาทางสถิติเกี่ยวกับประชากรในแง่อัตราการเกิด การตาย การย้ายถิ่น และการกระจาย เป็นต้น รวมทั้งผลกระทบที่มีต่อสภาวะทางสังคมและเศรษฐกิจ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554)

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆ ซึ่ง

ประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกัน มีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั้นด้วย (วชิรวัชร งามละม่อม, 2558)

เตชสิทธิ์ กิตติสุบรรณ (2560, อ้างถึงใน ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. 2542) ได้ศึกษาถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการลงทุน และแรงจูงใจที่มีผลต่ออัตราส่วนระหว่างเงินออมและเงินลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสำหรับนักศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กล่าวว่าลักษณะประชากรศาสตร์เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผล โดยพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น เป็นความเชื่อที่ว่าคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วยปัจจัยดังนี้

1. เพศ คือ ภาวะที่แตกต่างกันทางกายภาพระหว่างเพศหญิงและเพศชาย

2. อายุ คือลักษณะหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาของการมีชีวิตอยู่หรือตามวัยของบุคคล โดยอายุจะแสดงถึงวัยวุฒิของบุคคล และเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในการรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้มากน้อยแตกต่างกัน และการมีประสบการณ์ในชีวิตที่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษา คือ วิธีการส่งผ่านจุดมุ่งหมายและธรรมเนียมประเพณีให้ดำรงอยู่ การศึกษาเกิดขึ้นผ่านประสบการณ์ซึ่งมีผลกระทบเชิงพัฒนาต่อวิธีที่บุคคลหนึ่งๆ จะคิด รู้สึก หรือกระทำ ซึ่งการศึกษาเป็นกระบวนการอย่างเป็นทางการซึ่งสังคมส่งผ่านความรู้ ทักษะ จารีตประเพณีและค่านิยมที่สั่งสมมาจากรุ่นหนึ่งไปยังอีกรุ่นหนึ่ง

4. อาชีพ คือ การประกอบอาชีพของคนในสังคมของมนุษย์ เป็นการแบ่งหน้าที่การทำงานของคนในสังคมเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้และทำให้ดำรงอาชีพในสังคมได้

5. รายได้ คือ คือผลตอบแทนที่ได้จากการดำเนินงาน หรือรายได้จากการขายและ/หรือรายได้อื่น ๆ

6. ภาระค่าใช้จ่าย คือ รายละเอียดการใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน โดยจะสะท้อนให้เห็นถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทั้งหมด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) กล่าวว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ซึ่งเกณฑ์ทางด้านประชากรศาสตร์เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นักการตลาดนิยมใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด ดังนั้นลักษณะประชากรศาสตร์จึงเป็นสิ่งสำคัญ และใช้เป็นสถิติที่สามารถวัดได้ของประชากรที่ช่วยในการกำหนดเป้าหมาย

ทางการตลาด สามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น

สรุปได้ว่า (สุคนธ์ ประสิทธิ์วัฒนเสรี, 2564) ประชากรหรือประชากรศาสตร์สังคม คือ ลักษณะขอบข่ายลักษณะเฉพาะของประชากรศาสตร์ด้านสถิติ ณ ตำแหน่งเวลา เช่น อายุ เพศ เชื้อชาติ สถานะภาพสมรส รายได้ ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน สถานะภาพการทำงานและลักษณะทางเศรษฐกิจ เป็นต้น และลักษณะพลวัตในการศึกษาปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่ง เช่น ภาวะเจริญพันธุ์ ภาวการณ์ตาย ภาวะสมรส การย้ายถิ่น การเพิ่มของประชากร เป็นต้น ดังนั้น เมื่อพิจารณาข้อมูล แนวคิดต่าง ๆ ด้านลักษณะประชากรศาสตร์แล้วจะพบว่า มีความเกี่ยวเนื่องในด้านของพฤติกรรมมนุษย์ที่ทำให้บุคคลนั้นมีความแตกต่างกันตามกรอบแนวคิดการศึกษาวิจัย ดังข้อมูลต่อไปนี้

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์**

**ความหมายพฤติกรรมมนุษย์**

พฤติกรรมมนุษย์ หมายถึง กิริยาอาการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับมนุษย์หรือที่มนุษย์ได้แสดงหรือปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นกับมนุษย์เมื่อได้เผชิญกับสิ่งเร้า พฤติกรรมต่าง ๆ อาจจำแนกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ 1) พฤติกรรมที่ไม่สามารถควบคุมได้ เรียกว่าเป็นปฏิกิริยาสะท้อน และ 2) พฤติกรรมที่สามารถควบคุมและจัดระเบียบได้ เนื่องจากมนุษย์มีสติปัญญา และอารมณ์เมื่อมีสิ่งเร้ามากระทบ ทำให้พฤติกรรมส่วนใหญ่เป็นไปตามความรู้สึกและอารมณ์เป็นพื้นฐานรูปแบบพฤติกรรมของมนุษย์ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม (Novabizz, 2561c) คือ

1. พฤติกรรมเปิดเผยหรือพฤติกรรมภายนอก เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาทำให้ผู้อื่นสามารถมองเห็นได้ สังเกตได้ เช่น การเดิน การหัวเราะ การพูด เป็นต้น

2. พฤติกรรมปกปิดหรือพฤติกรรมภายใน เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงแล้ว แต่ผู้อื่นไม่สามารถมองเห็นได้ จะสังเกตได้โดยตรงจนกว่าบุคคลนั้นจะเป็นผู้บอกหรือแสดงบางอย่างเพื่อให้คนอื่นรับรู้ได้ เช่น ความคิด อารมณ์ การรับรู้ เป็นต้น

นักสังคมวิทยาเชื่อว่าพฤติกรรมมนุษย์ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมหรือสภาวะภายนอกทั้งปวงที่อยู่รอบตัวของมนุษย์ รวมทั้งสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น ได้แก่ อากาศ แสงแดด ความร้อน ความเย็น แร่ธาตุ กระแสไฟฟ้า เครื่องมือสื่อสาร เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ถือว่าเป็นสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลเหนือมนุษย์ทั้งในแง่ที่อำนวยให้เกิดผลดีและผลร้าย โดยที่มนุษย์ไม่มีทางหลีกหนี อาจจะแบ่งประเภทของสิ่งแวดล้อม ออกเป็น 3 ประการใหญ่ๆ คือ 1) สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ 2) สิ่งแวดล้อมทางสังคม และ 3) สิ่งแวดล้อมทางครอบครัว

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2553, 49-58) กล่าวว่า การที่จะเข้าใจองค์ความรู้หรือแนวความคิด ทฤษฎี และการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรเพื่อประโยชน์ในการบริหาร ไม่ว่าจะระดับกลุ่ม และสูงขึ้นไประดับองค์กร บุคคลต้องมีความเข้าใจพฤติกรรมในระดับเอกบุคคล เป็นพื้นฐานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพื่อที่จะเข้าใจในพฤติกรรมของเอกบุคคล และได้กล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานสำคัญทางจิตวิทยา คือ ความแตกต่างระหว่างบุคคล บุคลิกภาพ การรับรู้ ทัศนคติ และการเรียนรู้

ทั้งนี้จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้พิจารณาและเรียบเรียงถึงความเกี่ยวเนื่องของความแตกต่างระหว่างบุคคล และการรับรู้ที่นำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาวิจัยด้านปัจจัยส่วนลักษณะบุคคลที่แตกต่างมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันดังต่อไปนี้

**ความแตกต่างระหว่างบุคคล**

บุคคลแต่ละคนหรือเอกบุคคลนั้นเป็นหน่วยพื้นฐานที่สำคัญยิ่งขององค์กร เป็นที่เข้าใจว่าหากปราศจากเอกบุคคลทั้งหลายในองค์กร องค์กรก็จะเกิดขึ้นไม่ได้ในแง่จิตวิทยา โดยเฉพาะจิตวิทยาประยุกต์จะให้ความสนใจกับเอกบุคคลในแง่ของความแตกต่างที่มีระหว่างกันอย่างมาก นั่นก็คือความแตกต่างระหว่างบุคคล

โดยทั่วไปบุคคลจะแตกต่างกันทางร่างกาย ทางสติปัญญา ทางสังคม และทางอารมณ์ ความแตกต่างดังกล่าวจะมีสาเหตุสำคัญมาจากพันธุกรรม สภาพแวดล้อม และความแตกต่างเหล่านั้นจะทำให้บุคคลแต่ละคนมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัวที่ไม่เหมือนใครในแง่ของการทำงานนั้น บุคคลอาจจะแตกต่างกันในแง่ความสามารถในการแก้ปัญหา ความรวดเร็วและแม่นยำในการเห็นในการฟัง ความสามารถที่จะอดทนต่อความเคลือบแคลงสงสัยต่อความเครียด มีทักษะในการพูด ทักษะในการเขียน เป็นต้น

**ความหมายความแตกต่างระหว่างบุคคล**

Andrew J. Dubrin (1984, อ้างถึงใน สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2553) อธิบายว่าบุคคลนั้นจะมีระดับพลังงานและความสามารถทนต่อความเหนื่อยล้าต่างกัน บุคคลจะมีความต้องการต่างกัน ดังนั้นจึงทำให้มีความแตกต่างในการจูงใจบุคคลชอบที่จะอยู่ภายใต้การนำที่แตกต่างกันไป บุคคลแตกต่างกันในความต้องการที่จะเข้าสังคมกับบุคคลอื่น นอกจากนั้นแล้วยังมีเรื่องของความแตกต่างภายในบุคคล หมายถึง ความผันแปรภายในบุคคลเดียวกันในเวลาที่ต่างกัน บุคคลเดียวกันนั้นอาจจะมีการจูงใจสูงในสถานการณ์หนึ่ง แต่อาจไม่มีการจูงใจเลยในอีกสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดการผันแปรในพฤติกรรม

สวนา พรพัฒน์กุล (2521, 98-120) ได้เขียนสรุปไว้ในหนังสือจิตวิทยาทั่วไปว่า บุคคลแม้ในสังคมเดียวกัน มีชาติพันธุ์เดี่ยวกันย่อมแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล แม้แต่พี่น้องท้อง

เดียวกันก็ยังมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ยังกล่าวอ้างอิงถึงเรื่องของความแตกแต่งกันในระหว่างบุคคล นี้ยังเป็นที่ยอมรับกันมาก่อนคริสตกาลโดยพลาโต (Plato) กล่าวว่า ไม่มีใครสอนคนที่จะเกิดมาเหมือนกันในทุกอย่างได้ และแม้แต่อริสโตเติล (Aristotle) เองก็ได้กล่าวถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลไว้เช่นกัน โดยความแตกต่างที่พูดถึงนั้น เป็นความแตกต่างในด้านรูปต่าง หน้าตา ขนาด อัตราการตอบสนอง ตลอดจนพฤติกรรม ความนึกคิดต่าง ๆ รวมไปถึงความแตกต่างในด้านสติปัญญา อุปนิสัยใจคอ ทัศนคติ และความสนใจ

สรุปได้ว่าความหมายของความแตกต่างระหว่างบุคคล คือเอกบุคคลหนึ่งๆ นั้นมีความแตกต่างทั้งจากภายนอกและภายในอันเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดการแสดงออกทางพฤติกรรม

**ปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างระหว่างบุคคล**

1. พันธุกรรม หมายถึง สิ่งที่มนุษย์ได้รับการถ่ายทอดจากสายเลือดของบิดามารดาและปู่ย่าตายาย โดยมียีนเป็นตัวทำหน้าที่สืบทอดลักษณะ ลักษณะต่าง ๆ ที่ได้รับถ่ายทอดจากบรรพบุรุษทางพันธุกรรมจะทำให้คนเราแตกต่างกัน (Bannjomyut, 2543) ดังนี้

1.1 เชื้อชาติ เช่น ไทย ฝรั่ง จีน ฯลฯ ย่อมมีลักษณะเฉพาะของเชื้อชาติของตนเองและมีความแตกต่างจากชาติอื่น ๆ

1.2 เพศ โดยธรรมชาติจะมี 2 เพศ คือ เพศชายซึ่งมีลักษณะประจำเพศแตกต่าง เช่น เพศชายจะรูปร่างแข็งแรง ไหล่ผาย อกกว้าง มีหนวดเครา เป็นต้น และเพศหญิงจะมีรูปร่างกลมกลืน ตะโพกพาย เป็นต้น

1.3 ชนิดของกลุ่มเลือด โดยลูกจะมีเลือดกลุ่มเดียวกับพ่อหรือแม่

1.4 ความบกพร่องทางร่างกาย และโรคภัยไข้เจ็บบางอย่าง

1.5 ลักษณะรูปทรงของร่างกาย

1.6 สติปัญญา คือ ความสามารถในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ได้รับการถ่ายทอดมากจากพันธุกรรม ได้แก่ ความคิด ความจำ เชาวน์ปัญญา เป็นต้น

1.7 ความสามารถที่มีมาแต่กำเนิดคือความถนัดเฉพาะตัวหรือพรสวรรค์ซึ่งแต่ละคนได้รับถ่ายทอดมาจากผู้ให้กำเนิด

2. สิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบๆ ตัวเราและทำให้คนเราแตกต่างกัน ได้แก่ การอบรมเลี้ยงดู การคบเพื่อน การสังคม ประเพณี วัฒนธรรม ศาสนา ดินฟ้าอากาศ ที่อยู่อาศัยและอาหาร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนเราแตกต่างกัน นันทา สู้รักษา (2544, 49-55) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลต่อบุคคลตั้งแต่เริ่มปฏิสนธิในครรภ์มารดาจนคลอดเกิดมาเป็นสมาชิกในสังคม โดยจะ

ส่งผลต่อพัฒนาการของบุคคลได้ 3 ช่วง 1) สภาพแวดล้อมก่อนเกิด 2) สภาพแวดล้อมขณะเกิด และ 3) สภาพแวดล้อมหลังเกิด (Psycho.Study, 2564) ดังนี้

2.1 สิ่งแวดล้อมก่อนเกิด หรือสิ่งแวดล้อมในครรภ์มารดา

2.2 สิ่งแวดล้อมขณะเกิด เช่น ภาวะที่สมองของทารกขาดออกซิเจนขณะคลอด สมองได้รับอันตรายจากการคลอด

2.3 สิ่งแวดล้อมหลังเกิด หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับบุคคลในช่วงต่อๆ มาของชีวิตหลังจากที่คลอดออกมาจากครรภ์มารดาแล้ว ได้แก่

2.3.1 ครอบครัว คนแต่ละคนใช้ชีวิตและเติบโตมาในครอบครัว (Perry and Perry. 1979) ได้แก่ วิธีการอบรมเลี้ยงดู ทัศนคติของพ่อแม่ที่มีต่อลูก ลำดับการเกิดของเด็ก การศึกษาและอาชีพของพ่อแม่และคนในครอบครัว ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมตลอดจนรูปแบบของการปฏิสัมพันธ์ในครอบครัว

2.3.2 โรงเรียนหรือสถานศึกษาเป็นสถานบันทางสังคม

2.3.3 กลุ่มเพื่อน คือลักษณะและพฤติกรรมที่สำคัญซึ่งบุคคลได้รับอิทธิพลมาจากกลุ่มเพื่อน ได้แก่ การคล้อยตามและการยอมรับกติกาของกลุ่ม การมีค่านิยมทางสังคม การสร้างแรงจูงใจฝ่ายสัมฤทธิ์ ฯลฯ

2.3.4 สื่อมวลชน หมายถึงสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ ทั้งวิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์อินเตอร์เน็ต วิดีทัศน์และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

2.3.5 ศาสนา

**ลักษณะความแตกต่าง**

นอกจากนี้ ยังมีการจำแนกประเภทความแตกต่างระหว่างบุคคล ในลักษณะอื่น ๆ อีกมากมาย ในที่นี้จะกล่าวถึงลักษณะความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยแบ่งเป็นความแตกต่างด้านต่าง ๆ 4 ด้าน (Psycho.Study. 2564) คือ

1. ด้านร่างกาย สามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ 1) ลักษณะทางร่างกายซึ่งสามารถมองเห็นได้เด่นชัด เช่น รูปร่าง หน้าตา อายุ เพศ ลักษณะของสีผิว เส้นผม เล็บ ฯลฯ และ 2) ลักษณะทางร่างกายซึ่งไม่สามารถมองเห็นได้เด่นชัด เช่น การทำงานของระบบต่าง ๆ

2. ด้านอารมณ์ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลที่ถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า ทั้งสิ่งเร้าภายในและภายนอก และความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล

3. ด้านสังคม กล่าวคือบุคคลแต่ละบุคคลมีพฤติกรรมและบุคลิกภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน

4. ด้านสติปัญญา คือความแตกต่างทางด้านสติปัญญา การแก้ปัญหา การเรียนรู้และการกระทำสิ่งต่าง ๆ รวมทั้งความสามารถในการปรับตัว

จากข้อมูลเรื่องความแตกต่างข้างต้นสรุปได้ว่า (ไพศาล ไกรสิทธิ์, 2557) มนุษย์มีความแตกต่างกันในหลายมิติ ความเข้าใจถึงความแตกต่างของมนุษย์ จะช่วยให้เข้าใจตนเองและผู้อื่น ซึ่งจะช่วยให้การดำรงอยู่ของสังคมมนุษย์ดำเนินไปได้ด้วยดี

**บุคลิกภาพ**

ประเด็นเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคลนอกจากจะเป็นปัจจัยทางจิตวิทยาประการหนึ่งที่ทำให้สามารถศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของเอกบุคคลในระดับพื้นฐานแล้ว ยังเป็นเรื่องเกี่ยวกับ บุคลิกภาพจะทำให้เกิดความเข้าใจในความสลับซับซ้อนของบุคคล เพราะบุคลิกภาพนั้นมีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ โดยเฉพาะในแง่ของความแตกต่างของพฤติกรรมในการทำงานของเอกบุคคล และเอกบุคคลนี้เองจะเป็นส่วนย่อยที่สำคัญของส่วนใหญ่ขององค์กรโดยรวม

**ความหมายบุคลิกภาพ**

สุชา จันทร์หอม (2528) ให้ความหมาย “บุคลิกภาพ” ว่าเป็นคุณลักษณะต่าง ๆ ที่รวมตัวกันในตัวของบุคคลและมีวิธีการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งการแสดงออกนั้นไม่ได้จำกัดว่าเป็นพฤติกรรมที่ดี หรือไม่ดี หรือเป็นการแสดงออกของพฤติกรรมที่ถูกหรือผิด

มัลลิกา คณานุรักษ์ (2547) ให้ความหมาย “บุคลิภาพ” ว่าเป็นลักษณะที่แต่ละบุคคลมีประจำตัวทั้งรูปร่างหน้าตา น้ำเสียง กริยาท่าทางต่าง ๆ ซึ่งแบ่งเป็นบุคลิกภายนอก เรียกว่ารูปธรรม คือสามารถมองเห็นได้ เช่น รูปร่างหน้าตา กริยาท่าทาง เป็นต้น และบุคลิกภายใน ซึ่งมองไม่เห็นเป็นรูปธรรม แต่สามารถรับรู้ได้โดยอาจต้องใช้เวลาในการรับรู้ เช่น นิสัย อารมณ์ การตัดสินใจ สติปัญญา เป็นต้น

ปัญจนาฎ วรวัฒนชัย (2559) บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะโดยส่วนรวมของบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะภายนอก ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา กิริยา ท่าทางและลักษณะภายใน ได้แก่ นิสัย ใจคอความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม อารมณ์ ซึ่งเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมแสดงออกจนกลายเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีผลทำให้เป็นคุณลักษณะ เอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงต่อสิ่งแวดล้อมที่ตนกำลังเผชิญอยู่แตกต่างกัน

กล่าวโดยสรุป “บุคลิกภาพ” คือความแตกต่างของบุคคลที่แสดงออกเชิงพฤติกรรมทั้งภายในและภายนอก โดยไม่ได้จำกัดว่าพฤติกรรมที่แสดงออกนั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือผิด แต่เป็นคุณลักษณะที่บ่งบอกถึงเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล

**ตัวกำหนดบุคลิกภาพ**

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาบุคลิกภาพได้แก่ องค์ประกอบทางด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ สติปัญญา และด้านสังคม พันธุกรรม สิ่งแวดล้อม และความพยามยามที่จะปรับปรุงบุคลิกภาพของแต่ละคน (Blogspot, 2558)

ทั้งนี้ เพราะบุคลิกภาพเป็นสิ่งสลับซับซ้อน ดังนั้นปัจจัยซึ่งเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลนั้น คือ

1. ตัวกำหนดทางด้านชีววิทยา อาทิ พันธุกรรม ซึ่งมีส่วนในการสร้างบุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพจะตกทอดมาทางพันธุกรรมทางยีนในโครโมโซมของบิดามารดา เช่น สีผม สีผิว โครงสร้าง รูปร่าง ขนาดของร่างกาย เป็นต้น

2. ตัวกำหนดทางด้านการเป็นสมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ กลุ่มแรกที่บุคคลเป็นสมาชิกนั่นก็คือ ครอบครัว ครอบครัวจะมีบทบาทอย่างมากต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ ได้แก่ การลอกแบบหรือเลียนแบบ คือเอาบุคคลที่ตนคิดว่าเป็นแบบมาเป็นตัวอย่าง และพยามเลียนแบบให้เหมือน รวมถึงการรับเอาสิ่งที่เป็นนามธรรมเข้าไว้ในจิตใจ อาทิ การรับเอาค่านิยม ทัศนคติ ความเชื่อ เป็นต้น ต่อมาเมื่อบุคคลเริ่มโตก็จะเริ่มเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคมอื่น ๆ เช่น กลุ่มนักเรียนในโรงเรียน ในมหาวิทยาลัย กลุ่มเพื่อนในที่ทำงาน กลุ่มพรรคการเมือง กลุ่มทางธุรกิจ และกลุ่มทางศาสนา เป็นต้น

3. ตัวกำหนดทางด้านวัฒนธรรม วัฒนธรรมเป็นแนวความคิดทางมานุษยวิทยาที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพที่สำคัญ บุคคลต่างเชื้อชาติจะมีความแตกต่างในความประพฤติปฏิบัติ และบุคคลจะอยู่ภายใต้อิทธิพลของวัฒนธรรมในสังคมตนเอง

4. ตัวกำหนดทางด้านสถานการณ์ สถานการณ์มีลักษณะไม่แน่นอนแต่จะเปลี่ยนแปลงเสมอ และสถานการณ์หนึ่งๆ ก็จะต่างกันออกไป ดังนั้นบุคคลจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์นั้นๆ สถานการณ์จึงมีบทบาทกลายเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพของบุคคล

**แนวคิด ทฤษฎีบุคลิกภาพ**

ประกอบด้วยหลักแนวคิดดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. ทฤษฎีลักษณาการ G. A. Theodorson and A. G. Theodorson (1969) ได้ให้ความหมายของลักษณาการไว้ว่าเป็นแบบอย่างพฤติกรรมหรือด้านอื่น ๆ ของบุคลิกภาพที่มีลักษณะค่อนข้างสม่ำเสมอและคงทนของบุคคล แบบอย่างพฤติกรรมนี้จะปรากฏให้เห็นได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ และนำมาใช้เป็นเครื่องบอกความแตกต่างของบุคลิกภาพหนึ่งจากบุคลิกภาพอื่น

Allport (1995) อธิบายว่า คุณลักษณะเป็นรากฐานของระบบประสาทของบุคคล เป็นโครงสร้างของระบบจิตประสาท ซึ่งทำหน้าที่ควบคุมบังคับหรือเป็น แกนนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมช่วยสร้างความเชื่อมั่น และทำให้บุคคลอื่นเกิดความรู้สึกยินดีและทำให้ครอบครัวอบอุ่น ถ้าบุคคลใดที่ขาดคุณลักษณะเกี่ยวกับความสามารถในการเข้าสังคมจะมีพฤติกรรมที่ผิดหวัง มีความรู้สึกแตกต่างกันอย่างมากในสภาวะเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

สรุปความหมายของลักษณาการ คือแบบอย่างพฤติกรรมหรือด้านอื่นของบุคลิกภาพที่ค่อนข้างสม่ำเสมอและคงทนของบุคคล แบบอย่างพฤติกรรมนี้จะปรากฏให้เห็นได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ และอาจนำมาใช้เป็นเครื่องบอกความแตกต่างบุคลิกภาพหนึ่งจากบุคลิกภาพอื่น นอกจากนี้ กิลฟอร์ด (Guildford) ได้แบ่งลักษณาการของบุคคลตามด้านต่าง ๆ ได้ 7 ด้านด้วยกัน กล่าวคือ ความสนใจ ความต้องการทัศนคติ ความถนัด อารมณ์นิสัย สรีระ และรูปร่างหรือโครงสร้างของร่างกาย (Blogspot. 2558; อ้างถึงใน ติน ปรัชญพฤทธิ์. 2538, หน้า 389-390)

2. ทฤษฎีทางสังคม คือถือเอาการกระทำตอบโต้ของบุคคลในสถานการณ์หนึ่งๆ เป็นการเน้นในเรื่องการเรียนรู้ทางทฤษฎีพื้นฐาน การปรับตัวของบุคคลให้เข้ากับความจำเป็นของสภาพแวดล้อมจะเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพของคนนั้น จะเห็นว่าสภาพการเรียนรู้ทางสังคมจะช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพที่แสดงออกหรือไม่เสริมสร้าง ทั้งนี้อยู่ที่มีความสอดคล้องกับตัวกระตุ้นที่มีในสถานการณ์อย่างไรโดยมีความหมายและแนวคิด ดังนี้

แนวคิดทางสังคม หมายถึง ความคิดของมนุษย์โดยมนุษย์และเพื่อมนุษย์ ความคิดที่มนุษย์ประดิษฐ์คิดค้นขึ้นมา จะกระทำโดยคนเดียวหรือหลายคนก็ได้ (จำนงค์ อดิวัฒนสิทธิ์, 2533) แนวคิดทางสังคม อาจแยกออกเป็นกลุ่ม ดังนี้

1. ปรัชญาชีวิต สังคมไทยหรือสังคมอื่นความคิดทางสังคมอาจแสดงออกในรูปของปรัชญาชีวิต

2. ศาสนา ความคิดทางสังคมดูจากศาสนาประจำชาติ ประจำสังคม

3. ประวัติศาสตร์ เป็นแหล่งสะท้อนให้เห็นถึงความคิดทางสังคมและความเป็นมาของชนชาตินั้นๆ

4. วรรณคดี เป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่ให้ข้อมูลทางสังคม เป็นการบันทึกเรื่องราวทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษร และไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น นิทาน ตำนาน จะมีแง่มุมแสดงให้เห็นถึงความละเอียดลออต่าง ๆ เป็นต้น

5. ภูมิปัญญาไทย หรือความรู้พื้นบ้าน ศึกษาได้จากด้านอนามัย สาธารณสุข เช่น ยาสมุนไพร ความรู้เกี่ยวกับฤดูกาล เกี่ยวกับต้นไม้ เกี่ยวกับพันธุ์ไม้ การช่างประเภทต่าง ๆ การรบ การกีฬา เป็นต้น

6. สุภาษิต เป็นคติ คำพังเพย ปริศนาคำทาย มีอยู่ในแหล่งต่าง ๆ ที่เป็นสังคมชุมชน

ทฤษฎีสังคม คือคำอธิบายสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเรื่องหนึ่งเรื่องใด ดังนั้นตามความหมายของทฤษฎีสังคมอธิบายได้ว่าเป็นเรื่องของคนและความสัมพันธ์ระหว่างคนตามหลักเหตุผลและความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่าง ๆ ของคนหรือระหว่างคนต่อคน คนต่อกลุ่ม คนต่อสภาพแวดล้อม และมีความสัมพันธ์เรื่องของพฤติกรรมตามแนวคิดการจัดการแนวพฤติกรรมศาสตร์ดังนี้

พฤติกรรมศาสตร์ คือการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในสังคมเพื่อวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่ทำให้มนุษย์ตัดสินใจเลือกที่จะกระทำในสิ่งต่าง ๆ ออกมา ทั้งพฤติกรรมภายนอกที่แสดงออกให้เห็นได้อย่างชัดเจน และพฤติกรรมภายในที่บุคคลภายนอกไม่สามารถสังเกตเห็นได้ ได้แก่ ความคิด ความเชื่อ เจตคติ และการศึกษาทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ต้องใช้หลายสาขาวิชาเข้ามาเกี่ยวข้องได้แก่ จิตวิทยา จิตวิทยาสังคม สังคมวิทยา มานุษยวิทยา เศรษฐศาสตร์ โดยมีการมองพฤติกรรมมนุษย์ในลักษณะแง่มุมต่างประเด็นปัญหา ตามความสนใจในแต่ละศาสตร์ซึ่งมีปัจจัยต่าง ๆ มากมายที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (บุรฉัตร จันทร์แดง, 2562, ตุลาคม - ธันวาคม)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายของ “พฤติกรรม” หมายถึงการกระทำหรืออาการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิด และความรู้สึก เพื่อตอบสนองสิ่งเร้า

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรืออาการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อความคิดของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าภายในจิตใจและภายนอก อาจทำไปโดยรู้ตัว ไม่รู้ตัว อาจเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ผู้อื่นอาจสังเกตการณ์กระทำนั้นได้และสามารถใช้เครื่องมือทดสอบได้ (Jamkratoke. 1998: 14; อ้างถึงใน (บุรฉัตร จันทร์แดง, 2562, ตุลาคม - ธันวาคม)

Bloom (1975) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมว่า เป็นกิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำอาจเป็นสิ่งสังเกตได้หรือไม่ได้และพฤติกรรมดังกล่าวนี้ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน (บุรฉัตร จันทร์แดง, 2562, ตุลาคม - ธันวาคม) คือ

1. พฤติกรรมด้านความรู้ คือกระบวนการทางด้านสมอง เป็นความสามารถทางด้านสติปัญญาที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ การใช้ความคิดวิจารณญาณเพื่อประกอบการตัดสินใจ

จำแนกได้ดังนี้ 1) ความรู้ความจำ 2) ความเข้าใจ 3) การนำไปใช้ 4) การวิเคราะห์ 5) การสังเคราะห์ และ 6) การประเมินผล เป็นความสามารถของบุคคลในการวินิจฉัย ตีราคาของสิ่งของต่าง ๆ โดยมีกฎเกณฑ์ที่ใช้ช่วยประเมินค่านี้

2. พฤติกรรมด้านเจตคติ คือกระบวนการทางด้านจิตใจ อารมณ์ความรู้สึกความสนใจเจตคติ การแสดงคุณลักษณะตามค่านิยมที่ยึดถือ รวมไปถึงความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ กันจะบอกแนวโน้มของบุคคลในการกระทำพฤติกรรม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่น ๆ ด้วยซึ่งได้แบ่งขั้นตอนการเกิดพฤติกรรมด้านเจตคติได้ดังนี้ 1) การรับหรือการให้ความสนใจ 2) การตอบสนอง 3) การให้ค่านิยม และ 5) การแสดงลักษณะตามค่านิยมและจัดอันดับของค่านิยมเหล่านั้นจากดีที่สุดไปถึงน้อยที่สุด

3. พฤติกรรมการปฏิบัติ คือพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตได้ เป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายที่บุคคลปฏิบัติออกมาโดยมีด้านความรู้และด้านเจตคติเป็นตัวช่วยให้เกิดพฤติกรรมด้านการปฏิบัติที่ถูกต้อง

Cronbach (1963) ได้อธิบายว่า พฤติกรรมของบุคคลจะเกิดขึ้นจากองค์ประกอบ 7 ประการ ดังนี้ 1) ความมุ่งหมาย 2) ความพร้อมของระดับวุฒิภาวะ 3) สถานการณ์ 4) การแปลความหมาย 5) การตอบสนอง และ 7) ปฏิกิริยาต่อความผิดหวัง ซึ่งเมื่อเกิดความผิดหวังแล้วคนๆ นั้นก็อาจจะกลับไปแปลความหมายใหม่ เพื่อที่จะหาวิธีที่จะสนองความต้องการของตนเองใหม่

จากความหมายข้างต้น หากนำมาพิจารณาการศึกษาพฤติกรรมองค์กร จะมีส่วนช่วยในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรซึ่งทำได้หลายมิติ เช่น ศึกษาในมิติโครงสร้างองค์กร พฤติกรรมองค์กร วัฒนธรรมองค์กร สิ่งแวดล้อมองค์กร โดยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันกลุ่มมนุษย์สัมพันธ์ตามสมมติฐานเบื้องต้นเชื่อว่าพฤติกรรมที่เหมือนกันไม่ได้มาจากความต้องการอย่างเดียวกัน บางครั้งพฤติกรรมที่เหมือนกันอาจมาจากความต้องการที่แตกต่างกันก็ได้ พฤติกรรมที่แตกต่างกันบางครั้งสะท้อนถึงความต้องการอย่างเดียวกัน หมายความว่า การจะพิจารณาถึงพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กรโดยดูที่การกระทำเพียงอย่างเดียวนั้นไม่อาจสะท้อนถึงความต้องการได้ สมคิด บางโม (2562, 67) กล่าวว่าแนวคิดนี้เน้นการศึกษาปัญหาด้านแรงจูงใจ การควบคุม สนใจพฤติกรรมของคนทำงานเป็นหลัก สนใจเรื่องของทัศนคติ ซึ่งการจัดการแนวพฤติกรรมศาสตร์มีแนวคิดหลัก 3 แนวคิด ดังนี้

1. การจัดการเชิงมนุษย์สัมพันธ์ สนใจเรื่องทัศนคติ คุณค่า ความรู้สึก กลุ่มคน และประชาธิปไตย ซึ่งในหลักการจัดการเชิงมนุษย์สัมพันธ์นี้มีนักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยฮาวาร์ดได้ศึกษาด้วยการสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางกายภาพกับประสิทธิภาพในการ

ทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในลักษณะที่ทำงานถูกกำหนดขึ้นโดยปัจจัยต่อไปนี้ ความเข้มของแสงสว่าง ระดับของอุณหภูมิ และเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงานอื่น ๆ จากการศึกษาดังกล่าวจึงเกิดเป็นทฤษฎีของเอลตัน เมโย

Elton Mayo (อ้างถึงใน, เฉลิมชัย ไวยชิตา, 2561) ได้สรุปผลจากการทดลองได้ว่า ปทัสถานทางสังคมของกลุ่มเป็นกุญแจสำคัญในการตัดสินพฤติกรรมในการทำงานของกลุ่ม การที่ตัดปัจจัยที่เกี่ยวกับปทัสถานทางสังคมของกลุ่มออกไปจากระบบ การบริหารองค์กรตามความเชื่อแบบเก่า จะเป็นผลทำให้ไม่อาจบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้

สรุปได้ว่ามนุษย์สัมพันธ์นั้นคือสิ่งที่ขาดไม่ได้ในการทำงาน และการเน้นหนักเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี โดยวิธีการจูงใจแบบไม่มีขอบเขตเพื่อให้คนทำงานมีขวัญและกำลังใจสูงนั้นเป็นวิธีที่ผิด และจะไม่ก่อให้เกิดผลิตภาพที่สูงขึ้นเสมอไป บางครั้งการเลือกวิธีการควบคุมที่เหมาะสม และความจำเป็นที่จะต้องมีระเบียบวินัยเพื่อให้พฤติกรรมของคนที่อาจผันแปรได้ในทางต่าง ๆ ให้อยู่ในแนวทางที่ต้องการควบคู่กันไปกับการจูงใจนั้นยังเป็นสิ่งจำเป็น (เฉลิมชัย ไวยชิตา. 2561)

2. การจัดการเชิงสังคมศาสตร์ สนใจเรื่อง (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2561) จิตวิทยาสังคม คือการศึกษาเชิงวิทยาศาสตร์ว่าผู้คนคิดอย่างไรเกี่ยวกับผู้อื่น ผู้คนมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างไร และผู้คนมีอิทธิพลต่อกันและกันอย่างไรบ้าง ส่วนของผู้คนคิดอย่างไรเกี่ยวกับผู้อื่น ศึกษาเรื่องความเชื่อ เจตคติ ค่านิยม ความคิดเห็นภาพลักษณ์ ภาพในความคิด การอนุมานสาเหตุ ปัญญาทางสังคม

จิตวิทยาสังคม หมายถึง กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ที่ศึกษาหาคำอธิบายว่าความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมต่าง ๆ ของคน ได้รับผลกระทบหรืออิทธิพลจากการแสดงออกจากการจินตนาการหรือการแสดงนัยของผู้อื่นอย่างไร นิยามของคำว่า ความคิด ความรู้สึก พฤติกรรม ใช้ในความหมายที่รวมถึงตัวแปรทางจิตวิทยาที่สามารถวัดปริมาณได้ การที่เราสามารถถูกจินตนาการหรือเป็นนัยที่ผู้อื่นแสดงออกมาแสดงให้เห็นว่าคนเรามีแนวโน้มที่จะได้รับอิทธิพลทางสังคม หรืออาจเรียกว่าเป็นแรงกดดันทางสังคม (อ้างถึงใน, ถวิล ธาราโภชน์, 2532, หน้า 79)

พระใบฎีกากิตติพงษ์ สีลสุทฺโธ (2558, กรกฎาคม - ธันวาคม) กล่าวว่า จิตวิทยาสังคมทำให้การปรับพฤติกรรมการรับรู้ในการดำรงชีวิตของมนุษย์มีปฏิสัมพันธ์ในสังคมภายใต้สิ่งแวดล้อมทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อค่านิยม อุคมคติเจตคติและปทัสถานของสังคม

เกี่ยวกับการจัดการเชิงสังคมศาสตร์ Mary P. Follett (อ้างถึงใน, Adison Aei, 2555) มีแนวคิดที่เป็นที่รู้จักคือการนำเสนอหลักการเกี่ยวกับการประสานงาน ได้แก่ หลักการประสานงานโดยตรงระหว่างผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบ หลักการประสานงานตั้งแต่

ระยะเริ่มต้นของงาน หลักการประสานงานในลักษณะแลกเปลี่ยนข้อมูลกันและกันเพื่อ 1) กระตุ้นศักยภาพของแต่ละบุคคลบนพื้นฐานของความเป็นจริงและสถานการณ์ 2) พิจารณาแนวคิดของแต่ละคนและพยายามทำความเข้าใจเขามากขึ้น 3) ผสมผสานแนวคิดต่าง ๆ ดังกล่าวเข้าด้วยกันและนำมาใช้เป็นจุดหมายร่วมกัน

3. การจัดการเชิงพฤติกรรมศาสตร์ เป็นแนวคิดที่สนใจเรื่องการจูงใจ “พฤติกรรมศาสตร์” ยังอาศัยหลักวิชาจิตวิทยา สังคมวิทยา จิตวิทยาสังคมและมนุษย์วิทยา และดึงความสนใจต่อองค์กรโดยทั้งหมดเช่นเดียวกันกับการพิจารณาพฤติกรรมของแต่ละบุคคล และกลุ่มภายในองค์กรนั้น จึงเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาองค์กรตามแนวพฤติกรรมศาสตร์ โดยมีแนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับระดับความต้องการตามแรงจูงใจและบุคลิกภาพของมนุษย์ (Adison Aei, 2555) ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด

2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ

4. ความต้องการการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

โดยจากทฤษฎีดังกล่าว เป็นทฤษฎีระดับความต้องการของมนุษย์ 5 ขั้นที่ มาสโลว์ (Maslow) แสดงให้เห็นว่ามนุษย์แต่ละคนมีศักยภาพพอสำหรับที่จะชี้นำตัวเอง มนุษย์ไม่อยู่นิ่งแต่จะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่แวดล้อมและแสวงหาความต้องการที่จะเข้าใจตนเอง ยอมรับตนเองทั้งในส่วนดีส่วนบกพร่อง รู้จักจุดอ่อน และความสามารถของตนเองไปยังความต้องการขั้นสูงตามลำดับ

Maslow (อ้างถึงใน, ประภัสสร วัฒนา, 2560) กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความมุ่งหมายในชีวิต เพื่อที่จะบรรลุต่อการเป็นมนุษย์โดยสมบูรณ์หรือต้องการก้าวขึ้นมาในขั้นที่ 5 ซึ่งเป็นขั้นสูงสุดตามแนวความคิดของเขากันทุกคน แต่การที่มนุษย์ทุกคนจะบรรลุความปรารถนาในระดับนี้นั้น จะต้องได้รับการตอบสนองของความต้องการในลำดับขั้นต่าง ๆ ทั้ง 4 ลำดับเบื้องต้นอย่างเพียงพอก่อน อย่างไรก็ตาม มาสโลว์ (Maslow) ยอมรับว่าทฤษฎีลำดับความต้องการ 5 ขั้น

ของเขานั้นมีข้อยกเว้นอยู่บางประการ บุคคลที่มีบุคลิกเข้มแข็ง มีคุณสมบัติสร้างสรรค์สูง และมีแรงจูงใจที่จะพัฒนาตนเองให้มาถึงจุดความเป็นมนุษย์โดยสมบูรณ์ บุคคลเหล่านี้แม้ว่าจะได้รับการตอบสนองความพึงพอใจในระดับเบื้องต้นอย่างไม่สมบูรณ์ เช่น อาจต้องเผชิญหน้ากับการดูถูกและเหยียดหยามตลอดจนไม่มีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นต้น แต่ก็สามารถพัฒนาตนมาถึงจุดความเป็นมนุษย์โดยสมบูรณ์ได้

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลในการทำให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลอย่างมาก ดังนั้นการทำความเข้าใจกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในองค์กรโดยเฉพาะอันเนื่องมาจากตัวบุคคลนั้น จึงสะท้อนให้เห็นความสำคัญของการศึกษาถึงการรับรู้ เพราะนอกจากจะช่วยทำให้เข้าใจเอกบุคคลแล้ว ยังทำให้เข้าใจพฤติกรรมอันหลากหลายที่เกิดขึ้นในองค์กรอีกด้วย (สร้อย ตระกูล อรรถมานะ, 2553)

**ความหมายของการรับรู้**

Gamble & Gamble (2005; อ้างถึงใน, ภากิตติ์ ตรีสุกล, 2551, 173) อธิบายว่าการรับรู้หมายถึง กระบวนการในการให้ความสนใจและการเลือกรับการรวบรวมและการจัดระบบและการแปลความหมายหรือการสร้างความหมายให้แก่ข้อมูลที่ได้รับเพื่อให้เข้าใจความหมายของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมรอบตัว

ณัฏฐ์ชุดา วิจิตรจามรี (2561) ได้อธิบายการรับรู้ว่าเป็นการแปลความหมายจากการสัมผัส โดยเริ่มตั้งแต่การมีสิ่งเร้า เช่น เหตุการณ์ บุคคล วัตถุ สถานการณ์รอบตัว มากระทบกับอวัยะสัมผัสทั้งห้า ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง จากนั้นส่งกระแสประสาทสัมผัสไปยังระบบประสาทส่วนกลางที่สมองเพื่อการแปลความหมายให้รู้และเข้าใจได้ว่าสิ่งเร้าสิ่งนั้นคืออะไร การแปลความหมายได้รับอิทธิพลมาจากความรู้และประสบการณ์เดิมตลอดจนความจำ ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม ความต้องการ ความคาดหวัง บุคลิกภาพ สติปัญญาที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และมีผู้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้หลายท่าน ดังนี้

เทิดทูน ศรีเชียงสา (2563, เมษายน - มิถุนายน) ให้ความหมายการรับรู้ หมายถึง การรับรู้เป็นกระบวนการที่มนุษย์จะเข้าใจสิ่งเร้าหนึ่งที่ปรากฏกับประสาทสัมผัสส่วนใดส่วนหนึ่งของเรา การรับรู้เป็นสิ่งที่กำหนดความต้องการ แรงจูงใจ และการกระทำในพฤติกรรมต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น

ชินดนัย ศิริสมฤทัย (2561) ให้ความหมายการรับรู้ หมายถึง การรับรู้เป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่สำคัญของบุคคล การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับ การับรู้ และสิ่งเร้าที่มีประสิทธิภาพ

ซึ่งปัจจัยการรับรู้ประกอบด้วย ประสาทสัมผัส และปัจจัยทางจิต คือ ความรู้เดิม ความต้องการ และทัศนคติ เป็นต้น

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายจากการสัมผัสสิ่งเร้าทั้งห้า ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง ผ่านประสาทไปยังสมองเพื่อแปลความหมายผ่านกระบวนการของการรับรู้

**กระบวนการรับรู้**

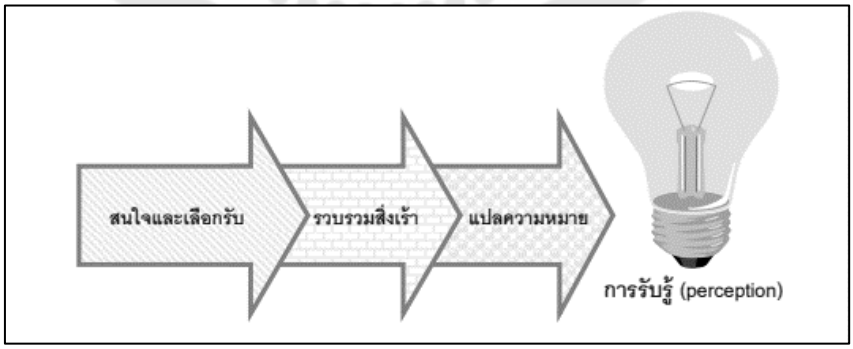
ธนกร ยอดทอง (2562) กล่าวว่าการเรียนรู้นั้นมีผลต่อการรับรู้ในครั้งใหม่ โดยเกิดจากความรู้พื้นฐานเดิมเป็นตัวช่วยที่ทำให้เกิดความหมายโดยที่การรับรู้นั้นมีความสำคัญต่อทัศนคติ อารมณ์ และพฤติกรรมของบุคคล มนุษย์สามารถรับรู้ในสิ่งที่ต้องการสื่อความหมายได้ (Novabizz, 2561b) ซึ่งกระบวนการของการรับรู้เกิดขึ้นเป็นลำดับ ดังนี้

1. มีสิ่งเร้าที่จะทำให้เกิดการรรับรู้ เช่น สถานการณ์ เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมรอบกายที่เป็น คน สัตว์ และสิ่งของ เป็นต้น

2. ประสาทสัมผัสที่ทำให้เกิดความรู้สึกสัมผัส เช่น ตาดู หูฟัง จมูกได้กลิ่น ลิ้นรู้รส และผิวหนังรู้ร้อน รู้หนาว เป็นต้น

3. ประสบการณ์หรือความรู้เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าที่เราสัมผัส

4. การแปลความหมายของสิ่งที่เราสัมผัส สิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้วย่อมจะอยู่ในความทรงจำของสมอง เมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้า สมองก็จะทำหน้าที่ทบทวนกับความรู้ที่มีอยู่เดิมว่าสิ่งเร้านั้นคืออะไร




ภาพประกอบ 4 แสดงกระบวนการรับรู้ของมนุษย์

ที่มา: ภากิตติ์ ตรีสุกล (2551, pp. 174)

จากภาพประกอบ 4 ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่ากระบวนการรับรู้ของมนุษย์เกิดขึ้นโดยผ่านกระบวนการย่อยสามกระบวนการ (ภากิตติ์ ตรีสุกล, 2551, 174-180) ดังนี้

1. การให้ความสนใจและการเลือกรับสิ่งเร้า หมายถึง กระบวนการซึ่งประสาทรับรู้ของมนุษย์ถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าต่าง ๆ มากมายซึ่งเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมรอบตัว แต่เนื่องจากมนุษย์มีขีดจำกัดในการรับรู้ จึงไม่สามารถรับรู้ สิ่งเร้าทั้งหมดที่ผ่านเข้ามาได้

2. การรวบรวมและจัดระบบของสิ่งเร้า หมายถึง กระบวนการซึ่งสมองรวบรวมและจัดระบบของสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามาทางประสาทรับรู้ทั้งห้าช่องทางเพื่อให้เกิดเป็นความหมาย

3. การแปลความหมาย หมายถึง การให้ความหมายแก่สิ่งเร้าหรือข้อมูลที่ได้รับ กล่าวคือหลังจากที่สมองเลือกรับและจัดระบบของสิ่งเร้าหรือข้อมูลที่ได้รับจากประสาทรับรู้แล้ว สมองจะแปลความหมายของสิ่งเร้าหรือข้อมูลโดยการสร้างหรือให้ความหมายแก่สิ่งเร้าหรือข้อมูลนั้น

ธนกร ยอดทอง (2562; อ้างถึงใน, พัชราวัล พันธศิลาโรจน์, 2551) โดยสรุปแล้วปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ แบ่งปัจจัยเป็น 2 ลักษณะได้แก่ ปัจจัยด้านกายภาพเกี่ยวกับผู้รับ และปัจจัยทางด้านจิตวิทยา ดังนี้

1. ปัจจัยด้านกายภาพเกี่ยวกับผู้รับ คืออวัยวะสัมผัส ถ้าอวัยวะสมบูรณ์ดีก็จะรับรู้ได้ดี ในส่วนของด้านสติปัญญา เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ เช่น สติปัญญา ความพร้อม ความจำ เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านจิตวิทยา ได้แก่ ความรู้เดิม หมายถึง กระบวนการรับรู้ และการแปลเป็นสัญลักษณ์โดยอาศัยความรู้เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่จะรับรู้ตามลักษณะของสิ่งเร้าซึ่งหมายถึงปัจจัยภายนอกที่ทำให้สนใจที่จะรับรู้หรือเกิดความคลาดเคลื่อนของการรับรู้

สรุปได้ว่า การรับรู้เป็นพื้นฐานสำคัญของการเรียนรู้ การรับรู้ที่ถูกต้องจึงจะส่งผลให้ได้รับความรู้ที่ถูกต้อง กระบวนการของการรับรู้จึงเป็นสิ่งแรกที่มนุษย์สนองตอบต่อสิ่งแวดล้อม ปัจจัยสำคัญของกระบวนการรับรู้ ต้องมีความสมบูรณ์จึงจะสามารถรับรู้สิ่งเร้าได้ดี เพื่อให้สมองแปลความหมายออกมา

**องค์ประกอบของการรับรู้**

การรับรู้ที่ดีขึ้นอยู่กับระบบประสาทสัมผัสและสภาวะจิตใจของแต่ละบุคคล ตลอดจนลักษณะของวัตถุที่จะรับรู้ดังองค์ประกอบ (มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 2562) ดังนี้

1. องค์ประกอบทางด้านตัวบุคคล ได้แก่

1.1 ความสมบูรณ์ของประสาทหรืออวัยวะรับสัมผัส เช่น หู ตา จมูก และอวัยวะรับสัมผัสอื่น ๆ

1.2 ประสบการณ์หรือความรู้เดิมทำให้การรับรู้ของบุคลลกว้างหรือแคบ นอกจากนี้ประสบการณ์ยังทำให้รับรู้เหตุการณ์ต่าง ๆ หรือภาพแตกต่างกันออกไปได้

1.3 ความใส่ใจหรือความสนใจเป็นพื้นฐานการรับรู้

1.4 ความต้องการหรือแรงขับที่จะรับรู้สิ่งใดขึ้นอยู่กับความต้องการในขณะนั้น

1.5 อารมณ์คนมีผลต่อการที่จะรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ

1.6 ความพร้อมที่กระทำมีผลต่อการรับรู้

1.7 การคาดหวังหรือการถูกวางเงื่อนไขให้รับรู้สิ่งใดทำให้คนเรามีความพร้อมที่รับรู้สิ่งนั้น

1.8 วัฒนธรรม อาชีพและบุคลิกภาพที่ต่างกันจะทำให้การรับรู้

2. องค์ประกอบสิ่งเร้า คือคุณสมบัติของปัจจัยภายนอกที่ทำให้คนเราเกิดความสนใจที่จะรับรู้ และทำให้การรับรู้ของคนเราคลาดเคลื่อนหรือตรงต่อความจริงได้ ได้แก่ วัตถุ แสง เสียง กลิ่น และรสต่าง ๆ

ชิดชนก ทองไทย (2556) สรุปความหมายลักษณะของสิ่งเร้าว่า คุณสมบัติของสิ่งเร้าเป็นปัจจัยภายนอกที่ทำให้คนเราเกิดความสนใจที่จะรับรู้ หรือทำให้การรับรู้ของคนเราเกิดความคลาดเคลื่อนไปจากความจริง เช่น ความใกล้ชิดกับสิ่งเร้า ความคล้ายคลึงกันของสิ่งเร้า ความต่อเนื่องกันของสิ่งเร้า และสภาพพื้นฐานของการรับรู้ เป็นต้น

ดังนั้นองค์ประกอบสิ่งเร้าจึงสรุปได้ว่า สิ่งเร้า คือ ปัจจัยภายนอกที่ก่อให้เกิดความสนใจที่จะทำให้การรับรู้นั้นถูกต้องหรือคลาดเคลื่อนไปจากความจริง

**แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้**

ภากิตติ์ ตรีสุกล (2551, หน้า 186-190) อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ว่า แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของมนุษย์นั้นมีหลากหลายแนวคิด อาทิเช่น อัตมโนทัศน์หรือแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง Seiler & Beall (2002) อธิบายว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน และต่างมีอิทธิพลต่อกันและกัน เนื่องจากการรับรู้ของแต่ละบุคคลนั้นจะเป็นปัจจัยในการก่อตัวหรือการกำหนดสิ่งที่มนุษย์ทำและพูด และความคิดเกี่ยวกับตนเองก็ได้รับอิทธิพลจากข้อมูลข่าวสารซึ่งมนุษย์ได้รับจากบุคคลอื่น ซึ่งก็จะส่งผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ความเป็นตัวตนของบุคคลนั้นด้วย มีผู้นิยามและให้ความหมายอัตมโนทัศน์หรือแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง ดังนี้

Sirirut.Blogspot (2553) ได้เขียนบทความออนไลน์เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา อีกหนึ่งทางออกของการแก้ปัญหาในชีวิตในหัวข้อการเข้าใจตนเอง ซึ่งได้อธิบายความหมาย “อัตมโนทัศน์” ว่าเป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อ “อัตตา” หรือความเป็นตัวตนของตนเอง เป็นการรับรู้และการประเมินผลที่บุคคลมีต่อตนเอง ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ทั้งในอดีต และปัจจัยการรับรู้ที่บุคคลมีต่อตนเองนี้อาจจะตรงกับความเป็นจริง หรือผิดไปจากความเป็นจริงก็ได้

นักจิตวิทยาที่ได้ใช้ความหมายของ “อัตตา” และ “อัตมโนทัศน์” ในความหมายเดียวกัน ได้อธิบายว่า อัตตาหรืออัตมโนทัศน์เปรียบเสมือนความเป็นบุคคลนั้น ๆ ซึ่งแตกต่างจากบุคคลอื่นและวัตถุอื่น ๆ ในโลกภายนอกบุคคลนั้น ดังนั้นความเป็นบุคคลนั้น ๆ ขึ้นอยู่กับที่บุคคลมองเห็นตนเองอย่างไร แต่อย่างไรก็ดีพัฒนาการของอัตตาและอัตมโนทัศน์เกิดขึ้นมาด้วยกันในครรลองของชีวิตที่เจริญเติบโตขึ้น ทำให้บุคคลหนึ่งต่างจากบุคคลอื่น ทั้งในแง่ค่านิยม เจตคติ ความรู้สึก ความคิด และความต้องการในชีวิต ซึ่งเป็นผลให้การแสดงออกของบุคคลต่างกันออกไป ได้แก่

1. ส่วนประกอบของอัตมโนทัศน์ (Driver, Marie J. 1976; อ้างถึงใน Sirirut.Blogspot. 2553) นักจิตวิทยาได้แบ่งอัตมโนทัศน์ออกเป็น 2 ด้าน คือ อัตมโนทัศน์ด้านร่างกาย และอัตมโนทัศน์ด้านส่วนตัว

1.1 อัตมโนทัศน์ด้านร่างกาย หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับร่างกายของตนเองซึ่งอธิบายได้ 2 ลักษณะ คือ ความสามารถในการทำหน้าที่ของร่างกาย และความสามารถในการควบคุมการทำหน้าที่ของร่างกายให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่ การรับรู้เกี่ยวกับร่างกายของตนเองยังครอบคลุมไปถึงการรู้จักตนเองในทางสรีรภาพตามความเป็นจริงที่ตนเป็น เช่น ฉันเป็นคนสูง เตี้ย ดำ ขาว อ้วน ผอม ตามลักษณะที่เป็นอยู่และตนเองรับรู้

1.2 อัตมโนทัศน์ส่วนบุคคล หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับคุณค่าของตนเอง เป็นความรู้สึกที่เป็นส่วนตัวบุคคลมีเกี่ยวกับตนเอง ทั้งในด้านความเชื่อ ค่านิยม อุดมคติ ความคาดหวัง และปณิธานในชีวิต สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อการดำเนินชีวิตของบุคคล ความเชื่อมั่น และความรู้สึกในคุณค่าของตนเอง อัตมโนทัศน์ส่วนบุคคลนี้รวมถึงลักษณะทางด้านร่างกาย หากแต่เป็นนามธรรมซึ่งมองได้ไม่ชัดเจนต้องใช้การสังเกตและพบได้บ่อยที่ผู้อื่นมองอาจไม่ตรงกับที่เจ้าตัวมองตนเอง

2. องค์ประกอบที่ทำให้อัตมโนทัศน์มีการเปลี่ยนแปลง อัตมโนทัศน์เป็นสิ่งที่ปฏิรูปมาจากประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อม เมื่อประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงได้ อัตมโนทัศน์จึงเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ และองค์ประกอบที่ทำให้อัตมโนทัศน์เปลี่ยนแปลงไป ได้แก่

2.1 สังคมที่อยู่อาศัย การเป็นที่ยอมรับหรือไม่ยอมรับจากสังคมที่ตนอาศัยอยู่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงอัตมโนทัศน์ของบุคคล ทั้งในทางที่ดีขึ้นหรือเลวลง

2.2 ผู้ใกล้ชิดและมีอิทธิพลเหนือพัฒนาการของบุคคลนั้น เช่น บิดา มารดา ครู ญาติ หรือเพื่อนสนิท ความไว้วางใจ ความเชื่อถือ ทัศนคติที่คนเหล่านี้มีต่อบุคคลนั้น มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงอัตมโนทัศน์ของบุคคลผู้นั้น

2.3 ปณิธานของบุคคลเอง เมื่อบุคคลตั้งปณิธานว่าอยากจะเห็นตนเองเป็นอย่างใดอย่างหนึ่ง และพยายามเปลี่ยนตัวเองตามนั้น ก็จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอัตมโนทัศน์ไปตามปณิธานที่ตนตั้งไว้ เป็นต้น

3. ความตระหนักในตนเอง หรือ การรู้สติในตนเอง คือความตระหนักในตนเอง เป็นภาวะซึ่งบุคคลรู้สึกตัวหรือรู้สติในความเป็นตัวเอง และสิ่งแวดล้อมรอบตัวขณะนั้น เป็นความรู้สติของบุคคลครอบครัวถึงความคิด ความรู้สึกและการกระทำของตนในขณะนั้น รวมไปถึงความรู้สติของบุคคลในแง่ที่ว่าตนเป็นใครและตนรู้สึกอย่างไรในขณะนั้น

Rindskopf (2010; อ้างถึงใน,จุฑาทิพย์ ชัยกิตติภรณ์, 2563, กันยายน - ธันวาคม) ได้ศึกษาอัตมโนทัศน์ในการทำงาน สร้างและพัฒนามาตรวัดอัตมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองในการทำงาน โดยวิเคราะห์หาองค์ประกอบของการรับรู้ตนเองต่อปัจจัยการทำงาน พบว่าอัตมโนทัศน์ในการทำงานประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือการรับรู้และมองตนเองต่อสัมพันธภาพระหว่างตนเองกับหัวหน้างานในด้านการให้คำปรึกษา ความช่วยเหลือ ความใกล้ชิดสนิทสนม และความไว้วางใจ รวมถึงการแสดงออก

2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือการรับรู้และมองตนเองต่อสัมพันธภาพระหว่างตนเองกับเพื่อนร่วมงานในด้านการให้คำปรึกษา ความช่วยเหลือ ความใกล้ชิดสนิทสนม และความไว้วางใจ รวมถึงการแสดงออก

3. ด้านสมรรถภาพในการทำงาน คือการรับรู้ตนเองต่อสมรรถภาพหรือความสามารถในการทำงานของบุคคที่ประกอบด้วยความรู้ ความถนัด ความชำนาญ และความคิด เมื่อบุคคลรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถในการทำงานได้สำเร็จ ย่อมจะผลักดันให้บุคคลมีความพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

4. ด้านการควบคุมงาน คือการควบคุมงานหรือความสามารถในการจัดการงานได้ด้วยตนเอง เป็นลักษณะของบุคคลที่เชื่อว่าเขาสามารถควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หรือ

บริหารงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างอิสระ สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้ด้วยตนเอง

5. ด้านการมีส่วนร่วมในงาน การที่บุคคลมีความรู้สึกผูกพันกับงาน และรู้สึกว่างานเป็นส่วนสำคัญของชีวิต และการได้มีส่วนร่วมในงานของตนอย่างเต็มที่ จะทำให้เกิดความภูมิใจ ในงานที่ได้รับมอบหมาย และปรารถนาที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

6. ด้านความท้าทายในงาน คือความเชื่อของบุคคลว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นปกติประจำวัน และมีผลต่อความเจริญก้าวหน้าความมั่นคงในงาน

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นพิจารณาและสรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ จะเกี่ยวข้องกับบุคคลและความแตกต่างของบุคคล ซึ่งการรับรู้แตกต่างกันตามประสบการณ์ สภาพแวดล้อมหรือปัจจัยภายนอกที่เป็นสิ่งเร้า ค่านิยม เจตคติ ความรู้สึก ความคิด และความต้องการในชีวิต ซึ่งเป็นผลให้การแสดงออกของบุคคลต่างกันออกไป หทัยวรรณ ฉมังลาภ (2556) ได้สรุปความหมายของการรับรู้ไว้ด้วยว่า การรับรู้ เป็นกระบวนการที่แต่ละบุคคลจัดระเบียบข้อมูลจากการรับรู้ถึงสิ่งเร้าต่าง ๆ รอบข้าง ด้วยกระบวนการของประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของแต่ละบุคคล รวมถึงประสบการณ์หรือความรู้เดิม ช่วยในการตีความหมายให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและเหตุการณ์ตามช่วงเวลานั้นๆ

**3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเสี่ยง**

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 นั้นทำให้หลายองค์กร หลากหลายธุรกิจประสบปัญหาและได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้น (ขัตติยา ด้วงสำราญ, 2564, มกราคม – เมษายน) การบริหารความเสี่ยงในองค์กร เป็นวิธีการบริหารจัดการและควบคุมกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ โดยลดมูลเหตุและโอกาสที่องค์กรจะเกิดความเสี่ยง เพื่อให้ระดับของความเสี่ยงและขนาดของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ประเมินได้ และควบคุมได้ ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้วิจัยจึงเรียบเรียงแนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงประกอบการวิจัยตามกรอบแนวคิดด้านปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ดังต่อไปนี้

**ความหมายความเสี่ยง**

ด้านการบริหารความเสี่ยงมีแนวคิดจากองค์กรและนักวิชาการได้ให้ความหมายของความเสี่ยงไว้ ดังนี้

หทัยวรรณ ฉมังลาภ (2556) นิยามความหมายความเสี่ยงว่า ความเสี่ยง คือโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย ทำให้เราไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำลังทำ

พรพรรณ งามโรจน์ (2560) ได้สรุปความหมายว่า ความเสี่ยงคือโอกาสหรือเหตุการณ์ใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นโดยมีความไม่แน่นอนว่าจะเกิดขึ้นเมื่อใด ซึ่งหากเกิดขึ้นแล้วจะมีผลกระทบในเชิงลบหรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2557) นิยามความหมายว่า ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสหรือเหตุการณ์ที่มีความไม่แน่นอน หรือสิ่งที่ทำให้แผนงานหรือการดำเนินการอยู่ ณ ปัจจุบัน ไม่บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยก่อให้เกิดผลกระทบหรือความเสียหายต่อองค์กรในที่สุด ทั้งในแง่ของผลกระทบที่เป็นตัวเงินได้หรือผลกระทบที่มีต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงองค์กร

มหาวิทยาลัยมหิดล (2554) นิยามความหมายว่า ความเสี่ยง คือการวัดความสามารถ ที่จะดำเนินการให้วัตถุประสงค์ของงานประสบความสำเร็จ ภายใต้การตัดสินใจ งบประมาณ กำหนดเวลา และข้อจำกัดด้านเทคนิคที่เผชิญอยู่ เพื่อให้ปัญหาของโครงการลดน้อยลง และสามารถดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

วิทยา อินทร์สอน (2539) ให้ความหมายว่า ความเสี่ยง คือโอกาส เหตุการณ์ที่มีความไม่แน่นอนที่จะเกิดความผิดพลาดความเสียหาย การรั่วไหล ความสูญเปล่าหรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ หรือการกระทำใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคตและมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรและชื่อเสียงองค์กรหรือทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ทั้งในด้านยุทธศาสตร์ การปฏิบัติงาน การเงินและการบริหาร

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสหรือเหตุการณ์ใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นภายใต้ความไม่แน่นอนซึ่งอาจส่งผลกระทบเชิงลบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานองค์กร

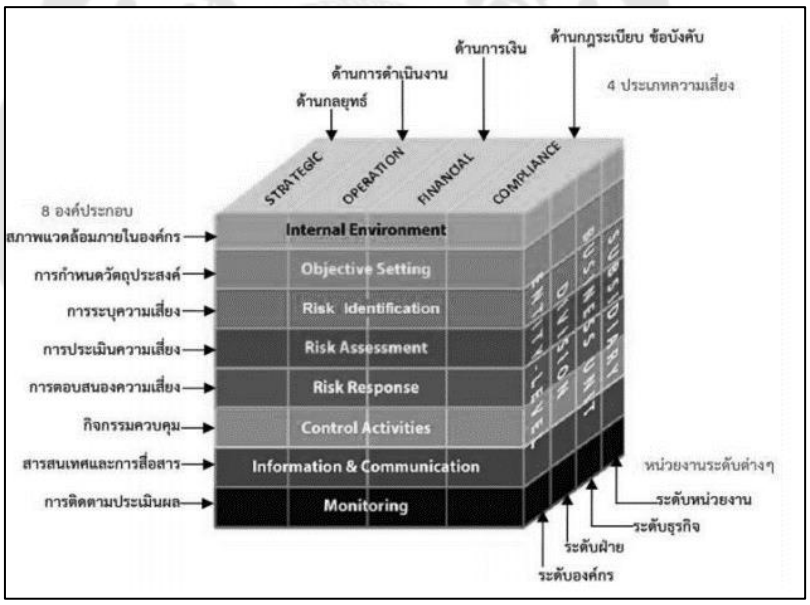
**การบริหารความเสี่ยงองค์กร**

การบริหารความเสี่ยงองค์กร คือกระบวนการที่ปฏิบัติโดยคณะกรรมการ ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนในองค์กร เพื่อช่วยในการกำหนดกลยุทธ์และดำเนินงาน โดยกระบวนการบริหารความเสี่ยงได้รับการออกแบบเพื่อให้สามารถบ่งชี้เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อองค์กร และสามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับ เพื่อให้ได้รับความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผล ในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2557)

แนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยงได้นำมาใช้ในการบริหารงานขององค์กรเพื่อใช้เป็นเครื่องมือการบริหารงานที่จะช่วยให้ผู้บริหารเกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานจะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและคุ้มค่า โดยลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงหรือความไม่แน่นอนที่จะส่งผลกระทบหรือก่อให้ความเสียหายในด้านต่าง ๆ ต่อองค์กร (องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งก่อ, 2562) ดังองค์ประกอบต่อไปนี้

**องค์ประกอบการบริหารความเสี่ยง**

กรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กรที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวทางในการส่งเสริมการบริหารความเสี่ยงและเป็นหลักปฏิบัติที่เป็นสากล คือกรอบการบริหารความเสี่ยงสำหรับองค์กรของคณะกรรมการ COSO (The Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission)




ภาพประกอบ 5 8 องค์ประกอบการบริหารความเสี่ยง

ที่มา: องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งก่อ (2562)

จากภาพประกอบ 5 การบริหารความเสี่ยงประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร คือพื้นฐานที่สำคัญสำหรับกรอบการบริหารความเสี่ยง

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ คือการกำหนดวัตถุประสงค์ทางธุรกิจที่ชัดเจน มีความสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้

3. การบ่งชี้เหตุการณ์

4. การประเมินความเสี่ยง คือขั้นตอนเน้นการประเมินโอกาสและผลกระทบของเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นต่อวัตถุประสงค์ การประเมินความเสี่ยงประกอบด้วย 2 มิติดังนี้ 1) โอกาสที่อาจเกิดขึ้น คือเหตุการณ์มีโอกาสเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด และ 2) ผลกระทบ กล่าวคือหากมีเหตุการณ์เกิดขึ้นองค์กรจะได้รับผลกระทบมากน้อยเพียงใด

5. การตอบสนองความเสี่ยง คือเมื่อความเสี่ยงได้รับการบ่งชี้และประเมินความสำคัญแล้ว ผู้บริหารต้องประเมินวิธีการจัดการความเสี่ยงที่สามารถนำไปปฏิบัติได้และผลของการจัดการเหล่านั้นการพิจารณาทางเลือกในการดำเนินการจะต้องคำนึงถึงความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และต้นทุนที่เกิดขึ้นเปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่จะได้รับเพื่อให้การบริหารความเสี่ยงมีประสิทธิผล หลักการตอบสนองความเสี่ยงมี 4 ประการดังนี้ 1) การหลีกเลี่ยง 2) การร่วมจัดการ 3) การลดโอกาสที่อาจเกิดขึ้นหรือผลกระทบ และ 4) การยอมรับโดยไม่ต้องมีการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อลดโอกาสหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอีก

6. กิจกรรมการควบคุม คือนโยบายและกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีการจัดการความเสี่ยง

7. สารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง สารสนเทศที่องค์กรในการบ่งชี้ประเมินและจัดการความเสี่ยง ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งจากแหล่งภายนอกและภายในควรต้องได้รับการบันทึกและสื่อสารอย่างเหมาะสมทั้งในด้านรูปแบบและเวลา เพื่อช่วยให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

8. การติดตามผล คือการติดตามการบริหารความเสี่ยงซึ่งสามารถทำได้ 2 ลักษณะคือ การติดตามอย่างต่อเนื่องและการติดตามเป็นรายครั้ง

**แนวคิดการจำแนกประเภทของความเสี่ยง**

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2557) อธิบายว่าปัจจัยความเสี่ยงควรต้องพิจารณาทุกด้านที่อาจเกิดขึ้น เช่น ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ การเงิน บุคลากร การปฏิบัติงาน กฎหมาย ภาษีอากร ระบบงาน สิ่งแวดล้อม ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น อาจมีแหล่งความเสี่ยงจาก 2 ปัจจัย ได้แก่

1. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร คือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่อยู่ภายนอกองค์กรซึ่งมีอิทธิพลต่อวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร เช่น วัฒนธรรม การเมือง กฎหมาย ข้อบังคับ

การเงิน เทคโนโลยี เศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมในการแข่งขันทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ตัวขับเคลื่อนหลักและแนวโน้มที่ส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร การยอมรับและคุณค่าของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร เป็นต้น

2. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร คือสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ภายในองค์กรและมีอิทธิพลต่อเป้าหมายขององค์กร เช่น ขีดความสามารถขององค์กรในแง่ของทรัพยากรและความรู้ อาทิเช่น เงินทุน เวลา บุคลากร กระบวนการ ระบบและเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ การจัดส่งข้อมูลและกระบวนการตัดสินใจทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กร นโยบาย วัตถุประสงค์และกลยุทธ์องค์กร การรับรู้ คุณค่าและวัฒนธรรมองค์กร มาตรฐานและแบบจำลองที่พัฒนาโดยองค์กร หรือโครงสร้าง เช่น ระบบการจัดการบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ เป็นต้น

พรพรรณ งามโรจน์ (2560, อ้างถึงใน, ธร สุนทรายุทธ. 2550) กล่าวว่า ความเสี่ยงมีหลายประเภทขึ้นอยู่กับสภาพองค์กรนั้นว่ามีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายใด มีปัจจัยใดบ้างที่จะกระทบกับองค์กร การจำแนกความเสี่ยงแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความเสี่ยงโดยทั่วไป เป็นการมองความเสี่ยงโดยภาพรวมขององค์กรนั้นๆ อาจมองลึกลงไปต่อว่าจะมีความเสี่ยงต่อด้านใดบ้างดังนี้

1.1 ความเสี่ยงที่เกิดจากขนาดขององค์กร กล่าวคือขนาดขององค์กรจะเป็นตัวชี้วัดของโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง เช่น โรงเรียนที่มีขนาดใหญ่นักเรียนจำนวนมาก ระบบการบริหารการจัดการย่อมยุ่งยากมากยิ่งขึ้นด้วยและการจัดสรรงบประมาณ บุคลากรและการจัดการย่อมเปลี่ยนไปตามขนาด

1.2 ความเสี่ยงที่เกิดจากความสลับซับซ้อน ความสลับซับซ้อนละเอียดอ่อนยุ่งยากย่อมมีโอกาสเกิดความเสี่ยงได้มากกว่า

1.3 ความเสี่ยงที่เกิดจากคุณภาพของระบบควบคุมภายในองค์กรที่มีการบริหารจัดการแบบธรรมาภิบาล ซึ่งจะต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของภาครัฐ กล่าวคือจะต้องจัดให้มีระบบการตรวจสอบภายในโดยมีคณะกรรมการผู้ตรวจสอบและอื่น ๆ

1.4 ความเสี่ยงที่เกิดจากอัตราการเจริญเติบโตขององค์กร กล่าวคืออัตราการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วบางองค์กรเป็นแบบก้าวกระโดดย่อมนำมาซึ่งการบริหารจัดการอาจจะต้องเร่งรีบทำงานแข่งกับเวลา ระบบที่มีอยู่อาจจะต้องปรับปรุงให้ทัน ต้องรีบทำรีบตัดสินใจบางครั้งนำมาซึ่งความผิดพลาดได้

1.5 ความเสี่ยงที่เกิดจากความสามารถของฝ่ายบริหาร ความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์กรจะสัมฤทธิ์ผลได้นั้นอาจจะขึ้นอยู่กับฝีมือของผู้บริหารเป็นสำคัญ

1.6 ความเสี่ยงที่เกิดจากการทุจริตทางการบริหาร

1.7 ความเสี่ยงที่เกิดจากสภาพแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมการควบคุมภายในเปลี่ยนไปหรือเปลี่ยนแปลงไป ย่อมส่งผลกระทบให้เกิดความเสี่ยงต่อองค์กรได้

1.8 ความเสี่ยงที่เกิดจากบุคลากรขาดคุณภาพ กล่าวคือความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับบุคคลหากบุคลากรในหน่วยงานมีคุณภาพ งานต่าง ๆ ก็สัมฤทธิ์ผลในทางตรงข้ามหากบุคลากรขาดความรู้ความสามารถ ขาดความรับผิดชอบ ขาดจรรยาบรรณแล้วนับว่าเป็นความเสี่ยงอย่างร้ายแรงขององค์กร

1.9 ความเสี่ยงที่เกิดจากผลการดำเนินงานไม่ดี คือผู้บริหารที่ละเลยไม่ให้ความสำคัญต่อการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ไม่น่าพอใจหรือปล่อยให้การดำเนินงานของบุคลากรที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีการดำเนินการหรือมีก็ไม่มีประสิทธิภาพ

1.10 ความเสี่ยงที่เกิดจากภาครัฐ กล่าวคือองค์กรอาจถูกอิทธิพลจากภายนอกที่เกิดจากการดำเนินงานของรัฐบาล ซึ่งส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อภารกิจขององค์กร

2. ความเสี่ยงโดยเฉพาะพื้นที่ คือการพิจารณาลักษณะความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทขององค์กร ลักษณะโครงสร้างการจัดองค์กร มีลักษณะความเสี่ยงที่สำคัญในพื้นที่ดังนี้

2.1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในบรรดาทรัพยากรทั้งหลายถือว่าทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญสูงสุดและถือว่าเสี่ยงมากที่สุด

2.2 การบริหารการเงิน คือการดำเนินกิจกรรมทั้งหลายต้องอาศัยปัจจัยทางการเงินเป็นหลัก ความเสี่ยงของพื้นที่การเงินการบัญชีอาจเกิดขึ้นได้หลากหลาย เช่น ความเสี่ยงเรื่องความปลอดภัยของเงินสดและทรัพย์สิน การทุจริตรายงานการเงินการคลัง งบประมาณการใช้จ่ายเงินกับผลที่ได้รับ เป็นต้น

2.3 การบริหารทรัพย์สิน เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดหา และการบริหารคงคลัง โดยมีประเด็นความเสี่ยง ได้แก่ ความเสี่ยงเรื่องคุณภาพ ความเสี่ยงเรื่องคุณลักษณะ ความเสี่ยงเรื่องการกำหนดราคา และความเสี่ยงด้านการทุจริต

2.4 การบริหารนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการจัดการและการบริหาร

จากการจำแนกประเภทความเสี่ยงข้างต้นสรุปได้ว่า ประเภทความเสี่ยงสามารถพิจารณาได้จากปัจจัยหลักสองปัจจัยคือปัจจัยจากสภาพแวดล้อมภายนอกและปัจจัย

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งการจำแนกประเภทของความเสี่ยงนั้นมีเงื่อนไขอยู่ที่ขนาดองค์กร นโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ผู้บริหาร และพนักงานภายในองค์กรเป็นส่วนประกอบซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้สรุปตัวอย่างแนวคิดจากการศึกษาเกี่ยวกับความเสี่ยงตามนิยามและปัจจัยต่าง ๆ ของประเภทความเสี่ยงดังนี้

**ประเภทความเสี่ยง**

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2557) อธิบายการระบุเหตุการณ์หรือประเด็นความเสี่ยงสำคัญที่ได้รับความสนใจหรือเป็นประเด็นที่กังวลเพื่อนำมาจัดทำภาพรวมความเสี่ยงขององค์กร จำแนกประเภทของความเสี่ยงตามแนวคิดดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ คือความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน และการนำแผนดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างไม่เหมาะสม นอกจากนี้ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ยังรวมถึงการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในอันส่งผลกระทบต่อการกำหนดกลยุทธ์ หรือการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลัก เป้าหมาย และแนวทางการดำเนินงานขององค์กร

2. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการหรือกิจกรรมภายในองค์กร

3. ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทางการเงิน หรือความเสี่ยงที่คู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามภาระผูกพันที่ตกลงไว้อันส่งผลกระทบต่อการดำรงอยู่ รวมถึงส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร

4. ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล เช่น คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เป็นต้น รวมทั้งความเสี่ยงที่เกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของกลุ่มตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งเมื่อมีความเสี่ยงด้านนี้เกิดขึ้น จะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรโดยรวม

แววมยุรา คำสุข (2557, มกราคม - มิถุนายน ) กล่าวว่า ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร ทำให้องค์กรจำเป็นต้องมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีที่สุดสำหรับองค์กร ทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้ขับเคลื่อนกลไกในทางธุรกิจทั้งหมดขององค์กร การที่องค์กรมีทรัพยากรบุคคลที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กร องค์กรก็จะสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามพันธกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร มีกำไร เติบโต และมั่นคง กระบวนการทางธุรกิจอื่น ๆ ขององค์กร กระบวนการจัดการความเสี่ยงจะแสดงถึงความต้องการในการ

ติดต่อสื่อสารและการปรึกษาแนะนำกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร การรายงานผลการดำเนินการ และการทบทวนกระบวนการจัดการความเสี่ยงขององค์กรอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงในแต่ละด้านดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมด้านกฎหมาย ได้แก่ ความเท่าเทียมกันในการจ้างงาน ค่าจ้างและชั่วโมงการทำงาน สิทธิประโยชน์และเงินชดเชย กฎหมายแรงงาน กฎหมายด้านสุขภาพและความปลอดภัย และกฎหมายประกันสังคม

2. การวางแผน ได้แก่ การวิเคราะห์งาน และการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

3. การได้มา ได้แก่ การสรรหา คัดเลือก และการปฐมนิเทศ

4. การดูแลรักษา ได้แก่ การประเมินผลงาน การจัดวางคน การฝึกอบรมและพัฒนาระเบียบวินัย การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ การช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษา และการดูแลสุขภาพและความปลอดภัย

5. การออกจากงาน เช่น การให้คำปรึกษาก่อนเกษียณ การสัมภาษณ์เพื่อให้ออกและการให้ออกจากงาน

ขัตติยา ด้วงสำราญ (2564, มกราคม – เมษายน) อธิบายว่าการบริหารความเสี่ยงในองค์กรเป็นวิธีการบริหารจัดการ และควบคุมกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ โดยลดมูลเหตุและโอกาสที่องค์กรจะเกิดความเสี่ยง เพื่อให้ระดับของความเสี่ยงและขนาดของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ 2) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ 3) ความเสี่ยงด้านการเงินและการรายงาน และ 4) ความเสี่ยงด้านกฎหมาย กฎเกณฑ์ต่าง ๆ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2551) ได้จำแนกความเสี่ยงออกเป็น 4 ลักษณะ คือ 1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ คือความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในระดับยุทธศาสตร์ เช่น การเมือง เศรษฐกิจ กฎหมาย ภาพลักษณ์ ผู้นำ ชื่อเสียง เป็นต้น 2) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน คือความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในระดับปฏิบัติการ เช่น กระบวนการเทคโนโลยี และคนในองค์กร เป็นต้น 3) ความเสี่ยงด้านการเงิน การผันผวนทางการเงิน อัตราดอกเบี้ย และการรายงานทางการเงิน เป็นต้น และ 4) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย เช่น การสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินจากภัยธรรมชาติ และการก่อการร้าย เป็นต้น

Roth (2007) ได้แบ่งความเสี่ยงออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ 1) ความเสี่ยงทางด้านสินทรัพย์ ครอบคลุมไปถึงความเสี่ยงทางด้านเครดิตการลงทุน การโกง การขโมย การกระทำในทางที่ผิด การใช้สติปัญญาในการลงทุน และความละเอียดอ่อนของข้อมูล 2) ความเสี่ยง

ทางด้านการดำเนินงาน 3)ความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร 4) ความเสี่ยงทางด้านการควบคุมและกฎระเบียบ และ 5) ความเสี่ยงทางด้านกลยุทธ์ การประสานงานและการสื่อสาร

พรพรรณ งามโรจน์ (2560) ได้ทำการวิจัยศึกษาความเสี่ยงในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยจากองค์ความรู้ในเรื่องของความเสี่ยงโดยพบว่ามีความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องทางด้านการศึกษา 9 ด้าน คือ 1) ความเสี่ยงด้านการเงิน 2) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน 3) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์/ยุทธศาสตร์ 4) ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบข้อบังคับ 5) ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี/การสื่อสาร 6) ความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ 7) ความเสี่ยงด้านการทุจริต 8) ความเสี่ยงด้านความมั่นคง และ 9) ความเสี่ยงทางด้านสิ่งแวดล้อม

ศิริพร บุญวรกิจ (2559, อ้างถึงใน, พรสรัญ รุ่งเจริญกิจกุล, 2542) ได้แบ่งความเสี่ยงทางธุรกิจขององค์กรออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้ 1) ความเสี่ยงด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ คือความเสี่ยงต่อการล้มเหลวที่จะไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การควบคุมต้นทุนไม่ได้ 2) ความเสี่ยงด้านการเงิน คือความเสี่ยงต่อการควบคุมทางการเงิน เช่น เกิดการทุจริตที่ซับซ้อน ระบบการควบคุมทางการเงินล้มเหลวและบกพร่องด้านการบริหารสภาพคล่อง 3) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ คือความเสี่ยงที่เกิดจากความผิดพลาดหรือละเว้นของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การประมาทเลินเล่อ การก่อวินาศกรรม 4) ความเสี่ยงด้านการค้า คือความเสี่ยงต่อการหยุดชะงักของธุรกิจ เช่น สูญเสียผู้บริหารคนสำคัญ ธุรกิจของคู่ค้าล้มเหลวขัดต่อข้อบังคับของกฎหมาย และ 5) ความเสี่ยงด้านเทคนิค คือความเสี่ยงต่อการเสียหายของทรัพยสิน เช่น เกิดไฟไหม้ ระเบิด ภัยธรรมชาติ หรืออุปกรณ์ขัดข้อง

องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งก่อ (2562) ได้สรุปประเภทของความเสี่ยงไว้ดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ คือเหตุการณ์ทางลบที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ขององค์กร เช่น เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์หรือแผนดำเนินงานที่ไม่เหมาะสม ไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง และการนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสมหรือการวางแผนกลยุทธ์แล้วไม่สามารถนำไปปฏิบัติจริงได้

2. ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน คือเหตุการณ์ทางลบที่เกิดจากความผิดพลาดของบุคลากร กระบวนการปฏิบัติงานหรือระบบงานต่าง ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร รวมไปถึงเหตุการณ์ทางลบที่เกิดจากปัจจัยภายนอกองค์กรด้วย เช่น ภัยธรรมชาติ หรือเหตุจลาจลทางการเมือง

3. ความเสี่ยงด้านการรายงาน คือความผิดพลาดของรายงานประเภทต่าง ๆ ที่ใช้ในองค์กร เช่น งบการเงิน รายงานยอดขาย รายงานต้นทุนการผลิต เป็นต้น กล่าวคือความเสี่ยงด้านการรายงานอาจจะอยู่ในรูปของข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่น่าเชื่อถือ ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล รวมไปถึงการรายงานไม่ทันเวลาด้วย

4. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง คือการดำเนินงานของธุรกิจไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะเป็นทั้งข้อกำหนดจากภายนอกองค์กร เช่น กฎหมายต่าง ๆ หรือข้อกำหนดภายในองค์กร เช่น นโยบาย แนวทางการปฏิบัติงาน หรือคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น

วิทยา อินทร์สอน (2539) อธิบายว่าการบริหารความเสี่ยงองค์กรนั้น สามารถสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายการบริหารจัดการ และการกำกับดูแลกิจการของแต่ละองค์กร ซึ่งประเภทของความเสี่ยงแบ่งออกได้ 4 ลักษณะ ดังนี้

1. ความเสี่ยงทางด้านกลยุทธ์ คือความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงานและนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสม หรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอก อันส่งผลกระทบต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธะกิจ หรือสถานะขององค์กร โดยแหล่งที่มาของความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ สามารถจำแนกได้ 2 ประเภท คือ

1.1 ปัจจัยความเสี่ยงภายนอก ได้แก่ ภาวการณ์การแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงนโยบาย กระแสสังคม การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ปัจจัยทางเศรษฐกิจ และปัจจัยทางการเมือง

1.2 ปัจจัยความเสี่ยงภายใน ได้แก่ ปัจจัยภายในที่องค์กรสามารถควบคุมได้ แต่สามารถส่งผลกระทบหรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ โครงสร้างองค์กร กระบวนการ และวิธีปฏิบัติงาน ความเพียงพอของข้อมูล และเทคโนโลยีสำหรับการให้บริการ เป็นต้น

2. ความเสี่ยงทางด้านการเงิน คือความเสี่ยงที่เกิดจากการที่การเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผน งบประมาณถูกตัด งบประมาณที่ได้รับไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ของภารกิจที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้การจัดสรรไม่พอเพียง

3. ความเสี่ยงทางด้านการปฏิบัติงานหรือความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน คือความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากขาดการควบคุมที่ดี โดยอาจเกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานภายในคน ระบบ หรือเหตุการณ์ภายนอก

4. ความเสี่ยงทางด้านกฎหมายและข้อกำหนดผูกพันองค์กร หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการไม่สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ หรือกฎระเบียบ หรือกฎหมายที่มีอยู่ไม่เหมาะสม หรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

หทัยวรรณ ฉมังลาภ (2556) ได้สรุปประเภทหรือลักษณะความเสี่ยง เพื่อใช้ในการดำเนินการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

1. ความเสี่ยงที่เกิดจากการบกพร่องหน้าที่ คือเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากพนักงานไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบการทำงานของบริษัท

2. ความเสี่ยงที่อาจเกิดกับร่างกายหรือความเสี่ยงด้านความปลอดภัย คือเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากลักษณะทางกายภาพของการทำงาน

3. ความเสี่ยงทางด้านการเงิน คือความเสี่ยงจากการทำงานโดยที่แรงงานของพนักงานที่เสียไปกับการทำงานไม่มีความคุ้มค่ากับเงินที่ได้รับมาเป็นค่าตอบแทน

4. ความเสี่ยงทางด้านสังคม คือความเสี่ยงทางด้านจิตใจเกิดจากการทำงานในตำแหน่งที่ต่ำต้อย หรือระดับปฏิบัติการนั้นถูกมองว่าด้อยค่า จนส่งผลให้เกิดความรู้สึกอับอายต่อสังคม

5. ความเสี่ยงด้านเวลา คือเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการที่พนักงานใช้เวลาในการทำงานจนกลายเป็นความรู้สึกเสียดายเวลา เพราะการทำงานไม่ได้ผลตามที่คาดหวัง

*ศุภรัตน์* ชัยเศวตกานนท์ (2559, กรกฎาคม - กันยายน) ได้สรุปองค์ประกอบการรับรู้ความเสี่ยงที่เป็นที่นิยมมีองค์ประกอบของการรับรู้ความเสี่ยง 6 ด้านเพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงของการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ ได้แก่ 1) ความเสี่ยงด้านการเงิน 2) ความเสี่ยงด้านการทำงานของสินค้า 3) ความเสี่ยงด้านกายภาพ 4) ความเสี่ยงด้านจิวิทยา 5) ความเสี่ยงด้านสังคม และ 5) ความเสี่ยงด้านเวลา

จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ (2554) กล่าวว่า แนวโน้มของสถานการณ์ในระดับโลกมากมายได้นำไปสู่สถานการณ์ความเสี่ยงทางสังคม (Social Risk) โดยเฉพาะการเชื่อมโยงถึงกันของผู้คนในประเทศต่าง ๆ และการพึ่งพาอาศัยกันมากขึ้น ทั้งในด้านของความสัมพันธ์ทางการค้า และห่วงโซ่อุปทาน กระแสการไหลทางการเงินระหว่างประเทศ การอพยพเคลื่อนย้ายของแรงงาน การสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้กำแพงของการเกี่ยวข้องกันไร้พรมแดน เกิดการพึ่งพาอาศัยกันเป็นบ่อเกิดของความเสี่ยงทางสังคมที่เพิ่มขึ้นในสังคม และทำให้เกิดสภาพแวดล้อมรูปแบบใหม่

ซึ่งไม่อาจใช้กลยุทธ์ทางธุรกิจแบบดั้งเดิมในการบริหารจัดการได้ ในการที่จะเกิดความเสี่ยงทางสังคม (Social Risk) กับองค์กรจะประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ประเด็นทางสังคมและสภาพแวดล้อม ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศโลกที่มีแนวโน้มร้อนขึ้น หรือการแพร่ระบาดของโรค หรือการอพยพของคนจากชนบทเข้าสู่ตัวเมือง

2. ความคาดหวังและความเกี่ยวข้องของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มเติม

3. การรับรู้ข้อมูลในทางลบเกี่ยวกับองค์กร ผ่านแหล่งข่าว การบอกต่อผ่านสื่อสังคมออนไลน์ หรือบุคลากรภายในองค์กรเองออกไปให้ข่าวภายนอกทำให้เกิดการสั่งสมและทัศนคติในทางลบ

4. ช่องทางที่นำไปสู่ความเสียหาย ด้วยการกระจายความเห็นผ่านเครือข่ายทั้งเล็กและใหญ่ เช่น การส่งอีเมล ไปจนถึงการให้ความเห็นในที่สาธารณะ การบอยคอร์ต หรือการออกมารณรงค์ต่อต้าน เป็นต้น

ศรุตานนท์ ชอบประดิษฐ์ (2563, พฤษภาคม – สิงหาคม) ได้ศึกษาวิกฤตโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างไร โดยกล่าวว่าเมื่อปลายปี 2562 จนถึง ณ ปัจจุบัน สถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ได้กระจายไปทั่วโลก โดยอัตราการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 นั้นส่งผลกระทบทั้งในระยะสั้นและอาจไปสู่ผลกระทบระยะยาวได้ และพฤติกรรมการใช้ชีวิตอย่างฉับพลันตามความหมายของ “New Normal” เป็นการเรียนรู้วิถีชีวิตปกติรูปแบบใหม่ รวมถึงการเว้นระยะห่างทางสังคม คือการใช้ชีวิตในพื้นที่ส่วนรวม มีระยะห่างประมาณ 2 เมตร จากการศึกษาวิกฤตโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างไรได้สะท้อนให้เห็นว่า แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริโภค ย่อมส่งผลกระทบโดยตรงต่อภาพรวมไม่ว่าจะเป็นระบบเศรษฐกิจ สังคมและความเป็นอยู่เรื่องปากท้องของประชาชน โดยผู้ศึกษาได้รวบรวมประเด็นผลกระทบไว้หลักๆ 2 ประเด็น ได้แก่

1. ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ กล่าวคือเมื่อนำข้อมูลจีดีพีรายภาคธุรกิจมาประเมินร่วมกับกับข้อมูลรายบริษัทแล้วพบว่า การระบาดของไวรัสส่งผลให้จำนวนบริษัทที่ขาดสภาพคล่องหรือสภาพคล่องตึงตัวมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมาก

2. ผลกระทบด้านสังคมความเป็นอยู่ของประชาชนในประเทศไทย กล่าวว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคม แต่ตอนนี้กิจกรรมทางสังคมได้กลายเป็นการสนับสนุน การระบาดของโรค รัฐบาลและผู้เชี่ยวชาญทั่วโลกขอความร่วมมือจากประชาชนให้งดการเดินทางทั้งในและต่างประเทศหรืองดการรวมกลุ่ม ตามข้อปฏิบัติต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้การดำเนินชีวิตและการเข้าสังคมของมนุษย์เปลี่ยนไปโดยสิ้นเชิง อาทิ 1) การเปลี่ยนแปลงของสังคม และ 2) ความเป็นอยู่ของประชาชน

อิสระ ไชยสอาด (2559) กล่าวว่าองค์กรจำเป็นที่จะต้องนำระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001) เข้ามาใช้ในองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และเพื่อเป็นการป้องกันอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้นักบริหารจึงหันมาให้ความสำคัญในการจัดทำระบบการจัดการในด้านความปลอดภัย โดยเชื่อว่าจะทำให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรที่ดีกว่า โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย( OHSAS 18001) กับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัท บางกอกโคมัตสุ จำกัด ภายใต้สมมติฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยด้านนโยบาย ด้านการวางแผน ด้านทรัพยากรและบทบาท ด้านการพัฒนาพนักงาน ด้านการสื่อสาร ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการควบคุมปฏิบัติและการจัดทำเอกสาร ด้านการเตรียมความพร้อม ด้านการตรวจสอบและเฝ้าติดตามด้านการทบทวนของผู้บริหาร มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัท บางกอกโคมัตสุ จำกัด

เฉิดศักดิ์ สืบทรัพย์ (2557, พฤษภาคม - สิงหาคม) ได้ศึกษาประเด็นปัญหา อุปสรรคและแนวทางการจัดการด้านความปลอดภัยในการทำงานเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมเครื่องทำความเย็นไทย โดยกำหนดกรอบการศึกษาวิจัยประกอบด้วย 1) ความสำคัญของความปลอดภัย 1.1) ระดับสากล ได้แก่ การสร้างและรักษาวัฒนธรรมความปลอดภัยระดับชาติ และระบบการจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัย 1.2) ระดับประเทศ ได้แก่ มาตรฐานระบบการจัดการด้านความปลอดภัย 2) แนวคิดทฤษฎีความปลอดภัยและแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ 3) บทบาทภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านความปลอดภัย และความรู้ความสามารถของบุคลากรภาครัฐ 4) บทบาทผู้ประกอบการ ได้แก่ นโยบายขององค์กร การปฏิบัติตามกฎหมาย การพัฒนาบุคลากรด้านความปลอดภัย และ 5) แนวทางการจัดการด้านความปลอดภัยในการทำงาน ทั้งนี้ในการอภิปรายผลในส่วนของข้อ 1.2 ด้านบทบาทของผู้ประกอบการ ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการศึกษามีความสัมพันธ์กับนโยบายและวัตถุประสงค์ของระบบการจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (ILO-OSH,2001) ทั้งการมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของนโยบายดังกล่าวและการที่ระบุว่านายจ้างมีการจัดมาตรการในเรื่องการปรึกษาหารือการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย การจัดสรรเวลาและทรัพยากร การวางแผนและการนำไปปฏิบัติตามแผน การแก้ไขปรับปรุงระบบการจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และการจัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยซึ่งมีความแตกต่างจากผลจากการวิจัยที่พบว่าผู้ประกอบการยังไม่ได้ให้ความสำคัญด้าน

ความปลอดภัยเท่าที่ควรโดยการสื่อสารนโยบายบริหารความปลอดภัย การสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยสู่พนักงานในองค์กร การจัดกิจกรรมรณรงค์ด้านอาชีวอนามัยและส่งเสริมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดอุปกรณ์ส่วนตัวด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานยังไม่ได้มาตรฐานขั้นพื้นฐานและบางสถานประกอบการยังไม่จัดเตรียมอุปกรณ์ส่วนตัวด้านความปลอดภัยให้กับพนักงาน

ทั้งนี้จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเสี่ยงข้างต้น ผู้วิจัยให้ความสนใจกับการรับรู้ความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 อีกทั้งในด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยภายในองค์กรที่ (กรมควบคุมโรค, 2563) เกิดการระบาดในวงกว้างหลายพื้นที่ทั่วโลกรวมถึงประเทศไทย อาจมีผลกระทบพร้อมกันในกรณีที่ไม่มีวัคซีนหรือมีไม่เพียงพอ และการระบาดอาจยืดเยื้อซึ่งเป็นผลให้สถานประกอบการอาจประสบกับปัญหาต่าง ๆ อาทิเช่น 1) การขาดงาน คือคนงานอาจขาดงานเพราะป่วยหรือต้องดูแลสมาชิกในครอบครัวที่ป่วยหรือมีคนที่บ้านมีความเสี่ยง เช่น ผู้ที่มีภาวะภูมิคุ้มกันบกพร่อง หรือกลัวที่จะมาทำงานเพราะกลัวว่าจะต้องสัมผัสกับผู้ป่วย 2) เปลี่ยนรูปแบบของการผลิต คือความต้องการของผู้บริโภคสำหรับการป้องกันการติดเชื้อ เช่น อุปกรณ์ป้องกันระบบทางเดินหายใจ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างมาก ในขณะที่ความสนใจในสินค้าอื่น ๆ อาจลดลง ผู้บริโภคอาจเปลี่ยนรูปแบบการซื้อสินค้าเนื่องจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 และ 3) ความต้องการหรือการขนส่งถูกชะงัก เพราะการจัดส่งสินค้าจากพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 อาจล่าช้าหรือถูกยกเลิกโดยมีหรือไม่มีการแจ้งล่วงหน้าอันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และกรมควบคุมโรคยังกล่าวว่ามาตรการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยแนะนำให้ใช้ “hierarchy of controls” สำหรับการควบคุมสิ่งคุกคามในสถานประกอบการโดยมาตรการที่ดีที่สุดในการควบคุมสิ่งคุกคาม คือกันสิ่งคุกคามนั้นออกไปจากสถานประกอบการ หากแต่ในกรณีของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 นั้น เราไม่สามารถกำจัดสิ่งคุกคามได้ จึงต้องใช้วิธีการลดการสัมผัสให้ได้มากที่สุด วิธีที่เหมาะสมที่สุดในการป้องกันเรียงจากที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดไปยังน้อยที่สุดคือ 1) การใช้การควบคุมทางวิศวกรรม 2) การควบคุมโดยการบริหารจัดการ การปฏิบัติงานที่ปลอดภัย และ 3) การใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลและต้องคำนึงประสิทธิภาพและราคา ส่วนใหญ่จะใช้วิธีต่าง ๆ ร่วมกันในการป้องกัน พนักงานไม่สามารถแยกวิธีใดวิธีหนึ่งออกจากกันโดยสิ้นเชิง

ตาราง 3 ตารางสรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

| อ้างอิงผู้ศึกษาและนักวิชาการที่สอดคล้องในการกำหนดกรอบแนวคิด | ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ด้านกลยุทธ์ | ด้านการดำเนินงาน | ด้านการเงิน | ด้านสังคม | ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย | อื่นๆ |
| วิทยา อินทร์สอน (2539) | √ | √ | √ | x | x | |
| สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2551) | √ | √ | √ | x | √ | |
| จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ (2554) | x | x | x | √ | x | |
| หทัยวรรณ ฉมังลาภ (2556) | x | √ | √ | √ | √ | |
| ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2557) | √ | √ | √ | x | x | |
| เฉิดศักดิ์สืบทรัพย์ และณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2557) | x | x | x | x | √ | |
| อิสระ ไชยสอาด (2559) | x | x | x | x | √ | |
| ศรุตานนท์ ชอบประดิษฐ์ (2563) | x | x | x | √ | x | |
| ขัตติยา ด้วงสำราญ (2564) | √ | √ | √ | x | x | |

√ หมายถึง มีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่ศึกษา

x หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่ศึกษา

จากแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยความเสี่ยงดังตาราง 3 ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาตามแนวคิดที่สนใจและนำมากำหนดเป็นกรอบในการศึกษาเรื่องการรับรู้ความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ที่มีอิทธิลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของปัจจัยความเสี่ยง 5 ด้านข้างต้น ประกอบด้วย

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ คือการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านกลยุทธ์องค์กร

2. ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน คือการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านการดำเนินงานขององค์กร

3. ความเสี่ยงด้านการเงิน คือการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านการเงินขององค์กร

4. ความเสี่ยงด้านสังคม คือการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านสังคมขององค์กร

5. ความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย คือการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยขององค์กร

**4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์กรและการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร**

**ความหมายของการจัดการ**

แนวคิดด้านการบริหารจัดการ ตลอดจนทฤษฎีองค์กรนั้น เป็นการนำเสนอกรอบความคิดในการบริหารจัดการการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนให้เกิดผลผลิตที่มีประสิทธิผล ในยุคปัจจุบันไม่ว่าองค์กรขนาดเล็กหรือองค์กรขนาดใหญ่ต่างก็ต้องมีการจัดการที่ดีเพื่อให้องค์กรสามารถก้าวหน้าได้ดีที่สุด อาจกล่าวได้ว่าทฤษฎีการบริหารจัดการนั้นเริ่มต้นขึ้นในช่วงที่เริ่มปฏิวัติอุตสาหกรรมตั้งแต่ปี ค.ศ.1760 เรื่อยมา ยุคนี้เริ่มเปลี่ยนจากแรงงานคนมาเป็นแรงงานจากเครื่องจักร ทำให้มีการขยายอัตราการผลิตแบบก้าวกระโดด และเกิดระบบโรงงานอุตสาหกรรมจนเกิดการจัดการบริหารการทำงานให้เป็นระบบ แตกแขนงแนวทางการบริหารจัดการออกไปมากมาย (ธาดา ราชกิจ, 2563)

IM2. Market (2558) นิยามความหมายของการจัดการว่าหมายถึง กระบวนการทำงานหรือกิจกรรมที่กลุ่มบุคคลในองค์กร ร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางที่กำหนดไว้ 5 ขั้นตอนประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม

Articlekey (2560a) นิยามความหมายว่า การจัดการ หมายถึง การดำเนินการในการวางแผนตัดสินใจ การจัดองค์กร การนำ และการควบคุมทรัพยากรพื้นฐานขององค์กร อันได้แก่ ทรัพยากรการเงิน สินทรัพย์ถาวร ข้อมูลและทรัพยากรมนุษย์ เพื่อจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ธาดา ราชกิจ (2562) กล่าวว่าการจัดการ หมายถึง การให้กลุ่มบุคคลในองค์กรเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยการวางแผน การจัดการองค์กร การสรรบุคลากร การนำหรือสั่งการ และการควบคุมองค์กรหรือความพยายามที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

และนิยามความหมายจากหลากหลายแนวคิดยกตัวอย่าง (ปกครอง มณีโรจน์, 2564) ดังนี้

การจัดการ หมายถึง กระบวนการกิจกรรมหรือการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในอันที่จะเชื่อมั่นได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปในแนวทางที่จะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน้าที่อันที่จะสร้างและรักษาไว้ซึ่งสภาวะที่จะเอื้ออำนวยต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความพยายามร่วมกันของกลุ่มบุคคล

Newman and Summer (1964) กล่าวว่า “การบริหาร” เป็นกระบวนการทางสังคม ซึ่งประกอบด้วยชุดกิจกรรมอันจะนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกิจกรรมต่าง ๆ นั้นมักจะเกี่ยวข้องกับการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

Ernest Dale (1968) ได้ให้ความหมายของ “การบริหาร” ว่าเป็นกระบวนการจัดการองค์กรและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

Bovee (1993) ให้ความหมายว่า “การจัดการ” เป็นกระบวนการที่องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายโดยประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการวางแผน การจัดองค์กร ภาวะผู้นำ และการควบคุมองค์กรในด้านบุคลากร กายภาพ งบประมาณและแหล่งข้อมูล

หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “การบริหารจัดการ” คือ การใช้ความรู้ที่เป็นศาสตร์และทักษะที่เป็นศิลป์ในการนำเอาทรัพยากรการบริหาร คือบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และการจัดการมาใช้อย่างเป็นกระบวนการ มีระบบระเบียบแบบแผน เพื่อสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สรุปได้ว่า การจัดการ หมายถึง กระบวนการในการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามแนวทางที่องค์กรกำหนดไว้

**องค์กรและการจัดการ**

องค์กรเกิดขึ้นจากการร่วมมือกันระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ซึ่งมีเป้าหมายในการบรรลุวัตถุประสงค์ในทางเดียวกัน องค์กรแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ องค์กรที่มุ่งหวังกำไรและองค์กรที่ไม่ได้มุ่งหวังกำไร ซึ่งไม่ว่าเป็นองค์กรแบบใดต่างต้องอาศัยการจัดการอันเป็นกระบวนการที่จะนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งการจัดการหมายถึงการดำเนินการในการวางแผน ตัดสินใจ การจัดองค์กร การนำ และการควบคุมทรัพยากรพื้นฐาน อันได้แก่ เงิน สินทรัพย์ ข้อมูล และมนุษย์ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Articlekey, 2560c)

สมคิด บางโม (2562, 11) กล่าวว่าสังคมมนุษย์เป็นสังคมที่ประกอบด้วยองค์กรหรือหน่วยงานนานาชนิด องค์กรไม่ใช่สิ่งแปลกใหม่ แต่มีมาตั้งแต่สมัยโบราณ องค์กรเป็นที่รวมของคนและงาน งานจะสำเร็จบรรลุเป้าหมายหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการจัดการองค์กรและบริหารองค์กรเป็นสำคัญ

ในความหมายของนักวิชาการด้านการจัดการและการบริหารนั้น คำว่าองค์กรนั้นมีหลายแนวคิดดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 “องค์กร” หมายถึง บุคคล คณะบุคคล หรือสถาบันซึ่งเป็นส่วนประกอบของหน่วยงานใหญ่ที่ทำหน้าที่สัมพันธ์กันหรือขึ้นต่อกัน เช่น คณะรัฐมนตรีเป็นองค์กรบริหารของรัฐ สภาผู้แทนราษฎรเป็นองค์กรของรัฐสภา ในบางกรณี “องค์กร” หมายความรวมถึงองค์การด้วยและ “องค์การ” หมายถึง ศูนย์รวมกลุ่มบุคคลหรือกิจการที่ประกอบกันขึ้นเป็นหน่วยงานเดียวกัน เพื่อดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมาย หรือในตราสารจัดตั้งซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ เช่น องค์กรของรัฐบาล หน่วยงานเอกชน เช่น บริษัทจำกัด สมาคม หรือหน่วยงานระหว่างประเทศ เช่น องค์กรสหประชาชาติ เป็นต้น

Weber (1966) กล่าวว่า “องค์กร” คือหน่วยสังคมหรือหน่วยงาน ซึ่งมีกลุ่มบุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมกันดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง

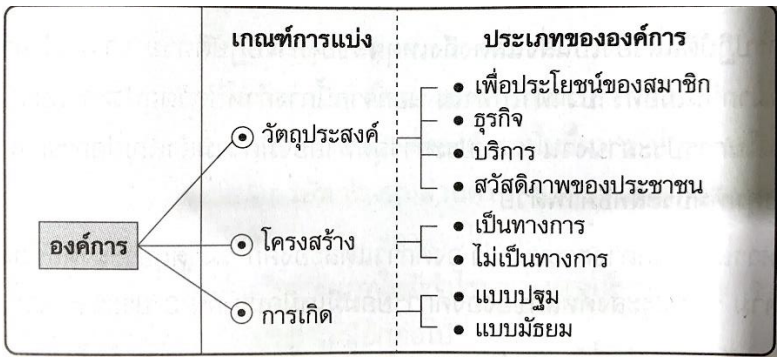
Barnard (1970) ได้ให้คำจำกัดความว่า “องค์กรที่เป็นแบบแผน” หมายถึง ความร่วมมือกันระหว่างบุคคลหลายคน ซึ่งมีความตั้งใจจริงที่จะร่วมกันดำเนินกิจกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์

ในขณะที่ Parsons (1972) มีความเห็นว่า บรรดาระบบประสานงานสัมพันธ์ร่วมมือกันทำงานทุกชนิดของมนุษย์ จัดเป็นองค์กรได้ทั้งนั้น และ สมคิด บางโม (2562, 12) มีความเห็นว่า “องค์กร” คือกลุ่มบุคคลหลายๆ คนร่วมกันทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การร่วมมือกันของกลุ่มต้องถาวร มีการจัดระบบระเบียบภายในกลุ่มเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของแต่ละคน ตลอดจนกำหนดระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ให้ยึดถือปฏิบัติ

สรุปได้ว่าองค์กรและการจัดการ คือการรวมกลุ่มของบุคคลโดยมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์เดียวกันและ (ธาดา ราชกิจ, 2562) การจัดการมีบทบาทสำคัญโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความสามารถขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงยุคที่สิ่งต่าง ๆ ได้มีการเปลี่ยนแปลงองค์กรจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต้องมีการพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรและประสิทธิผลทางธุรกิจ และการจัดการบริหารพนักงานจึงมีความสำคัญมากขึ้นควบคู่กันไปด้วย

**การจำแนกประเภทขององค์กร**

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยได้ค้นคว้าความสัมพันธ์เกี่ยวกับการจำแนกประเภทขององค์กร โดยยึดหลัก ดังนี้




ภาพประกอบ 6 ประเภทขององค์กร

ที่มา: สมคิด บางโม (2562, pp. 13)

จากภาพประกอบ 6 การจำแนกประเภทองค์กร สรุปได้ตามเกณฑ์การแบ่งขององค์กร ได้แก่

1. การจำแนกองค์กรโดยยึดหลักวัตถุประสงค์ขององค์กร Blue (1962) แบ่งองค์กรออกเป็น 4 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1.1 องค์กรเพื่อประโยชน์ของสมาชิก ได้แก่ องค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ของสมาชิกโดยตรง เช่น พรรคการเมือง สหกรณ์ สโมสร สมาคมวิชาชีพ เป็นต้น

1.2 องค์กรทางธุรกิจ ได้แก่ องค์กรที่มุ่งแสวงหาผลประโยชน์หรือกำไร เช่น ห้างร้าน บริษัท ธนาคาร โรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น

1.3 องค์กรเพื่อบริการ ได้แก่ องค์กรที่มุ่งสร้างประโยชน์แก่สาธารณชนทั่วไป เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน สมาคมเพื่อการสังคมสงเคราะห์ต่าง ๆ เป็นต้น

1.4 องค์กรเพื่อสวัสดิภาพของประชาชน ได้แก่ องค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ที่ส่วนรวมของประชาชน เช่น กระทรวง ทบวง กรม กองทหาร สถานีตำรวจ เป็นต้น

2. การจำแนกองค์กรโดยยึดโครงสร้าง สมคิด บางโม (2562, 13-15) แบ่งออกเป็น 2 แบบ ดังนี้

2.1 องค์กรแบบเป็นทางการ เป็นองค์กรที่มีการจัดตั้งโครงสร้างอย่างเป็นระบบระเบียบแบบแผนแน่นอน การจัดตั้งมีกฎหมายรองรับ บางแห่งเรียกว่า องค์กรรูปนัย เช่น บริษัท มูลนิธิ หน่วยราชการ กรม โรงพยาบาล โรงเรียน เป็นต้น

2.2 องค์กรแบบไม่เป็นทางการ เป็นองค์กรที่รวมกันหรือจัดตั้งขึ้นด้วยความพึงพอใจและมีความสัมพันธ์กันเป็นส่วนตัว ไม่มีการจัดระเบียบโครงสร้างภายใน มีการรวมกันอย่าง

ง่าย และเลิกล้มง่าย องค์กรแบบนี้เรียกว่า องค์กรอรูปนัย หรือองค์กรนอกแบบ เช่น ชมรม หรือกลุ่มต่าง ๆ เป็นต้น

3. การจำแนกองค์กรโดยยึดการกำเนิด แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

3.1 องค์กรแบบปฐม หมายถึงองค์กรที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ สมาชิกทุกคนต้องเกี่ยวข้องกันมาแต่กำเนิด มีกิจกรรมเฉพาะกลุ่ม มีการติดต่อสัมพันธ์กันเป็นการส่วนตัวด้วยใจสมัคร ถือหลักความมุ่งหวังและผลประโยชน์อย่างเดียวกันมากกว่าระเบียบข้อบังคับที่กำหนดขึ้น องค์กรแบบปฐม เช่น ครอบครัว ศาสนา หมู่บ้าน เป็นต้น

3.2 องค์กรแบบมัธยม หมายถึงองค์กรที่มนุษย์จัดตั้งขึ้น สมาชิกมีความสัมพันธ์กันเชิงเหตุผลและความรู้สึกสำนึกอย่างเป็นทางการตามข้อผูกพันที่กำหนดขึ้นในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กรจึงเป็นแบบส่วนตัว วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์กรแบบนี้มักจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของสมาชิกและบุคคลภายนอกองค์กรไปพร้อมๆ กัน เช่น หน่วยราชการต่าง ๆ ห้างหุ้นส่วน บริษัท สมาคม โรงเรียน สโมสร โรงพยาบาล เป็นต้น

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2553, อ้างถึงใน, จรูญ ทองถาวร, 2537) แบ่งประเภทขององค์กรตามความมุ่งหมายของการจัดตั้ง ออกเป็น 4 ประเภทคือ

1. องค์กรเพื่อประโยชน์ของสมาชิก เช่น พรรคการเมือง สมาคมและสหกรณ์ เป็นต้น

2. องค์กรเพื่อธุรกิจ เช่น บริษัทห้างร้าน และธนาคาร เป็นต้น

3. องค์กรเพื่อสาธารณะ เช่น กระทรวง ทบวงกรม และจังหวัด เป็นต้น

4. องค์กรเพื่อการบริการ เช่น โรงเรียน และโรงพยาบาล เป็นต้น และแบ่งตามหลักการจัดระเบียบภายในองค์กร แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือองค์กรที่เป็นทางการ หรือองค์กรรูปนัย เป็นองค์กรที่ตั้งขึ้นมาตามกฎหมายมีวัตถุประสงค์และระเบียบแบบแผน มีการกำหนดสายการบังคับบัญชา กำหนดอำนาจหน้าที่ของแต่ละแผนงานอย่างชัดเจน และองค์กรที่ไม่เป็นทางการหรือองค์กรอรูปนัย เป็นองค์กรที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ส่วนบุคคลในกลุ่มขององค์กรที่เป็นราชการ แต่ขาดกฎหมายและระเบียบอันชอบธรรมรองรับ ตลอดจนขาดโครงสร้างที่แน่นอน

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจมีความยุ่งยากซับซ้อนและจะต้องรับผิดชอบต่อสังคม ต้องเผชิญกับนวัตกรรมทางเทคโนโลยี หรือการเรียกร้องสิทธิประโยชน์ของแรงงานมากขึ้น ดังนั้นในด้านของการจัดการและการทำงานให้ประสบผลสำเร็จนั้น “การจัดการ (Management)” นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชนหรือการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ สมคิด บางโม (2562) กล่าวว่าการจัดการคือ ศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ขององค์กรและนอกองค์กรเพื่อให้บรรลุ

วัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไรก็ตาม คำว่า “การบริหาร” กับคำว่า “การจัดการ” ใช้แทนกันได้มีความหมายเหมือนกัน และนักบริหาร นักวิชาการได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริหารหรือการจัดการไว้ ดังนี้

Herbert A. (1965) กล่าวว่า “การบริหาร” หมายถึง การทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ร่วมกัน

Ernest Dale (1968) กล่าวว่า “การจัดการ” คือกระบวนการจัดการองค์กรและใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

สมคิด บางโม (2562, 59-75) การจัดการมีลักษณะเป็นศาสตร์โดยสมบูรณ์เพราะมีองค์ความรู้ หลักเกณฑ์และทฤษฎีที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้าเชิงวิทยาศาสตร์ การจัดการจึงเป็นสิ่งที่นำมาเผยแพร่และเป็นที่ยอมรับจนถึงปัจจุบัน ในทางปฏิบัติขึ้นอยู่กับความสามารถ ประสบการณ์และทักษะแต่ละคนที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย นับเป็นการประยุกต์เอาความรู้ หลักการ และทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ทั้งสามารถโน้มน้าวและจูงใจคนให้ร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างมีความสุขและงานบรรลุเป้าหมาย ซึ่งการจัดการหรือการบริหารกิจการต่าง ๆ จำเป็นต้องมีทรัพยากรอันเป็นปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการ

4. ทรัพยากรในการบริหาร โดยทั่วไปถือว่าทรัพยากรเป็นปัจจัยสำคัญของการจัดการมีอยู่ 4 ประการ (4M) ดังนี้

1. คน (Man) เป็นผู้ปฏิบัติกิจกรรมขององค์กรนั้นๆ

2. เงิน (Money) ใช้สำหรับเป็นค่าจ้างและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

3. วัสดุสิ่งของ (Material) หมายถึง อุปกรณ์เครื่องใช้ เครื่องมือต่าง ๆ รวมทั้งอาคารสถานที่

4. ความรู้ด้านการจัดการ (Management) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการจัดการ

ในด้านธุรกิจเอกชนหรือการจัดการธุรกิจ ได้มีการเพิ่มเรื่องตลาดจัดจำหน่ายสินค้าและเครื่องจักรสำหรับผลิตสินค้า แต่ในปัจจุบันปัจจัยของการจัดการยุคใหม่มีกล่าวไว้ถึง 8 ประการหรือ 8M ได้แก่

1. คน (Man) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
2. เงิน (Money) สำหรับเป็นค่าจ้างและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
3. วัสดุสิ่งของ (Material) ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และอาคารสถานที่
4. การจัดการ (Management) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการจัดการ
5. ตลาด (Market) เป็นที่จำหน่ายสินค้าและบริการ

6. เครื่องจักร (Machine) ใช้สำหรับผลิตสินค้าและบริการ

7. วิธีการทำงาน (Method) หมายถึง วิธีหรือขั้นตอนในการทำงาน

8. เวลา (Minute) หมายถึง เวลาในการดำเนินงาน

5. การเปลี่ยนกรอบแนวคิดใหม่ในการบริหาร Drucker (1974) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการจัดการที่ได้รับความเชื่อถือ แต่กลับเป็นสิ่งที่ล้าสมัยและต้องปรับเปลี่ยน ในมุมของการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่รวดเร็ว ซึ่งการจัดการนั้นเป็นสมมติฐานที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่จะตามมาและเข้าไปเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์และสถาบันที่มนุษย์สร้างขึ้น สังคมย่อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ วันวานอาจเป็นสิ่งไม่ถูกต้องสำหรับปัจจุบันและอนาคต จึงต้องมีการทบทวนกรอบแนวคิดหรือกระบวนทัศน์ใหม่ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ซึ่งสมมติฐาน 7 ประการที่เห็นว่าล้าสมัย คือ

1. รูปแบบการจัดองค์กรมีวิธีเดียว

2. หลักการจัดการมีไว้สำหรับใช้บังคับองค์กรธุรกิจเท่านั้น

3. การจัดการแบบสั่งการจากบนลงล่างและการรวมศูนย์อำนาจหรือการกระจายอำนาจ

4. เทคโนโลยี การตลาด และผู้บริโภคงที่และไม่ซ้อนทับกัน แต่ละอุตสาหกรรมจะมีเทคโนโลยีและตลาดเป็นของตนเอง

5. ขอบเขตของการจัดการในทางกฎหมายนั้นมีผลเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับทรัพย์สินและบุคลากรในองค์กรเท่านั้น

6. หน้าที่ของนักจัดการคือการดำเนินธุรกิจ นั่นคือ มุ่งในเรื่องภายในไม่ใช่เรื่องภายนอก

7. พรมแดนของแต่ละประเทศมีผลต่อการดำเนินธุรกิจ

การเปลี่ยนกรอบแนวคิดใหม่ในการบริหาร Drucker (1974) เห็นว่าควรเปลี่ยนแนวคิดในเรื่องต่อไปนี้

1. ศาสตร์ว่าด้วยการจัดการ

1.1 ศาสตร์ของการจัดการมิใช่ใช้เฉพาะทางธุรกิจเท่านั้น

1.2 ปัญหาใหญ่ที่โลกกำลังเผชิญไม่ใช่การจัดการธุรกิจ แต่เป็นการจัดการเกี่ยวกับความยากจน สุขภาพอนามัย การศึกษา และความตึงเครียดระหว่างประเทศ

1.3 การใช้อำนาจในการจัดการ เช่น การรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ ควรหันมาทำงานเป็นทีม

1.4 การจัดองค์กรแบบแบ่งหน้าที่กันทำ ควรหันมาใช้แบบข้ามหน่วยงานเพื่อส่งเสริมการบริหารโดยใช้ระบบการทำงานเป็นทีม

2. โครงสร้างองค์กรแบบหลายชั้น องค์กรที่มีขนาดใหญ่ ย่อมมีความซ้ำซ้อนและความล่าช้า ควรจัดการองค์กรแบบแบนราบเท่าที่จะทำได้ จะลดความผิดพลาดในการสื่อสาร และแต่ละคนควรเรียนรู้การทำงานภายใต้โครงสร้างองค์กรหลายๆ แบบแต่ต้องมีสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน

3. การบริหารวิธีเดียว กล่าวโดยสรุปคือ ในการทำงานเมื่อองค์กรมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และชำนาญในงาน องค์กรควรปฏิบัติต่อพนักงานเหมือนหุ้นส่วน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการอยากทำงาน ดังนั้นการใช้ทฤษฎีการจัดการในเรื่องคนจึงใช้เพียงทฤษฎี X ทฤษฎี Y หรือทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งไม่ได้ แต่ต้องดูความสอดคล้องระหว่างความต้องการของพนักงานกับความต้องการขององค์กร

4. ยุคเทคโนโลยีไร้ขีดจำกัด กล่าวคือ เทคโนโลยีมีความสำคัญยิ่งต่อบริษัทและอุตสาหกรรมมาก ความอยู่รอดของธุรกิจขึ้นอยู่กับสถานะทางเทคโนโลยีและปัจจัยสำคัญคือลูกค้าในการเป็นตัวกำหนดนโยบายทางการจัดการ

5. การสิ้นสุดของระบบจัดการแบบสั่งการจากเบื้องบน กฎเกณฑ์ข้อบังคับขององค์กรนั้นไม่อาจเพียงพอต่อการบริหารองค์กรขนาดใหญ่ องค์กรจะต้องอาศัยกระบวนการทางธุรกิจและระบบการผลิตที่เป็นเครือข่ายหรือลูกโซ่ ซึ่งอาจจะต้องมองข้ามกฎระเบียบไปบ้างในบางจุด ดังนั้นการจัดการองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปจะเน้นการดำเนินการภายในขอบเขตโดยให้ความสำคัญต่อกฎระเบียบและข้อบังคับน้อยลง

6. ระบบข้ามชาติ

7. บาทของการจัดการที่ให้ความสำคัญกับโลกภายนอก องค์กรต้องดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการตลอดเวลา ได้แก่

7.1 การจัดการกับสินค้า บริการ การตลาด และอื่น ๆ ให้ดีที่สุดและสามารถตัดสินใจในการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7.2 องค์กรจะต้องจัดองค์กรให้เป็นระบบและปรับปรุงอยู่เสมอโดยคำนึงความสำเร็จ

7.3 ต้องสร้างสรรค์องค์กร พัฒนาองค์กรให้แตกต่าง

จากกรอบแนวความคิดใหม่ในการบริหารนั้นพิจารณาได้ว่า ผลกระทบที่สำคัญต่อองค์กรคือปัจจัยภายนอกมากกว่าปัจจัยภายใน เพราะปัจจัยภายนอกเป็นสิ่งที่ไม่อาจควบคุมได้ อย่างเช่นสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบไปทั่วโลก และเกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ

องค์กรต้องปิดตัวและส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและภาคครัวเรือน ดังนั้นการเปลี่ยนกรอบแนวคิดใหม่ในการบริหาร (Drucker, 1974) กล่าวไว้นั้นไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่เป็นหลักการบริหารองค์กรที่ควรหันมาสนใจโลกภายนอกให้มากขึ้น ซึ่งหน้าที่ขององค์กรคือ จัดสรรทรัพยากรภายในองค์กรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร**

Carrel (1997) กล่าวว่าโดยทั่วไปการเปลี่ยนแปลงองค์กรจะเริ่มจากแรงผลักดันของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร และตามด้วยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ทำให้องค์กรตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้ต้องมีการริเริ่มและพัฒนาแนวทางในการเปลี่ยนแปลงองค์กร แล้วจึงดำเนินการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ

**ความหมายการเปลี่ยนแปลง**

จิระพงค์ เรืองกุน (2556, กรกฎาคม – ธันวาคม) ให้นิยามว่าการเปลี่ยนแปลงองค์กร หมายถึง การเปลี่ยนแปลงขององค์กรทั้งหมดหรือบางส่วน ซึ่งรวมถึงการออกแบบโครงสร้างองค์กรใหม่ การติดตั้งระบบสารสนเทศใหม่และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม

Peter M. Senge ... [et al.] (1994) กล่าวว่าการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้อยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมแห่งอนาคตนั้น จะต้องเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในองค์กรโดยอาศัยการเรียนรู้เป็นเครื่องมือสำคัญ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2553) อธิบายไว้ว่า องค์กรกับภาวะการเปลี่ยนแปลงมีวัตถุประสงค์เพื่อความอยู่รอดและเพื่อความเจริญเติบโตขององค์กรโดยผู้บริหารต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรให้สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเกิดขึ้นจากปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอก เพื่อนำ ไปสู่การพัฒนาองค์กรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2561, 299-310) กล่าวว่า การเกิดขึ้นขององค์กรขึ้นอยู่กับความหนาแน่นของการพึ่งพาและพลวัตรประชากร ส่วนการสิ้นสุดของประชากรองค์กร ความเหมือนหรือความแตกต่างของรูปแบบขององค์กร ซึ่งหมายถึงเป้าหมายที่ระบุไว้ รูปแบบของอำนาจหน้าที่ เทคโนโลยีหลัก และกลยุทธ์ด้านการตลาด ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยี ต้นทุนการแลกเปลี่ยน ความใกล้ชิดของเครือข่ายสังคมภายในองค์กรและความสำเร็จของกลุ่มคนในองค์กร และได้อธิบายถึงทฤษฎีนิเวศประชากรองค์กรว่า องค์กรไม่มีความสามารถในการกำหนดชะตาชีวิตของตนเองได้ เนื่องมาจากมีข้อจำกัดจากความเฉื่อยชาของโครงสร้างขององค์กรเอง (อ้างอิงจาก Hannan & Freeman. 1977: 1989) ดังนั้นความอยู่รอดขององค์กรจึงขึ้นอยู่กับธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมที่จะเป็นผู้คัดเลือกองค์กรที่จะอยู่รอดได้มากกว่าความสามารถขององค์กร

กล่าวคือโดยแนวคิดการเปลี่ยนแปลงนี้ เชื่อว่าองค์กรมีความสามารถจำกัดในการปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมอันเนื่องมาจากแรงเฉื่อยชาของโครงสร้าง ดังนั้นกระบวนการเปลี่ยนแปลงขององค์กรจึงถูกควบคุมโดยสิ่งแวดล้อมโดยสิ้นเชิง จึงได้มีการเสนอการเปลี่ยนแปลงขององค์กรไว้ 3 ขั้นตอน คือ ความแตกต่าง การคัดเลือก และการคงอยู่ (อ้างอิงจาก Aldrich. 1979) ซึ่งเป็นการอธิบายว่าองค์กรสร้างขึ้นและมีชีวิตรอด หรือประสบความสำเร็จได้อย่างไร โดยพิจารณาจากกลุ่มประชากรขององค์กรโดยรวม ดังนี้

ตาราง 4 การเปลี่ยนแปลงองค์กร ตามทฤษฎีนิเวศของประชากร

| ขั้นตอน | คำอธิบาย |
|---|---|
| ความแตกต่าง (variation) | ความแตกต่างขององค์กรที่มีการวางแผนและเป็นระบบ หรือความแตกต่างแบบสุ่มที่เกิดขึ้นในองค์กรต่าง ๆ |
| การคัดเลือก (selection) | องค์กรซึ่งไม่สามารถแข่งขันเพื่อแย่งชิงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดจะถูกกำจัดออกไป และองค์กรส่วนหนึ่งจะได้รับการคัดเลือกเพื่อความอยู่รอด |
| การคงอยู่ (retention) | องค์กรที่ได้รับการคัดเลือกจะเหลืออยู่ |
| ผลก็คือเกิดการเลียนแบบ (isomorphism) ระหว่างองค์กรที่อยู่รอดภายในสิ่งแวดล้อม | |

ที่มา: ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2561, pp. 300)

อย่างไรก็ตามทฤษฎีนิเวศประชากรองค์กรยังมีช่องว่างในการอธิบายพฤติกรรมองค์กรในระดับมหภาคเพราะทฤษฎีเน้นเรื่องการคัดเลือกจากธรรมชาติมากกว่าการปรับตัวขององค์กรในการอธิบายเรื่องการเปลี่ยนแปลงองค์กรโดยนำเรื่องความเฉื่อยชาโครงสร้างมาใช้ในการอธิบายถึงข้อจำกัดในการปรับตัวขององค์กรโดยทั่วไป

เจษฎา นกน้อย (2560) อธิบายว่า องค์กรจะอยู่รอดและเจริญเติบโตสูงสุดเมื่อองค์กรมีเสถียรภาพ และมีความสามารถในการการปรับตัวสูง แต่หากองค์กรขาดเสถียรภาพและไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ นับเป็นจุดอ่อนและมีแนวโน้มต่อการล่มสลาย รูปแบบขององค์กรที่มีความ

พยายามหาขอบเขตของความต้องการและทรัพยากรเฉพาะตามสภาพแวดล้อมเพื่อทำให้องค์กรอยู่รอด รูปแบบนี้มีองค์ประกอบ คือ เทคโนโลยีโครงสร้าง ผลิตผล และเจ้าหน้าที่ โดยไม่ให้ความสำคัญกับอำนาจ ความขัดแย้ง และชนชั้นทางสังคม นักทฤษฎีกลุ่มนิเวศวิทยาประชากรนี้ให้ความสำคัญกับรูปแบบขององค์กรมากกว่าความเป็นองค์กรดังข้อมูลประกอบตาราง 5

ตาราง 5 พลังที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กร

| พลัง | ตัวอย่าง |
|---|---|
| ธรรมชาติของแรงงาน | มีวัฒนธรรมที่หลากหลายขึ้น<br>จำนวนวิชาชีพเพิ่มขึ้น<br>แรงงานใหม่มีทักษะต่ำ |
| เทคโนโลยี | มีระบบคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็ว ราคาถูก และเคลื่อนย้ายได้<br>การฟังดนตรีตามสาย<br>การถอดรหัสพันธุกรรมมนุษย์ |
| การช็อกทางเศรษฐกิจ | การเพิ่มขึ้นและลดลงของ .com<br>การล่มสลายขององค์กรขนาดใหญ่<br>การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของราคาบ้านในช่วงเศรษฐกิจถอดถอย |
| การแข่งขัน | คู่แข่งขันไร้พรมแดน<br>การรวมตัวกันของคู่ค้าธุรกิจ |
| แนวโน้มของสังคม | การสนทนาทางอินเตอร์เน็ต<br>การเกษียณอายุของประชากรที่เกิดหลังสงครามโลกครั้งที่ 2<br>ความสนใจที่จะอาศัยอยู่ในเมือง |
| การเมืองระดับโลก | ความรุนแรงที่เกิดขึ้นในประเทศแถบตะวันออกกลาง<br>การเปิดตลาดการค้าในจีน<br>สงครามการก่อการร้ายหลังเหตุการณ์ 9/11 |

ที่มา: เจษฎา นกน้อย (2560, pp. 314, ปรับจาก Robbins, 2005)

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า แนวคิดเรื่องการเปลี่ยนแปลงคือการริเริ่มการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมอันเกิดจากปัจจัยภายในองค์กรโดยมีการปรับเปลี่ยนเริ่มตั้งแต่นโยบาย การบริหารจัดการ พฤติกรรมของบุคลกร แบบแผน และพัฒนาเครื่องมือในการบริหารจัดการให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์ของสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงและควบคุมไม่ได้ เช่น สถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เทคโนโลยี การเมือง สังคมและแนวโน้มต่าง ๆ เพื่อ

นำไปสู่การพัฒนาขององค์กรรวมถึงการจัดสรรสวัสดิการที่เพียงพอ มีการสร้างสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมต่อสภาพงานเพื่อเกิดเสถียรภาพของการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

**ประเภทของการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร**

อุปสรรคสำคัญหลักที่ธุรกิจต่าง ๆ จะต้องเผชิญหลังจากวิกฤตโควิด-19 จะเกี่ยวข้องกับเรื่องการบริหารบุคคล ซึ่งธุรกิจอาจต้องพิจารณาจัดรูปแบบการบริหารจัดการใหม่โดยยุบกระบวนการทำงานที่เป็นแบบแยกส่วน พร้อมกับสร้างดิจิทัลไมนด์เซต โดยต้องเริ่มต้นจากวางกลยุทธ์ด้านดิจิทัล ไม่ใช่แค่การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรให้มีการทำงานที่ทันสมัยมากขึ้นเท่านั้น แต่ต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบของธุรกิจให้สอดรับกับพฤติกรรมแบบ New Normal ของผู้บริโภคและสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถเหมาะสม ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างระบบนิเวศด้านดิจิทัลที่มีผลสัมฤทธิ์ที่ดีได้ (ประชาชาติธุรกิจ, 2563)

เจษฎา นกน้อย (2560, pp. 317-335) กล่าวว่า องค์กรมักตอบสนองต่อความท้าทายของเทคโนโลยี คู่แข่ง ตลาด และความต้องการผลงานที่ดีขึ้น การเปลี่ยนแปลงจึงเป็นเรื่องที่มิอาจหลีกเลี่ยงได้เพื่อลดอุปสรรคและเพิ่มผลการการปฏิบัติงาน การเปลี่ยนแปลงมี 4 ประเภท ดังนี้ (อ้างอิงจาก, Beer: 2003)

1. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง
2. การลดต้นทุน
3. การเปลี่ยนแปลงกระบวนการ
4. การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม

เมื่อไหร่ก็ตามที่เกิดการเปลี่ยนแปลง สมาชิกในกลุ่มจะโน้มเอียงไปหาสิ่งที่คิดว่าดีที่สุดเสมอ ฉะนั้นแรงกัดดันที่เข้ามากระทบกับกลุ่มคือ การรักษาความถูกต้องเมื่อถูกเรียกออกมาเพื่อรักษาสมดุล เพราะถ้าเมื่อไหร่ที่มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกเข้ามารุกราน จะเรียกปรากฏการณ์นี้ว่า “การรักษาดุลยภาพ” ซึ่งคือการที่บุคคลแสดงพฤติกรรมปกป้องตัวเองจากสิ่งรบกวนต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาวะสมดุล

กรุงเทพธุรกิจ (2564) กล่าวว่า การที่องค์กรจะกำหนดทิศทางแห่งอนาคตได้นั้น จะต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยยึดหลักสำคัญ 3 ประการ 1) ความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีเพราะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแน่นอน ผู้นำของวันข้างหน้า คือผู้ที่ใช้เทคโนโลยีเป็นตัวนำในการดำเนินกลยุทธ์ทางธุรกิจ 2) ผู้นำจะไม่รอให้เกิด New Normal แต่จะสร้างสิ่งใหม่ขึ้นมาพัฒนาตามสภาวะความเป็นจริงใหม่ โดยใช้แนวคิดและรูปแบบที่แตกต่างอย่างสิ้นเชิง และ 3) มี

ความรับผิดชอบมากขึ้นโดยการออกแบบและนำเทคโนโลยีมาช่วยเสริมสร้างสิ่งดีๆ นอกเหนือจากประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร เพื่อร่วมสร้างโลกที่ยั่งยืนและคำนึงถึงทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และยังกล่าวถึงแนวโน้มที่จะเกิดกระแสเทคโนโลยีที่จะเกิดขึ้นใน 5 แนวทางหลักที่องค์กรต่าง ๆ จะต้องรับมือในช่วง 3 ปีข้างหน้า ได้แก่

1. จัดลำดับเชิงกลยุทธ์ พัฒนาสถาปัตยกรรมเพื่ออนาคต มองเทคโนโลยีมาผสานกลยุทธ์ให้เป็นเนื้อเดียวกัน

2. สร้างโลกคู่ขนานโดยใช้ข้อมูล และระบบอัจฉริยะขึ้นมาบนดิจิทัลสเปซ เพื่อปลด ล็อกศักยภาพให้องค์กรสามารถดำเนินการร่วมมือและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้

3. บุคลากรทุกคนเก่งเทคโนโลยีได้ด้วยการเข้าถึงอย่างเท่าเทียม ทำให้องค์กรมีฐานรากแน่นสำหรับการวางกลยุทธ์ด้านนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แก้ไขจุดที่เป็นปัญหา

4. ทำงานที่ใดก็ได้ คือการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ของรูปแบบการทำงาน ส่งผลให้ธุรกิจต้องปรับขอบเขตขององค์กรให้กว้างขึ้น และสามารถมองโอกาสการคิดใหม่ในด้านธุรกิจ

5. อยู่รอดได้ด้วยความร่วมมือ คือใช้ระบบที่หลายฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม การมีระบบที่เอื้อให้เกิดทำงานร่วมกันหลายฝ่ายจะช่วยให้ธุรกิจมีความยืดหยุ่นและปรับตัวได้ดีขึ้น

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2553; อ้างถึงใน, นงนุช วงษ์สุวรรณ, 2535) กล่าวถึงองค์ประกอบทางด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง 2 ลักษณะ คือ

1. เกิดจากปัจจัยภายนอกองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งจำแนกเป็น 7 ประการ ได้แก่

1.1 ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ได้แก่ เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยจึงจำเป็นต้องนำมาใช้ในกระบวนการผลิตและการดำเนินการเพื่อช่วยให้ได้ผลผลิตที่สูงและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

1.2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ กล่าวคือโดยทั่วไปจะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างมาก เช่น ปัญหาการขาดทรัพยากรการผลิต ภาวะเงินเฟ้อ เศรษฐกิจตกต่ำ เป็นต้น

1.3 ปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ วัฒนธรรม ระเบียบแบบแผน ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยมทางสังคมและพฤติกรรมอื่น ๆ ทางสังคม

1.4 ปัจจัยด้านการตลาด ได้แก่ ผู้บริโภคและคู่แข่งขัน ทำอย่างไรที่จะทำให้มีการจูงใจและเกิดการแข่งขันอย่างเสรีในภาวะเศรษฐกิจที่เป็นอยู่

1.5 ปัจจัยด้านการศึกษา เพราะการศึกษาทำให้ผู้บริโภคมีความรู้ ความเข้าใจ และสร้างทางเลือกในการรับบริการได้ดีขึ้น

1.6 ปัจจัยด้านวัฒนธรรม เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของสังคมไทย ซึ่งปัจจุบันได้รับอิทธิพลทางวัฒนธรรมของชาติตะวันตกมาใช้

1.7 นโยบายของรัฐบาล กล่าวคือองค์กรต้องคำนึงถึงนโยบายของรัฐบาลและการเมืองการปกครองของประเทศด้วย เนื่องจากองค์กรต้องดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและให้สอดคล้องกับบทบาทที่รัฐกำหนดไว้เป็นที่ตั้ง

2. เกิดจากปัจจัยภายใน ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลง และเป็นปัจจัยที่องค์กรสามารถควบคุมได้ จำแนกเป็น 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่

2.1 ด้านโครงสร้าง คือ มีการจัดแบ่งโครงสร้าง ภารกิจหน้าที่ การบังคับบัญชา การบริหาร การแบ่งกลุ่มงาน และการติดต่อประสานงานในองค์กรอย่างชัดเจน

2.2 ด้านบุคลากร คือการทำความเข้าใจเกี่ยวกับบุคลากรในด้านความรู้ ทัศนคติ ค่านิยม ความถนัด ความสำนึกในหน้าที่ ทักษะการทำงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.3 ด้านงานและกิจกรรม คือมีการวางแผนออกแบบความต้องการ การบริการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการโดยมีการกำหนดขอบเขต ความยากง่ายตามรายละเอียดของงาน

2.4 ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยพิจารณาถึงความจำเป็นขององค์กรที่ควรได้รับการส่งเสริมสนับสนุนเพื่อความสามารถในการทำงานและก่อให้เกิดประสิทธิผลของการทำงานสูงสุด

ภัทราพรรณ แซ่ตั้ง (2558, กันยายน – ธันวาคม)ได้แสดงทัศนะในการศึกษาความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกับความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกำหนดกรอบการวิจัยที่น่าสนใจและนิยามความหมายของการเปลี่ยนแปลง ดังนี้ การเปลี่ยนแปลงองค์กร หมายถึง รูปแบบ กระบวนการ หรือการกระทำในองค์กรที่แตกต่างไปจากเดิม ซึ่งเกิดจากการปรับตัวขององค์กรเพื่อการดำรงอยู่ในโลกธุรกิจ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง คือการปรับเปลี่ยนรูปแบบโครงสร้างการบังคับบัญชา การกำหนดความสัมพันธ์ของงาน จัดหมวดหมู่งาน แผนกงาน รวมถึงการวางแผนอัตรากำลังคนและกำหนดลักษณะงานและคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนการวางกลยุทธ์ กำหนด

รูปแบบและหลักเกณฑ์ในการพิจารณาผลตอบแทนให้แก่พนักงานไปจนถึงการวางเป้าหมายขององค์กร

2. การเปลี่ยนแปลงด้านตัวบุคคล คือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับตัวบุคลากรในองค์กร โดยที่ตั้งใจและไม่ได้ตั้งใจจนเกิดการเปลี่ยนแปลงของตัวบุคคล คุณสมบัติ ความรู้สึก และพฤติกรรม

3. การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี คือการพัฒนา เปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่ใช้ให้มีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมภายนอก

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2564) อธิบายว่า นอกจากการเปลี่ยนแปลงจะเป็นธรรมชาติขององค์กรแล้ว ยังเป็นสิ่งที่ส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การมองหาแนวทางใหม่ๆ การทำงานที่แตกต่างไป การปรับปรุงรูปแบบและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงเช่นกัน ดังนั้นการที่องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะๆ เพื่อเกิดการพัฒนาในประสิทธิภาพและประสิทธิผลถือเป็นคุณสมบัติขององค์กรที่มีคุณภาพทั้งหลายที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้นเกิดจากปัจจัย 2 ประเภท ได้แก่

1. ปัจจัยภายนอก หมายถึง สิ่งที่ผลักดันจากภายนอก ไม่ว่าจะเป็นนโยบายภาครัฐ ปัจจัยต่าง ๆ ทางเศรษฐกิจ การเมือง รวมถึงเทคโนโลยีซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากต่อการเปลี่ยนแปลง

2. ปัจจัยภายใน หมายถึง ปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในองค์กรที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร การกระจายอำนาจหรือการรวมอำนาจ การปรับลดเรื่องของสวัสดิการและค่าตอบแทน อาทิ การลดเวลาทำงาน การลดค่าล่วงเวลา การลดการจัดกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ รวมถึงการปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สอดคล้องต่อสภาพภายในปัจจุบันขององค์กร เป็นต้น

จิระพงค์ เรืองกุน (2556, กรกฎาคม – ธันวาคม) สรุปแนวคิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรโดยแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง คือการปรับเปลี่ยนองค์กอบเพื่อให้การดำเนินงานดีขึ้น เช่น การควบรวมกิจการ การซื้อกิจการ หรือการลดขนาดกิจการ

2. การลดต้นทุน คือการลดขั้นตอนหรือวิธีการทำงานที่ไม่จำเป็นเพื่อที่จะลดต้นทุนในการทำงาน ดังกรณีที่องค์กรประสบวิกฤตหรือปัญหา องค์กรมักใช้วิธีการนี้เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานและเพื่อความอยู่รอด

3. การเปลี่ยนแปลงกระบวนการ คือการลดระยะเวลาของกระบวนการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือแต่ลดต้นทุนและการเพิ่มประสิทธิผล

4. การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม คือเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งเน้นไปที่คนในองค์กร เช่น การเปลี่ยนแปลงแนวทางการดำเนินธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจากการควบคุมสั่งการไปเป็นการบริหารแบบมีส่วนร่วม

สุกัญญา ดวงอุปมา (2552, มกราคม - มิถุนายน) กล่าวว่า การจัดการการเปลี่ยนแปลงภายใต้สภาวะแวดล้อมในยุคโลกาภิวัตน์ ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร ผู้บริหารถึงได้ตระหนักถึงการวางแผนกลยุทธ์ นโยบาย การบริหารจัดการองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมจากภายนอกองค์กรโดยทำการศึกษาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย โดยกำหนดกรอบการศึกษาประกอบด้วย 1) ด้านธรรมชาติของกำลังแรงงาน 2) ด้านเทคโนโลยี 3) ด้านเศรษฐกิจ 4) ด้านการแข่งขัน 5) ด้านแนวโน้มทางสังคม และ 6) ด้านการเมือง

นันธิดา จันทร์ศิริ (2560, 27 กรกฎาคม) กล่าวถึงการศึกษาการบริหารการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร อันเกิดจากบริบทความท้าทายต่าง ๆ ที่องค์กรจะต้องปรับตัวและสร้างการบริหารเพื่อการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์นวัตกรรมให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้จุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงในระดับองค์กรมีปัจจัย 4 ประการที่เป็นตัวแปรทำให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลง ได้แก่

1. การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง คือในอดีตลักษณะโครงสร้างขององค์กรมีลักษณะเป็นแบบแคบ ซึ่งมีสายการบังคับบัญชาค่อนข้างยาว ทำให้การสั่งการ การติดต่อสื่อสาร การตรวจสอบ และการประเมินทำได้ไม่สะดวก แต่ลักษณะโครงสร้างองค์กรในปัจจุบันมีแนวโน้มจะออกมาในรูปแบบกว้าง คือมีการกระจายอำนาจระดับสูงให้ผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น ทำให้การทำงานสะดวกขึ้น มีอิสระ คล่องตัว และสามารถแสดงความคิดเห็นหรือมีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ได้

2. การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี กล่าวคือเทคโนโลยีปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าขึ้นมากและราคาก็ถูกลง จึงทำให้องค์กรต่าง ๆ หันมาใช้อุปกรณ์อัตโนมัติเพิ่มขึ้น

3. การเปลี่ยนแปลงด้านกายภาพ หมายถึงเรื่องของรูปแบบการทำงานซึ่งรวมถึงการออกแบบสถานที่ย่อมมีผลกระทบต่อการทำกิจกรรมขององค์กร การจัดผังโรงงาน ผังสำนักงาน และผังองค์กรจึงมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของบุคคล

4. การเปลี่ยนแปลงด้านบุคคล คือการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารหรือการเปลี่ยนแปลงพนักงานที่มีผลกระทบต่อการทำงานของกลุ่มและย่อมมีผลกระทบต่องานขององค์กร เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร นโยบาย กฎระเบียบในการบริหารอาจจะเปลี่ยนไปตามนโยบายของผู้บริหาร การรวมอำนาจหรือการกระจายอำนาจก็มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ร่วมงาน ขนาดการควบคุมขององค์กรก็มีผลกระทบต่อการติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อกันย่อมก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน

พัชรนันท์ กลั่นแก้ว (2552) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรย่อมเป็นโอกาสที่องค์กรจะได้รับการพัฒนา บุคลากรต้องรู้เท่าทันสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องอย่างเหมาะสมตามปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ได้แก่

1. การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานและในกระบวนการผลิต เน้นการให้บริการ ที่ใช้ผู้เชี่ยวชาญในการวางแผนและควบคุมระบบเทคโนโลยี

2. การเปลี่ยนบทบาทของผู้บริโภคมาเป็นผู้กำหนดราคาในตลาดผู้ผลิต การให้บริการลูกค้า จึงเน้นความต้องการที่สามารถตอบสนองให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด

3. มีการเปลี่ยนแปลงอำนาจการบริหาร ผู้บริหารใหม่ การเปลี่ยนเจ้าของกิจการทำให้วิธีการ บริหารเปลี่ยนไปตามวิสัยทัศน์และทัศนคติของผู้นำ

4. การปรับเปลี่ยนระบบโครงสร้างขององค์กรในด้านระบบการติดต่อสื่อสารและการทำงานของกลไกการผลิต เพื่อช่วยลดต้นทุนการผลิต

5. วัฒนธรรมองค์กรภายในมีการเปลี่ยน คือเป็นการให้ความสำคัญในการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และค่าของงานมากกว่าการถือตำแหน่งหน้าที่งาน

6. การปรับกระบวนการบริหารเพื่อรับมือ คือการเปลี่ยนแปลงให้เป็นลักษณะการบริหารแบบ ยืดหยุ่น ให้เกิดความคล่องตัวในการตัดสินใจ

สรุปได้ว่าจากแนวคิดประเภทของการเปลี่ยนแปลงในองค์กร คือการเปลี่ยนแปลงจาก 2 ปัจจัย คือปัจจัยภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ และปัจจัยภายในที่สามารถควบคุมได้ โดยเกี่ยวข้องกับองค์กรและคนภายในองค์กร เพื่อเป็นการพัฒนาปรับปรุงและสร้างสิ่งที่แตกต่างให้องค์กรให้เกิดผลิตผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ทั้งจากสภาพแวดล้อมภายนอกหรือการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร อาทิเช่น

1. นโยบาย (อ้างถึงใน Friedrich. 1963) คือ ข้อเสนอสำหรับแนวทางการดำเนินงานของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร ภายในสภาพแวดล้อมแบบหนึ่งซึ่งมีทั้งอุปสรรคและ

โอกาสบางประการที่ผลักดันให้มีการเสนอนโยบายขึ้น เพื่อใช้ประโยชน์และเอาชนะสภาพการณ์เช่นนั้น ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่เป้าหมายอย่างหนึ่งอย่างใดตามวัตถุประสงค์องค์กร

2. การบริหารจัดการ คือ การทำงานหรือปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายที่ได้วางแผนไว้ตามกลุ่มของกิจกรรม หรือการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์และบรรลุตามจุดมุ่งหมายสำคัญขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ คือสิ่งที่องค์กร บริษัท หรือผู้ว่าจ้างจ่ายให้กับบุคลากรเพื่อทดแทนการทำงานของบุคลากร ซึ่งอาจอยู่ในรูปของตัวเงิน เรียกว่า “ค่าตอบแทน” หรือไม่ใช่ตัวเงิน เรียกว่า “สวัสดิการ” การให้เป็นตัวเงินอาจอยู่ในรูปแบบของเงินเดือน ค่าจ้าง เงินชดเชย เงินบำเหน็จ เงินบำนาญ เป็นต้น ส่วนการให้ในลักษณะที่ไม่ใช่ตัวเงิน ได้แก่ ผลประโยชน์สวัสดิการหรือการให้บริการกับพนักงานในรูปแบบต่าง ๆ เช่น บริการที่พัก รถรับส่ง บริการตรวจด้านสุขภาพและการให้การประกันต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการทำงาน และสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นคงในการทำงานแก่บุคคลากร เป็นต้น

4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคมและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน นั่นคือสิ่งที่อยู่ล้อมรอบตัวคนในขณะทำงาน เช่น เครื่องจักรกล อุปกรณ์ เครื่องมือ อากาศที่หายใจ แสงสว่าง ความสั่นสะเทือน รังสี ความร้อน ความเย็น ก๊าซ ไอสาร ฝุ่น ฟูม ละออง สารเคมี และเชื้อโรคต่าง ๆ นอกจากนี้ยังรวมถึงสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น

**การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง**

องค์กรในปัจจุบันได้นำแนวคิดการเปลี่ยนแปลงเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและความอยู่รอด การเปลี่ยนแปลงองค์กรมีทั้งที่ประสบความสำเร็จและล้มเหลว การเปลี่ยนแปลงที่ไม่ประสบความสำเร็จนั้น มักเกิดจากแรงต้านการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเกิดจากคนในองค์กรเป็นสำคัญในการเปลี่ยนแปลง องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับคน มุ่งเน้นการสื่อสารและเสริมสร้างความผูกพันที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง (จิระพงศ์ เรืองกุน, 2556)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2559) กล่าวว่าการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง คือภาวะที่คนหรือกลุ่มคนมองหรือรับรู้สถานะของการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นภาวะคุกคามต่อตน แล้วดื้อดึงขัดขวางการเปลี่ยนแปลง ภาวะคุกคามนั้นอาจถูกมองว่าใหญ่โตเกินจริงก็ได้ หรืออาจถูกมองว่ามีอยู่ทั้ง ๆ ที่ไม่ได้มีอยู่จริงก็ได้

การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง คือ พฤติกรรมของพนักงานที่มุ่งทำลาย ทำให้ล่าช้าหรือป้องกันไม่ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ขึ้นในที่ทำงาน เพราะคนเหล่านั้นรู้สึกถูกคุกคามในแง่ความ

ปลอดภัย ความสัมพันธ์ทางสังคม สถานะ ความสามารถ หรือจุดมุ่งหมายสูงสุดในชีวิต จึงจำเป็นต้องป้องกันตัวเอง และยังมีอีกหลายประการ (เจษฎา นกน้อย. 2560) ดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กรเดิมติเตียนแนวคิดใหม่ที่จะเกิดขึ้น
2. พนักงานรับปากที่จะสนับสนุน แต่ในความเป็นจริงไม่เปลี่ยนแปลงใด ๆ
3. ผู้บริหารไม่กล้าตัดสินใจ
4. ขาดความต่อเนื่องในการสานต่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
5. พนักงานเรียนรู้ว่าองค์กรไม่ได้เห็นความสำคัญของพนักงาน ดังนั้นจึงเกิดการเพิกเฉย

โดยทั่วไปทุกการเปลี่ยนแปลงไม่อาจได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ บางครั้งอาจจะได้รับการสนับสนุนเพียงปานกลางหรือเล็กน้อย แต่ละคนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันและไม่สนับสนุนทุกการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นเมื่อพิจารณาเรื่องการเปลี่ยนแปลงนั้น การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงมี 3 ประเภทดังต่อไปนี้

ตาราง 6 ประเภทของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในกลุ่มพนักงาน

| ประเภทการต่อต้าน | ตัวอย่างเหตุผลการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง |
|---|---|
| 1) **การต่อต้านด้วยเหตุผล** | • ต้องการเวลาปรับตัว<br>• ต้องใช้ความพยายามเพิ่มขึ้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่<br>• เงื่อนไขไม่เป็นที่น่าพอใจ เช่น ลดทักษะการปฏิบัติงานลง<br>• ต้นทุนทางเศรษฐกิจเปลี่ยนไป<br>• มีคำถามทางเทคนิคเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนแปลง |
| 2) **การต่อต้านทางจิตใจ** | • กลัวในสิ่งที่ตนไม่รู้<br>• มีความอดทนต่ำต่อการเปลี่ยนแปลง<br>• ไม่ชอบใจการบริหารหรือผู้ดำเนินงานเปลี่ยนแปลง<br>• ไม่ไว้ใจผู้อื่น<br>• ต้องการรักษาความปลอดภัยและสถานะของตัวเองเอาไว้ |
| 3) **การต่อต้านทางสังคม** | • การร่วมมือกันของกลุ่มการเมือง<br>• ทัศนคติของกลุ่มที่คัดค้าน<br>• มองในมุมแคบ ๆ หรือตีกรอบภายใต้หลักศาสนา<br>• มอบความไว้ใจ<br>• ต้องการที่จะรักษาความสัมพันธ์ของเพื่อให้คงอยู่ |

ที่มา: ดัดแปลงจากเจษฎา นกน้อย (2560, pp. 323, อ้างอิงจาก: Newstrom, 2014)

จากตาราง 6 อธิบายประเภทของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในกลุ่มพนักงาน ดังนี้

1. การต่อต้านด้วยเหตุผล เพราะยึดหลักความจริง การต่อต้านด้วยเหตุผลจะเกิดขึ้น ณ ช่วงเวลาที่ต้องการจะปรับตัวเพื่อเปลี่ยนแปลง เช่น การเรียนรู้งานใหม่ แท้จริงแล้วเกิดจากตัวพนักงาน แม้ในระยะเวลาสั้นๆ พนักงานจะต้องเสียค่าใช้จ่ายไปกับการเปลี่ยนแปลงเรียนรู้สิ่งใหม่ แต่ในระยะยาวจะส่งผลดีต่อพนักงาน

2. การต่อต้านทางจิตใจ ยึดอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติเป็นที่ตั้ง พนักงานอาจกลัวในสิ่งที่ตนเองไม่รู้ ไม่เชื่อในหลักการบริหารของผู้นำ หรือรู้สึกไม่ปลอดภัยและคิดว่าตัวเองจะถูกคุกคาม

3. การต่อต้านทางสังคม มีเหตุผลมาจากความสนใจของกลุ่ม บรรทัดฐานทางสังคมและค่านิยม เพราะค่านิยมในสังคมเป็นแรงผลักดันในที่ทำงาน และยังมีเรื่องความร่วมมือกันทางการเมือง ค่านิยมสหภาพแรงงาน

Novabizz (2561a) อธิบายว่า เป็นเรื่องปกติเมื่อจะมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เกิดขึ้น ย่อมมีการต่อต้านจากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนั้นเสมอ กล่าวคือ ในระยะแรกที่เป็นการสร้างการยอมรับ จะมีการต่อต้านออกมาในลักษณะสร้างกลไกป้องกันตนเอง เช่น พยายามปฏิเสธโดยกล่าวว่า ที่เป็นอยู่ขณะนี้ก็ดีอยู่แล้ว ไม่เห็นมีปัญหาอะไร ส่วนในระยะดำเนินการเปลี่ยนแปลงการต่อต้านจะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น เช่น การไม่ร่วมมือหรืออาจประท้วงเป็นต้น สาเหตุของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง มาจากเหตุผลหลายอย่าง ดังนี้

1. เรื่องการเมืองและผลประโยชน์ส่วนตัว กล่าวคือคนเหล่านี้อาจ รู้สึกว่าถ้ามีการเปลี่ยนแปลงก็จะทำให้ตนสูญเสียอำนาจ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และสถานภาพทางสังคม เป็นต้น

2. ความเฉื่อยชาส่วนตัวไม่อยากเปลี่ยนแปลง คือด้วยความเคยชินกับสถานภาพเดิม จึงวิตกว่าการเปลี่ยนแปลงจะกระทบต่อสิ่งที่เคยทำเป็นประจำ รวมทั้งความสะดวกสบายที่เคยได้รับ

3. ความเข้าใจผิด ได้แก่ ความไม่เข้าใจถึงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงรวมทั้งยังไม่ทราบแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงนั้น

4. ขาดความไว้วางใจ โดยคนเหล่านั้นแม้จะเข้าใจถึงเหตุผลที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงก็ตาม แต่แสดงการต่อต้านเพราะยังไม่ไว้วางใจ และสงสัยต่อเจตนารมณ์ที่แท้จริงของการเปลี่ยนแปลงนั้น

5. การประเมินสถานการณ์ที่ต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มเป้าหมายที่ถูกกระทบจากการเปลี่ยนแปลงมีความรู้สึกว่าสถานการณ์ยังไม่ถึงขั้นที่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง โดยกลุ่มที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงอาจอ่านสถานการณ์ผิดพลาดก็ได้

6. การขัดแย้งกับวัฒนธรรมขององค์กร เพราะวัฒนธรรมขององค์กรบางแห่งที่เน้นอนุรักษ์นิยมและความมั่นคง จะมีความรู้สึกว่าคนภายนอกที่เข้ามาสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนแปลงขึ้นนั้น เป็นการชี้นำที่ผิดและเป็นคนผิดปกติ

กานต์ดนัย ชลสุวัฒน์ (2562, กรกฎาคม - สิงหาคม) ได้อธิบายถึงการศึกษาการรับรู้สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและกลยุทธ์การจัดการเพื่อเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา บริษัท A จำกัด ต่อสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งทำให้การต่อต้านในการเปลี่ยนแปลงลดน้อยลง รวมถึงเกิดประสิทธิภาพและความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกับฝ่ายบริหาร ตลอดจนความคิดเห็นต่อกลยุทธ์เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตามเป้าหมายหลักของบริษัทโดยกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาตัวแปรอิสระ (สมคิด บางโม, 2558) คือ

1. ด้านการรับรู้สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงองค์กร โดยปัจจัยภายในการเปลี่ยนแปลงมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การ ความสัมพันธ์ของหน่วยงานในองค์การ ความล้าสมัยของหน้าที่ที่สามารถทดแทนบุคลากรด้วยเทคโนโลยีและเครื่องจักร การปรับเปลี่ยนผู้บริหารระดับสูงหรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ การเปลี่ยนแปลงบุคลากรบางตำแหน่งงานในองค์การ และได้กำหนดปัจจัยตามหลัก 7S (Waterman, Peters, and Phillips. 1980) ประกอบด้วย

1. Strategy คือกลยุทธ์ เป็นคำจำกัดความของวิธีการสำหรับองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

2. Structure คือโครงสร้าง เป็นทรัพยากรภายในบริษัทในกลุ่มธุรกิจและทีมต่าง ๆ

3. Systems คือระบบ เป็นกระบวนการทางธุรกิจ และแพลตฟอร์มทางเทคนิคที่ใช้ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

4. Staff คือการบริหารจัดการบุคคล ซึ่งเป็นประเภทของพนักงาน ชุดค่าตอบแทน และวิธีดึงดูดและรักษาไว้

5. Skills คือทักษะ ความสามารถในการทำกิจกรรมที่แตกต่าง

6. Style คือรูปแบบ วัฒนธรรมขององค์กรในแง่ของความเป็นผู้นำ และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ

7. Shared Values คือค่านิยม ซึ่งเป็นการสรุปในวิสัยทัศน์และหรือภารกิจ ว่านี่คือวิธีที่องค์กรได้กำหนดแนวทางสำหรับองค์กร

2. ด้านการรับรู้สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงองค์กรปัจจัยภายนอก (PEST) ได้แก่ การเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี

กล่าวโดยสรุปคือ การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง เกิดจากตัวคนหรือกลุ่มคนที่มีพฤติกรรมหรือปฏิกิริยาเพิกเฉยต่อการเปลี่ยนแปลง และยังมองการรับรู้ด้านการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นภัยคุกคามต่อตน Novabizz (2561) สรุปจากเหตุผลของการต่อต้านต่าง ๆ ดังกล่าวสามารถมองได้ 2 แนวทาง ได้แก่ 1) การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็น 2) การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่รับไม่ได้ (และอาจเป็นภัยคุกคาม) ทั้งนี้เพราะสภาพที่เป็นจริงขององค์กรปัจจุบันแตกต่างจากองค์กรในอุดมคติเมื่อเปลี่ยนแปลง

**การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง**

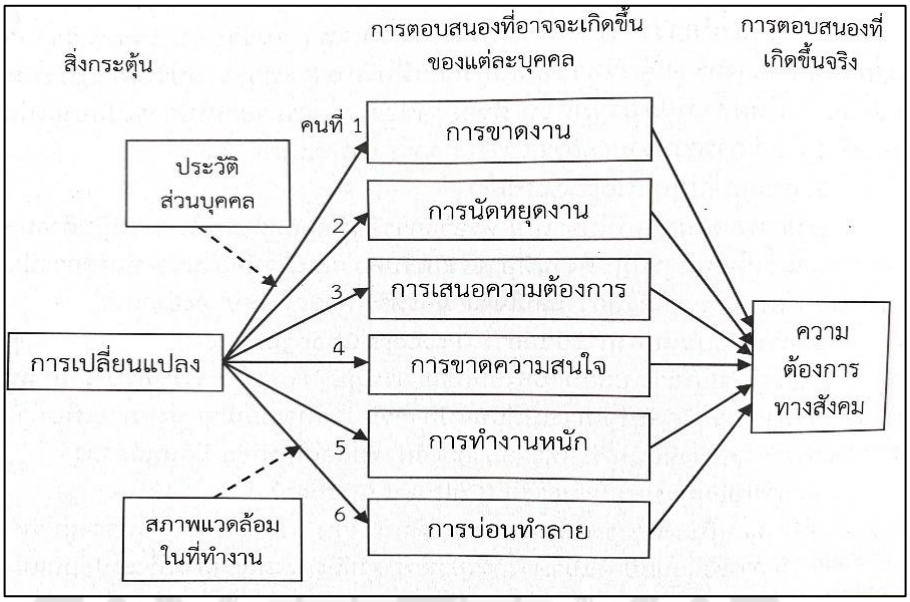
การบริหารการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมในแต่ละยุคแต่ละสมัย และเมื่อองค์กรจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงให้มีประสิทธิภาพ จตุพร สังขวรรณ (2562) กล่าวถึงการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ระดับองค์กร คือมีการทบทวนนโยบาย วิสัยทัศน์ ปรับกลยุทธ์และวิธีการบริหารจัดการขององค์กรใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการปรับโครงสร้างองค์กร การบริหารทรัพยากรภายในองค์กร การบริหารงบประมาณและค่าใช้จ่ายรวมถึงการจัดสวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสม การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ตั้งไว้ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวการณ์และสภาพแวดล้อมในการทำงานในปัจจุบัน

2. ระดับทีม คือผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ของตนเอง โดยจะเน้นไปที่ความยืดหยุ่น การมีส่วนร่วม การช่วยเหลือและสนับสนุน เป็นผู้ฝึกสอนและอำนวยความสะดวก

3. ระดับบุคคล คือในสภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงนั้น แต่ละคนจะมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนที่แตกต่างกัน

การเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องที่ซับซ้อนต้องอาศัยการปรับตัว การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวข้องกับทัศนคติของแต่ละคน ซึ่งส่งผลต่อการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างกัน




ภาพประกอบ 7 การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

ที่มา: เจษฎา นกน้อย (2560, pp. 318, อ้างอิงจาก, Newstrom, 2014)

จากภาพประกอบ 7 จะเห็นว่าการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง เจษฎา นกน้อย (2560) ได้อธิบายว่าตัวแปรแรกคือ ประวัติส่วนบุคคล ซึ่งเป็นหลักฐานของแต่ละบุคคล ได้แก่ ครอบครัว งาน การศึกษา รวมถึงประสบการณ์ทางสังคม ประสบการณ์เหล่านี้เป็นสิ่งที่คนนำเข้ามาในสถานที่ทำงาน ซึ่งจะอยู่ในรูปของทัศนคติที่มีอยู่ก่อนแล้ว ตัวแปรที่สองคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสะท้อนความจริงที่ว่า คนเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มและทัศนคติของเขาเหล่านั้นก็ได้รับอิทธิพลมาจากบรรทัดฐานของกลุ่ม ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นต่อการตอบสนองที่อาจเกิดขึ้นของแต่ละบุคคล เช่น การขาดงาน การนัดหยุดงาน การเสนอความต้องการ การขาดความสนใจ การทำงานหนัก และอาจเป็นบ่อนทำลาย เป็นต้น และมีการตอบสนองเกิดขึ้นจริงคือความต้องการทางสังคม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2564) กล่าวว่า ในการที่องค์กรจะดำเนินต่อไปในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนั้น ไม่อาจปฏิเสธการปรับเปลี่ยนขององค์กรได้ และเมื่อจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในองค์กรก็ไม่อาจปล่อยให้เกิดขึ้นได้โดยไม่มีการบริหาร

จัดการ ดังนั้นการบริหารจัดการกับการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อสนับสนุนให้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้นไม่ส่งผลกระทบต่อองค์กรและก่อความยากลำบากให้กับบุคลากร จะเป็นผลให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การเปลี่ยนแปลงส่งผลใน 2 ระดับ คือ 1) ระดับองค์กร และ 2) ระดับบุคคล ซึ่งหมายถึงบุคลากรแต่ละคนในองค์กรที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงในระดับขององค์กร การเปลี่ยนแปลงมีผลหรืออาจเป็นผลจากการปรับเปลี่ยนของกลยุทธ์ซึ่งไปสู่การกำหนดกระบวนการทางธุรกิจขององค์กร

ภายใต้การบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กร จะมีบทบาทหลัก ๆ ที่สำคัญต่อการนำพาการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความสำความสำเร็จ 4 บทบาท ได้แก่

1. ผู้ที่จะตัดสินใจว่าการเปลี่ยนแปลงใดจะเกิดขึ้น หมายถึง ผู้กำหนดและตัดสินใจว่าการเปลี่ยนแปลงใดจะเกิดขึ้นอย่างไร เป็นผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยเฉพาะปัญหาที่มีผลกระทบสูงต่อความสำเร็จของการเปลี่ยน

2. ผู้ที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ผู้ที่ให้การผลักดันและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งสามารถสื่อสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปยังกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ในองค์กร

3. ผู้ที่ช่วยให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น หมายถึง ผู้ที่ส่งเสริมและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีส่วนช่วยและดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ตลอดจนช่วยควบคุมดูแลและติดตามให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ดำเนินไปอย่างราบรื่นและได้ผลลัพธ์อย่างที่คาดหวังไว้

4. ผู้ที่ต้องปรับตัวเปลี่ยน หมายถึง ผู้ที่ต้องทำการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยบุคคลเหล่านี้จะต้องได้รับการสื่อสารให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น ตลอดจนผลกระทบต่าง ๆ ทั้งในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน และระดับบุคลากรเอง พร้อมทั้งต้องมีการปรับทัศนคติ แนวคิด ให้สอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรจะเดินไปข้างหน้า และมีความเต็มใจ ยินยอม และกระตือรือร้นที่จะสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงตลอดจนผลกระทบต่าง ๆ

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง คือการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน และส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงสองระดับคือระดับองค์กรและระดับบุคคลซึ่งจะเป็นผลให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง

**การลดขนาดองค์กร**

สุภศักดิ์ กฤษณามระ (2563) กล่าวในบทความของ Deloitte Insights ภายใต้หัวข้อ The heart of resilient leadership ว่าการแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ขยายไปทั่วโลกรวมถึงประเทศไทย นอกจากจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพแล้วยังส่งผลต่อเศรษฐกิจอีกด้วย ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศลดประมาณการการเติบโตทางเศรษฐกิจของไทยในปี 2563 มาอยู่ที่ร้อยละ -5.3 ซึ่งนับว่าต่ำที่สุดตั้งแต่วิกฤตต้มยำกุ้งซึ่งอยู่ที่ร้อยละ -7.6 และหากย้อนไปยังวิกฤติแฮมเบอร์เกอร์ยังหดตัวเพียงร้อยละ -0.7 เท่านั้น และได้กล่าวว่าในช่วงเวลาวิกฤตเช่นนี้ ผู้นำองค์กรควรมี 5 คุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. ใช้หัวใจและสมองในการนำพาองค์กรในช่วงวิกฤต กล่าวคือ ในช่วงวิกฤตผู้นำองค์กรควรมีความฉลาดทางอารมณ์และแสดงถึงความเห็นอกเห็นใจต่อทั้งพนักงานและลูกค้า เนื่องจากในช่วงเวลานี้ ผู้คนไม่ได้ต้องการอะไรมากไปกว่าความปลอดภัยและการมีสุขภาพที่ดี

2. ทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปได้อย่างต่อเนื่อง องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการรับมือกับโรคระบาดในช่วงเวลาที่ผ่านมา พบว่าผู้นำองค์กรมีการรับมือโดยการการตั้งศูนย์สั่งการพิเศษ นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ และติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

3. ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วไม่ใช่ความสมบูรณ์แบบ เนื่องจากมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้นตลอดเวลา ผู้นำต้องตัดสินใจอย่างกล้าหาญและทันท่วงที ตลอดจนมีแผนฉุกเฉินเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ที่สำคัญการมีเป้าหมายที่ชัดเจน

4. สร้างความเชื่อใจแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย กล่าวคือความเชื่อใจ ความโปร่งใส หรือการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา

5. มองหาโอกาสเพื่อเตรียมพร้อมรับ New Normal ที่กำลังจะเกิดขึ้น หรือการเลือกที่จะลดต้นทุนบางอย่างเพื่ออยู่รอดในช่วงเศรษฐกิจหดตัวกับลงทุนสำหรับการเติบโตในอนาคต เนื่องจากโควิด-19 ที่เกิดขึ้นนี้ได้เข้ามาสร้างความเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้าง ทำให้หลายสิ่งเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เช่น การที่สภาวะแวดล้อมกดดันให้องค์กรจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีมาใช้ ดังนั้นหากผู้นำองค์กรมัวแต่มุ่งความสนใจกับการดำเนินตาม กลยุทธ์ระยะสั้นจนละเลยกลยุทธ์ระยะยาว อย่างลงทุนในเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นหรือทำ Digital Transformation อาจทำให้ไม่สามารถสร้างการเติบโตได้อย่างเต็มที่ในช่วงเวลาถัดจากนี้

การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ได้ขยายไปทั่วโลกรวมถึงประเทศไทย นอกจากจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพแล้วยังส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจ การลดขนาดองค์กรเป็นกระบวนการของ

การจัดโครงสร้างองค์กรใหม่ในลักษณะที่ก่อให้เกิดการปลดพนักงานส่วนหนึ่งของกำลังงานขององค์กร การลดขนาดที่แท้จริงอาจเป็นความพยายามในการรักษาผลกำไรขององค์กร เมื่อความต้องการผลิตภัณฑ์หรือบริการของธุรกิจลดลงและรับมือต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 BrandBuffet (2560) กล่าวว่า “การลดขนาดองค์กร” ปรากฏให้เห็นอยู่เรื่อย ๆ นับตั้งแต่ปี 2551 เป็นต้นมาที่เศรษฐกิจโลกเข้าสู่ภาวะถดถอย บริษัทที่ได้รับผลกระทบได้ตัดสินใจลดขนาดองค์กรทั้งการเลิกจ้างพนักงาน ลดการจ้างงาน ปรับโครงสร้างองค์กรให้กระชับ รวมถึงประหยัดค่าใช้จ่ายด้านต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรมีต้นทุนลดลง Harvard Business Review ได้นำเสนองานวิจัยที่ศึกษาและวิเคราะห์โดยทีมวิจัยจาก Auburn University, Baylor University และ University of Tennessee, Chattanooga ศึกษาถึงผลที่ตามมาจากการลดขนาดองค์กร โดยศึกษาบริษัทขนาดใหญ่ในสหรัฐอเมริกา พบว่ามาตรการการลดขนาดองค์กรมีแนวโน้มจะนำไปสู่การสูญเสียองค์ความรู้ที่มีคุณค่า ขณะเดียวกันพนักงานที่อยู่ต่อ ต้องแบกรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้แทบจะไม่มีเวลาไปเรียนรู้ทักษะใหม่เพิ่มเติม นอกจากนี้ยังทำให้พนักงานที่อยู่ต่อ รู้สึกไม่มั่นใจในการบริหารจัดการขององค์กรนั้น ๆ อีกทั้งทำให้ความผูกพัน และความภักดีที่มีต่อองค์กรลดน้อยลง

การลดขนาดองค์กรสามารถดำเนินการได้หลายวิธี ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงองค์กรในด้านโครงสร้าง เช่น การปิดโรงงานบางแห่ง การรวมบางแผนกเข้าด้วยกัน หรือการขายกิจการบางส่วน เป็นต้น

2. การคงสภาพโครงสร้างเดิมไว้ แต่ลดบุคลากร (อ้างอิงจาก, Taylor, Leitman & Bass.1993) โดยตัดบางตำแหน่งงานออกไป ลดบุคลากรฝ่ายอำนวยการ หรือให้บุคลากรเกษียรเร็วขึ้น

3. การเปลี่ยนแปลงวิธีการบริหาร เช่น การชะลอการจ้างพนักงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งบุคลากรจากพนักงานประจำเป็นพนักงานชั่วคราว เป็นต้น

เหตุผลสำคัญที่ทำให้องค์กรต้องลดขนาดองค์กร คือความจำเป็นที่ต้องควบคุมต้นทุนให้มากที่สุด หรือความต้องการที่จะลดต้นทุน โดยสามารถดำเนินการ (อ้างอิงจาก, Hankoff. 1994) โดยใช้เทคนิคในการลดขนาดองค์กรให้เป็นไปอย่างราบรื่น ได้แก่

1. ใช้โปรแกรมการออกจากงานด้วยความสมัครใจ
2. เน้นการสื่อสารที่มีประสิทธิผล
3. ให้ความช่วยเหลือพนักงานที่ถูกเลิกจ้าง
4. จัดกิจกรรมให้พนักงานได้แสดงออกก่อนถูกเลิกจ้าง

สำนักข่าวอีไฟแนนซ์ไทย (2563) กล่าวว่า จากสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ส่งผลกระทบไปทั่วโลก โดยเฉพาะ “ประชาชน” ภาคมนุษย์เงินเดือน ที่ได้รับผลกระทบจากที่บริษัทขาดรายได้ ทำให้บริษัทหาทางออกด้วยการลดต้นทุน เช่น ลดเงินเดือน ลดค่าใช้จ่ายด้านต่าง ๆ ลง สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) เปิดเผยภาวะสังคมไตรมาส 1/2563 ว่า ประเทศไทยมีแรงงาน 37.4 ล้านคนลดลงร้อยละ 0.7 จากปีก่อน โดยไตรมาสนี้โควิด-19 ยังไม่แสดงผลกระทบมากนัก เห็นได้จากสถานประกอบการขอใช้มาตรา 75 เพื่อหยุดกิจการชั่วคราว 570 แห่ง โดยมีแรงงานต้องหยุดงาน แต่ยังได้เงินเดือนราว 1.2 แสนคน คาดว่าไตรมาส 2/2563 จะมีเพิ่มขึ้น ขณะที่อัตราการว่างงานอยู่ที่ 3.9 แสนคนคิดเป็นอัตราการว่างงานร้อยละ 1.03 เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนอยู่ที่ร้อยละ 0.92 จากผลกระทบการแพร่ระบาดของโควิด-19 คาดว่าจะเพิ่มความเสี่ยงการถูกเลิกจ้างในไทยราว 8.4 ล้านคนโดย ภาคอุตสาหกรรมคาดว่าจะได้รับผลกระทบ 1.5 ล้านคนจากแรงงานทั้งหมด 5.9 ล้านคน ภาคบริการอื่นที่ไม่ใช่ท่องเที่ยว เช่น สถานศึกษา โรงเรียนกวดวิชา ตลาดสด ห้างสรรพสินค้าคาดว่าได้รับผลกระทบ 4.8 ล้านคนจากแรงงานทั้งหมด 10.3 ล้านคน และในส่วนภาคการเกษตรคาดว่าจะได้รับผลกระทบจากภัยแล้งรวม 6 ล้านคน แบ่งเป็นในพื้นที่ที่เกิดภัยแล้ง 3.9 ล้านคน และพื้นที่อื่น ๆ 2.1 ล้านคน

จากข้อมูลและข่าวเหตุการณ์ข้างต้น ผู้วิจัยได้ยกมาเป็นตัวอย่างบางส่วนภายใต้สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 นั้น “การลดขนาดองค์กร” ถือเป็นอีกนโยบายที่หลายองค์กรใช้ปรับเปลี่ยนและสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างอันเป็นปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรอีกปัจจัย ที่เป็นมาตรการเพื่อความอยู่รอดขององค์กร ขณะเดียวกันเป็นการวางกลยุทธ์เพื่อหาจุดสมดุลระหว่างกลยุทธ์ระยะสั้นกับกลยุทธ์ระยะยาวโดยนำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มขึ้นหรือทำ Digital Transformation อย่างแพร่หลาย

ตาราง 7 ตารางสรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

| อ้างอิงผู้ศึกษาและนักวิชาการที่สอดคล้องในการกำหนดกรอบแนวคิด | ปัจจัยการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร | | | |
|---|---|---|---|---|
| | ด้านนโยบาย | ด้านการบริหารจัดการ | ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ | ด้านอื่น ๆ |
| จิระพงค์ เรืองกุน (2556) | √ | √ | x | x |
| เจษฎา นกน้อย (2560) | √ | √ | √ | √ |
| นันธิดา จันทร์ศิริ (2560) | √ | √ | √ | √ |
| จตุพร สังขวรรณ (2562) | √ | √ | √ | √ |
| กานต์ดนัย ชลสุวัฒน์ และธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ (2562) | x | √ | √ | √ |
| สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2564) | √ | √ | √ | √ |

√ หมายถึง มีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่ศึกษา

X หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่ศึกษา

จากแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรดังตาราง 7 ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาตามแนวคิดที่สนใจประกอบกับข้อมูลข่าวเกี่ยวกับผลกระทบและมาตรการขององค์กรต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มาปรับใช้และนำมากำหนดเป็นกรอบในการศึกษาเรื่องการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ที่มีอิทธิลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร 4 ด้านข้างต้น ประกอบด้วย

1. ด้านนโยบาย คือการเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายต่าง ๆ ภายในองค์กร

2. ด้านการบริหารจัดการ คือการเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารจัดการต่าง ๆ ภายในองค์กร

3. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ คือการเปลี่ยนแปลงด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ภายในองค์กร

4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ การเปลี่ยนแปลงด้านสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานภายในองค์กร

## 5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

### ความหมายของความสุขในการทำงาน

Kjerulf (2007) ให้นิยามความหมายไว้ว่า ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจที่บุคคลตอบสนองต่อเหตุการณ์หรือประสบการณ์การทำงานของบุคคล

Looper (2008) นิยามไว้ว่า ความสุขในการทำงานเป็นกระบวนการและการเดินทางของชีวิตที่ต้องมีสติ และความสุขจากการทำงานเกิดจากการทำงานที่มีคุณค่า

ณพัชร ศรีฤกษ์ (2559) ให้ทัศนะว่า ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน และได้สรุปความหมายของความสุขในการทำงานว่า “ความสุขในการทำงาน” เป็นความสุขที่เกิดจากการรับรู้ หรือทัศนคติของบุคคลต่อการทำงาน รวมไปถึงความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

ธิดารักษ์ ลือชา (2560, กรกฎาคม – ธันวาคม) นิยามความหมายว่า ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวมีทั้งด้านลบและด้านบวก โดยมีสิ่งบ่งชี้ที่แสดงถึงความสุขในการทำงานในหลายลักษณะ

สิริขวัญ หงษ์สุวรรณกุล (2562) นิยามความหมายไว้ว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึงการที่บุคคลรู้สึกชอบ พอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและงานที่กระทำอยู่ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบของตน

จากนิยามความหมายข้างต้น “ความสุขในการทำงาน” จึงสรุปความหมายได้ว่า ความสุขในการทำงานเกิดจากการรับรู้ของบุคคลตามสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคล จนเกิดเป็นความรู้สึกพึงพอใจภายในจิตใจเชิงบวกเกิดเป็นความสุขในการทำงาน

### องค์ประกอบความสุขในการทำงาน

Warr (1990, อ้างถึงใน,สิรินทร แซ่ฉั่ว, 2553,ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551: 42-43) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ซึ่งความสุขในการทำงานนั้นได้อธิบายไว้ 3 ประเด็นดังนี้

1. ความรื่นรมย์ในงาน กล่าวคือเกิดจากความรู้สึกสนุกกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน

2. ความพึงพอใจในงาน คือเป็นความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบ สนใจ พอใจ เต็มใจ และยินดีในการปฏิบัติงานของตนโดยปราศจากการบังคับ

3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน คือเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัวในการทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว

Lu and Shih (1997, อ้างถึงใน, ณพัชร ศรีฤกษ์, 2559) กล่าวว่า ความสุขเกิดจากการได้รับการยอมรับนับถือโดยบุคคลอื่นให้การยอมรับการกระทำ หรือความสำเร็จในอาชีพการทำงานทำให้มีหลักฐานมั่นคง รวมไปจนถึงการช่วยเหลือครอบครัว และการควบคุมตนเอง การพัฒนาตนเอง และเกิดเป็นความพึงพอใจในตนเอง ดังแบบแผนแห่งความสุขกับประชากรใต้หวันตามองค์ประกอบ 9 ด้าน ได้แก่

1. การได้รับการยอมรับนับถือ
2. การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี
3. ความพึงพอใจจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทางวัตถุ
4. ความสำเร็จในการทำงาน
5. มีความสบายใจ รู้สึกผ่อนคลาย เข้าใจความหมายของชีวิต
6. มีความสุขจากการที่คนอื่นยอมเสียสละ
7. รู้สึกถึงการควบคุมตัวเองและมีความประจักษ์ในตน
8. อารมณ์ทางบวก
9. สุขภาพ เช่น การไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ

Manion (2003, อ้างถึงใน, ธิดารักษ์ ลือชา, 2560, กรกฎาคม – ธันวาคม) ได้นิยามความสุขในการทำงาน หมายถึง ผลจากการเรียนรู้ที่เกิดจากการทำงาน การสร้างสรรค์ของตนเองและการประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งแสดงออกในลักษณะอารมณ์มีองค์ประกอบของความสุข 4 ด้านดังนี้

1. การติดต่อสัมพันธ์ หมายถึง การรับรู้ถึงความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงานการมีสัมพันธภาพที่ดีจากความร่วมมือช่วยเหลือกัน การสนทนาอย่างเป็นมิตรความรู้สึกเป็นสุข และการได้อยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

2. ความรักในงาน หมายถึง ความรู้สึกรักและผูกพันกับงาน มีความยินดี กระตือรือร้น ตื่นเต้น ดีใจ เพลิดเพลินและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน รู้สึกเป็นสุขและภูมิใจในหน้าที่ความรับผิดชอบ

3. ความสำเร็จในงาน หมายถึง การปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ เพื่อความสำเร็จของงาน

4. การเป็นที่ยอมรับ หมายถึง การรับรู้ว่าตนเองได้รับการยอมรับและความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

Gavin (2004) อธิบายไว้ว่า ความสุขเป็นผลจากความรู้สึกภายในของแต่ละบุคคลในเชิงบวก และยกองค์ประกอบความสุขไว้ดังนี้

1. ความมีอิสระ หมายถึง บุคคลมีความสามารถที่จะคิดและเลือกในสิ่งที่ต้องการได้ มีความพึงพอใจ และเสรีภาพในการตัดสินใจในชีวิต

2. ความรู้ หมายถึง การใช้ความรู้อย่างไรมาใช้ในการตัดสินใจในสิ่งที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการเกิดความคิดสร้างสรรค์และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์

3. ความสามารถ กล่าวคือ ความสามารถเป็นลักษณะส่วนบุคคล และสามารถฝึกฝนได้โดยการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความรู้ ความชำนาญ จนเกิดวิสัยทัศน์และประสบการณ์

อรุณฉัตร คุรุวาณิชย์ (2562) กล่าวว่า การทำงานเพื่อเสริมสร้างสุขภาวะเป็นมุมมองของจิตวิทยาเชิงบวก (อ้างถึงใน Seligman 2011, หน้า 28) ได้รวบรวมความรู้และการวิจัยของเขาและนักวิชาการจากทั่วโลกที่ได้พยายามค้นหาคำตอบเกี่ยวกับองค์ประกอบของความเป็นอยู่ที่ดี ได้สังเคราะห์องค์ประกอบไว้ใน P.E.R.M.A. ซึ่งประกอบด้วยห้าองค์ประกอบ ได้แก่

1. Positive Emotions หมายถึง เป็นการแสดงให้เห็นว่าอารมณ์ในเชิงบวกเป็นสิ่งที่จำเป็นในการเป็นอยู่ที่ดี

2. Engagement หมายถึง ความรู้สึกมีส่วนร่วมในสิ่งที่ทำ

3. Positive Relationships หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดี

4. Meaning หมายถึง การรับรู้ถึงความหมายของชีวิต

5. Accomplishment หมายถึง การบรรลุถึงเป้าหมาย

สิริขวัญ หงษ์สุวรรณกุล (2562) ได้ศึกษาปัจจัยด้านความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยกำหนดปัจจัยรายด้านประกอบด้วย ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับเพื่อศึกษาถึงอิทธิพลด้านดังกล่าว และยัง (อ้างถึงใน จินดาวรรณ รามทอง. 2558) กล่าวถึงองค์ประกอบของความสุขในการทำงานไว้ 8 ประการ ได้แก่

1. Happy Body หมายถึง มีสุขภาพกายและจิตใจที่แข็งแรง พร้อมที่จะรับมือกับปัญหาที่จะเข้ามาได้เป็นอย่างดี

2. Happy Heart หมายถึง ความสุขที่แท้จริงคือการเป็นผู้ให้ มีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกัน

3. Happy Soul หมายถึง การดำเนินชีวิตไปในเส้นทางที่ดี มีสติ มีสมาธิในการทำงาน สามารถรับมือกับปัญหาที่เข้ามาได้

4. Happy Relax หมายถึง รู้จักสรรหาการผ่อนคลายให้กับตนเอง เพื่อไม่ให้เกิดความเครียดและส่งผลกระทบต่อหน้าที่การทำงาน

5. Happy Brain หมายถึง มีการศึกษาหาความรู้ พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพจะเป็นอีกหนึ่งแรงผลักดันช่วยให้องค์กรเติบโต

6. Happy Money หมายถึง การปลอดหนี้ รู้จักเก็บออม ประหยัด รู้จักวิธีใช้เงินไม่ใช้สุรุ่ยสุร่ายใช้จ่ายแต่เท่าที่จำเป็น

7. Happy Family หมายถึง มีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง และความศรัทธาในความดีงาม จึงจะเกิดเป็นคนดีในสังคม

8. Happy Society หมายถึง สังคมดี มีความรักสามัคคี เอื้อเฟื้อต่อชุมชนและองค์กรที่ตนทำงาน

ถิตรัตน์ พิมพาภรณ์ (2562, กรกฎาคม - ธันวาคม ) ได้สรุปกรอบการศึกษาด้านการกำหนดกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับสภาพการณ์ขององค์กร มีองค์ประกอบของกลยุทธ์ 7 ประเด็น ได้แก่

1. ระบบการคัดเลือกพนักงาน กล่าวคือ ต้องมีกระบวนการที่มีประสิทธิภาพในการคัดเลือกพนักงานที่จะเข้ามาทำงาน โดยคัดเลือกผู้สมัครที่มีคุณสมบัติ ทัศนคติสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร เพราะจะส่งผลต่อการปรับตัวที่ง่ายขึ้นของพนักงาน

2. ระบบการให้รางวัล คือกระบวนการยกย่องชื่นชมพนักงานที่เป็นกระบวนการพื้นฐานสำคัญ โดยเฉพาะกับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี และพนักงานที่ทำงานกับองค์การมายาวนานเพื่อเป็นการสร้างความรู้สึกถึงการให้ความสำคัญขององค์กรและเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อพนักงาน

3. การสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ โดยองค์กรจะมีการวางแผนพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะของพนักงาน รวมทั้งมีการวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพให้กับ

พนักงานเป็นรายบุคคล เพื่อให้พนักงานได้เห็นถึงโอกาสในการเติบโตของตนเองและเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อพนักงาน

4. การจัดการค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยการกำหนดค่าตอบแทนของพนักงาน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก ได้แก่ เงินเดือน ซึ่งมีกรอบในการกำหนดค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม และส่วนที่สอง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับรายได้ที่มาจากการมาใช้บริการของลูกค้า

5. การดูแลความเป็นอยู่และสุขภาพของพนักงาน โดยมีการออกแบบโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสดูแลสุขภาพของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

6. ความยืดหยุ่นในการทำงาน กล่าวคือมีนโยบายด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน เช่น เรื่องเวลาเข้าออกงานของพนักงาน โดยขึ้นอยู่ปริมาณงานและดุลยพินิจของหัวหน้างานและคำนึงถึงความเหมาะสม

7. การจัดการความหลากหลายของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความหลากหลายในเรื่องช่วงอายุของพนักงาน ซึ่งมีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อกันในการทำงาน ซึ่งแต่ละช่วงอายุอาจมีพฤติกรรมหรือมุมมองการทำงานที่แตกต่างกัน องค์กรจึงต้องหาแนวทางการทำงานที่ตอบสนองต่อความหลากหลายของพนักงานในองค์การให้เกิดความเหมาะสม

ณัฐนันท์ ทาคำ (2562, มกราคม - มิถุนายน) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยกำหนดกรอบการศึกษาปัจจัยด้านความสุขในการทำงานประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง แผนความคิดที่ใช้เป็นหลักยึดในการปฏิบัติหรือการตัดสินใจ และวิธีการบริหารขององค์กร

2. ลักษณะงาน หมายถึง รายละเอียดเกี่ยวกับงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ หรือกระบวนการปฏิบัติงาน

3. สัมพันธภาพในที่ทำงาน หมายถึง ความผูกพัน หรือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา รวมถึงผู้ใต้บังคับบัญชา

4. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ

5. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลทำงานได้สำเร็จจนเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา รวมถึงผู้ใต้บังคับบัญชา

6. กำลังใจในการทำงาน หมายถึง สภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัย หรือสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น ผลตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน**

จากการเรียบเรียงข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน สุภาวดี ทองบุญส่ง (2556) ได้สรุปไว้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือความเอาใจใส่และการแสดงพฤติกรรมที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การช่วยเหลือพึ่งพากันและกัน ทั้งด้านการทำงานและเรื่องส่วนตัว การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความห่วงใย ความใกล้ชิดกันและกันและการร่วมมือในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน

2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน อธิบายไว้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน คือ สิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งออกมาเพื่อบรรลุเป้าหมาย เป็นการผลักดันในการทำงาน เช่น ความต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความต้องการได้รับการยกย่องหรือการได้รับรางวัล เงินเดือน สวัสดิการ และความสะดวกสบายในการได้รับการบริการด้านต่าง ๆ

3. ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน โดยสรุปเจตคติในการทำงานไว้ว่า คือ ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใด ๆ ซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในลักษณะชอบ ไม่ชอบ อาจเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจ หรือไม่พอใจต่อสิ่งใด ๆ ในลักษณะเฉพาะตัวตามทิศทางของทัศนคติที่มีอยู่ และเป็นตัวกำหนดแนวทางของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในบริบทต่องานที่ทำ

4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กล่าวคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานในองค์กร ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพทั้งในลักษณะของอุปกรณ์ วัสดุ ครุภัณฑ์ เครื่องใช้สำนักงาน รวมถึงพื้นที่ในการทำงาน เช่น ความสะอาด สภาพอากาศ แสง กลิ่น ระบบความปลอดภัย เป็นต้น

นอกจากปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น ภัทรดนัย ฉลองบุญ (2561) ยังกล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสัมพันธ์ และสิ่งแวดล้อมในการทำงานของบุคคลยังครอบคลุมทุกเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงานและสภาพในการทำงาน (อ้างถึงใน, Khunpolkaew, 2018) ได้ให้คำนิยามของ “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ไว้ 8 มิติได้แก่

1. ผลตอบแทน หรือระบบโครงสร้างเงินเดือนที่ชัดเจน เหมาะสม

2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัยจากการมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานที่เอื้อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก ปลอดภัย

3. การพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน เช่น การฝึกอบรมพัฒนาความรู้ทั้งภายในและภายนอกห้องเรียน การประเมินความรู้ความสามารถให้แก่พนักงาน

4. การส่งเสริมความก้าวหน้าในงาน ได้แก่ การเพิ่มค่าจ้างเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน รวมถึงการผลัดเปลี่ยนหน้าที่การทำงานให้มีความสอดคล้องกับศักยภาพและความสามารถของบุคลากร

5. ความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร กล่าวคือสร้างได้จากการแบ่งปันซึ่งกันและกัน การจัดกิจกรรมร่วมกัน การทำงานเป็นทีมระหว่างบุคลการสายงานเดียวกัน และบุคลากรต่างสายงาน

6. ระบบความยุติธรรมที่ดี คือระบบการทำงานที่มีวิธีการปฏิบัติงานและแผนงานที่ชัดเจน

7. พื้นที่อิสระจากงาน คือการที่บุคลากรทุกคนสามารถมีเวลาส่วนตัว มีเวลาให้ครอบครัว สามารถผ่อนคลาย ตลอดจนสามารถแบ่งเวลาให้การทำประโยชน์เพื่อสังคมและชุมชน

8. ความภาคภูมิใจในองค์กร หมายถึง บุคลากรในองค์กรสามารถบอกบุคคลภายนอกโดยไม่เขินอายว่าตนทำงานในองค์กรในตำแหน่งหน้าที่ใด

ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์ (2560, กรกฎาคม - ธันวาคม) กล่าวว่า ความสุขเป็นสภาวะที่บุคคลรับรู้ว่าตนเองได้ทำในสิ่งที่ตนต้องการและทำได้สำเร็จ มีความเป็นตัวของตัวเอง มีความภาคภูมิใจในการกระทำของตน มีความคิดเชิงบวก ดังนั้นความสำคัญของคุณภาพชีวิตกับความสุขในการทำงานมีดังนี้

1. ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและมีความไววางใจระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานเดียวกันเป็นผลดีต่อความสุขและคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2. การทำงานอย่างมีความสุขย่อมส่งผลต่อผลผลิต เพราะทำด้วยสบายใจ ไม่กดดันหรือรู้สึกถูกบีบคั้น

3. ทำให้เป็นสิ่งจูงใจที่จะอยู่กับหน่วยงานโดยไม่ย้ายงานเพราะมีความสุขและพึงพอใจกับงาน

4. ทำให้ไม่มีการขาดหรือการลางาน เพราะบุคลากรรู้สึกในความเป็นเจ้าของ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

5. ทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน ครอบครัว และสังคม เพราะการทำงานอย่างมีความสุขย่อมทำให้มีความสมดุลในการดำรงชีวิต

ธรรมนาถ เจริญบุญ (2561) ซึ่งเป็นนักจิตแพทย์กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญต่อความสุขในการทำงานมีหลายปัจจัย โดยได้อธิบายในบทความว่ามี 2 ปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงาน ได้แก่ 1) รายได้ กล่าวว่าจากการศึกษาวิจัยก็พบว่าเงินเดือนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพอใจในการทำงานจริง แต่ถ้าเป็นการศึกษาในกลุ่มที่เงินเดือนสูงกว่านั้น เช่น อาจารย์ พนักงานบริษัทเอกชน หรือกลุ่มวิชาชีพต่าง ๆ จะพบว่าเงินเดือนไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญที่สุด และ 2) ลักษณะของงาน กล่าวว่าการได้ทำงานที่ชอบเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความสุข ทั้งนี้นอกจากเรื่องความชอบแล้ว ลักษณะของงานที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน คือ ความหมายและคุณค่าของงาน ชั่วโมงการทำงาน หัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน และโอกาสและความก้าวหน้า

จากปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานที่กล่าวไป อาจสรุปได้ว่า ความสุขในการทำงานนั้นมีหลายปัจจัยในด้านบุคคลที่เกิดการรับรู้จนเกิดความพึงพอใจทั้งในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล องค์กร เจตคติ แรงจูงใจ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน และกลายเป็นแรงผลักดันให้บุคคลอยากทำงาน และนำศักยภาพ ความรู้ และประสบการณ์มาใช้ในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

**การวัดความสุขในการทำงาน**

ความสุขในการทำงานเป็นอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลทั้งด้านลบและด้านบวกที่มีต่อการทำงาน โดยมีสิ่งบ่งชี้ในหลายลักษณะ ดังนั้นการวัดความสุขในการทำงานจึงวัดสิ่งที่แสดงถึงความรู้สึกที่มีต่อการทำงานของบุคคลในประเด็น (ธิดารักษ์ ลือชา, 2560, กรกฎาคม – ธันวาคม) ดังนี้

1. การวัดอารมณ์ ความรู้สึก ด้านบวก ของบุคคลที่มีต่อการทำงาน

1.1 ความพึงพอใจในการทำงาน คือความพอใจหรืออารมณ์เชิงบวกที่เกิดจากการประเมินงานของบุคคลหรือประสบการณ์ในการทำงานของบุคคล ความพึงพอใจในการทำงานของแต่ละบุคคลมีระดับที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลพิจารณา (Locke. 1976) โดยความพึงพอใจในงานนั้นจะเป็นทัศนคติที่สะท้อนว่าบุคคลรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบกับการทำงาน (Greenberg and Baron. 2008) นอกจากนี้ในทัศนะของ Diener (2003) ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นองค์ประกอบของความสุขและความสุขในการทำงานยใช้เครื่องมือในการวัดคือแบบสอบถามที่นิยมใช้กันอย่างกว้างขวาง ได้แก่ แบบสอบถาม Minnesota Satisfaction Questionnaire แบบวัด Job Descriptive Index แบบวัด Job in General Scaleแบบวัดดังที่กล่าวมาประกอบด้วยข้อคำถามที่ประเมินอารมณ์ ความรู้สึกหรือประสบการณ์ของบุคคลในขณะทำงาน

1.2 ความผูกพันต่อองค์กร คือการที่บุคคลยึดมั่นในองค์กรของตน ยอมรับเป้าหมายขององค์การ ทุ่มเทความพยายามในการทำงาน รวมทั้งมีความรู้สึกอยากที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป ใช้แบบวัด Organizational Commitment Questionnaire ของ Meyer และ Allen ซึ่งพัฒนาขึ้นในปี 1990 ที่วัดความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

1.3 ความทุ่มเทในการทำงาน คือระดับความสนใจในงาน ระดับการเสียสละเวลาและแรงกายให้กับงาน เห็นว่างานเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในชีวิตตนเอง เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน ผลของการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ของตนเองทำให้ตนเองรู้สึกมีคุณค่า บุคคลจึงมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ ใช้แบบวัดความทุ่มเทในการทำงานซึ่งมี 2 ลักษณะ คือแบบวัดความทุ่มเทในการทำงานของ Lodahl และ Kejner ที่พัฒนาขึ้นในปี 1965 ประกอบด้วย ข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับความทุ่มเทในการทำงานและความร่วมมือในการทำงานจำนวน 20 ข้อ และแบบวัดความทุ่มเทในการทำงานของ Kanungo ที่พัฒนาขึ้นในปี 1982 ประกอบด้วยข้อคำถามวัดความทุ่มเทในการทำงาน 10 ข้อ

1.4 ความผูกพันในงาน คือสภาวะทางจิตใจด้านบวกที่มีต่องานซึ่งแสดงออกมาใน 3 ลักษณะ คือ ความกระตือรือร้น การอุทิศตน และความมุ่งมั่นในงาน ใช้แบบวัด Utrecht Work Enthusiasm Scale (UWES) ซึ่งพัฒนาโดย Schaufeli Salanova Gonzalez – Roma และ Bakker แบบวัดนี้ประกอบด้วยข้อคำถาม 17 ข้อ วัดความยึดมั่นผูกพันในงาน 3 ด้าน คือความกระตือรือร้น การอุทิศตน และความมุ่งมั่นในงาน

1.5 ความเจริญก้าวหน้าในงาน Spreitzer (2012) อธิบายเกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้าในงานว่า คือการเติบโต การพัฒนาและการมีพลัง ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกับสภาวะการหยุดนิ่งหรือความรู้สึกว่างเปล่า ความเจริญก้าวหน้าในงานประกอบด้วยประสบการณ์ด้านพลังชีวิตในการทำงานและการเรียนรู้ในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าในงานมีส่วนเกี่ยวพันกับความสุขในการทำงานของบุคคล ใช้แบบวัดที่พัฒนาโดย Spreitzer (2012) แบบวัดนี้ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ ประเมินเกี่ยวกับพลังชีวิตในการทำงาน และการเรียนรู้ในการทำงาน

1.6 ความกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน คืออารมณ์เชิงบวกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการมีพลังในการทำงาน ซึ่งพลังดังกล่าวแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ พลังทางกาย พลังทางอารมณ และพลังทางความคิด ใช้แบบประเมิน Shirom - Melamed Vigor Measure (SMVM) ซึ่งมีข้อคำถาม 14 ข้อ วัดความรู้สึกใน 3 ด้าน คือพลังทางกาย พลังทางอารมณ์ และพลังทางความคิด

1.7 การวัดความสุขในการทำงาน ตามแนวคิดความสุข 8 สามารถดำเนินการได้โดยใช้ HAPPINOMETER ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวัดติดตามและประเมินผลความสุขคนทำงานตามแนวคิดของ “ความสุข 8 ประการ” และ “องค์กรแห่งความสุข: Happy Workplace” แต่เพิ่มอีก 1 มิติเป็นความสุข 9 มิติโดยมิติที่ 9 คือ Happy Work-Life เป็นมิติที่เน้นการวัดผลความรู้สึกและประสบการณ์ของคนทำงานกับองค์กรความสุข 9 มิติของ HAPPINOMETER มีตัวชี้วัดทั้งหมดรวม 56 ตัวชี้วัด

2. การวัดอารมณ์ ความรู้สึก ด้านลบ ของบุคคลที่มีต่อการทำงาน

เป็นการวัดความสุขในการทำงานของบุคคลโดยวัดจากระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ การเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาวะไม่พึงพอใจในการทำหน้าที่ปกติ ซึ่งสภาวะไม่พึงพอใจดังกล่าวเกิดได้ทั้งในลักษณะความไม่พึงพอใจต่อบุคคลและองค์กร 3 ด้าน คือความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และการรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (Maslach and Leiter. 2008) โดยใช้แบบวัด Maslach Burnout Inventory (MBI) ที่พัฒนาโดย Maslach et al. (1996) แบบวัดประกอบด้วยข้อคำถาม 22 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ 9 ข้อ ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น 5 ข้อ และการรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ 8 ข้อ

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต (2555, 11-41) กล่าวว่า ความสุขคนทำงาน หมายถึง ประสบการณ์และความรู้สึกของคนทำงานที่ต้องการให้ตนเป็นที่ยกย่องและยอมรับจากคนทั่วไป “ความสุขคนทำงาน” จึงเป็นเรื่องของการพัฒนาและสร้างเสริมความสุขร่วมกันระหว่าง คนทำงาน หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ผู้รับ” กับผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ผู้ให้” นักวิจัยความสุขได้พยายามสร้างกรอบแนวคิดและค้นพบแนวทางเพื่อวัดและอธิบายความสุขของบุคคลโดยใช้การสำรวจการรายงานความสุขด้วยตนเอง โดยสร้างเป็นคำถามเกี่ยวกับความสุข หรือความพึงพอใจ ซึ่งได้รับการยอมรับกันในวงกว้างว่าเป็นการวัดความอยู่ดีมีสุขเชิงอัตวิสัยได้ในฐานะตัวแทนโดยตรงของอรรถประโยชน์ และสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ได้พัฒนาเครื่องมือ HAPPINOMETER สามารถใช้วัดความสุขของคนทำงานได้ในองค์กรทุกภาคส่วนประกอบด้วย

1. แบบวัดความสุขด้วยตนเอง (Happinometer Self-Administered Questionnaire: HSAQ) หรือ “แบบสอบถามที่ตอบด้วยตนเอง” มีทั้งหมด 3 รูปแบบ ได้แก่

1.1 แบบวัดความสุขด้วยการกรอกข้อมูลลงในแบบ (Paperbased)

1.2 แบบวัดความสุขด้วยการกรอกข้อมูลลงในซอฟท์แวร์ที่ www.happinometer.com (Online-based)

1.3 แบบวัดความสุขด้วยการกรอกข้อมูลลงในระบบโทรศัพท์มือถือ (Mobile App-based)

2. โปรแกรมวัดความสุขสำเร็จรูปเอ็กซ์เซล (Happinometer Excel Programme: HEP) เป็นเครื่องมือที่ใช้จัดเก็บข้อมูล และคำนวณค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขที่แสดงผลค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขในทุกตัวชี้วัด ทุกมิติ และค่าเฉลี่ยรวม

3. แบบรายงานแสดงค่าเฉลี่ยความสุขรายมิติและค่าเฉลี่ยความสุขรวมของรายบุคคลและภาพรวมขององค์กร (Happinometer Template)

| คะแนนเฉลี่ย | ความหมาย |
|---|---|
| 0.00 – 24.99 | **ไม่มีความสุขอย่างยิ่ง: Very Unhappy** สะท้อนให้เห็นว่า คนทำงานในองค์กรของท่านอยู่ในระดับ **"ไม่มีความสุขเลย"** ผู้บริหารต้องดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน |
| 25.00 – 49.99 | **ไม่มีความสุข: Unhappy** สะท้อนให้เห็นว่า คนทำงานในองค์กรของท่านอยู่ในระดับ **"ไม่มีความสุข"** ผู้บริหารต้องดำเนินการแก้ไขอย่างจริงจัง |
| 50.00 – 74.99 | **มีความสุข: Happy** สะท้อนให้เห็นว่า คนทำงานในองค์กรของท่านอยู่ในระดับ **"มีความสุข"** ผู้บริหารต้องสนับสนุนให้มีความสุขยิ่งขึ้นไป |
| 75.00 – 100.0 | **มีความสุขอย่างยิ่ง: Very Happy** ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า คนทำงานในองค์กรของท่านอยู่ในระดับ **"มีความสุขมาก"** ผู้บริหารควรสนับสนุน และยกย่องเป็นแบบอย่าง |

ภาพประกอบ 8 ความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความสุขตนเองและความสุขรวมของบุคคลในองค์กร

ที่มา: ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต (2555)

**HAPPINOMETER TEMPLATE**

| Real Time | Happy Body | Happy Relax | Happy Heart | Happy Soul | Happy Family | Happy Society | Happy Brain | Happy Money | Happy Work-life | Happy Average |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ช่วงครึ่งปีแรก | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ค่าคะแนนเฉลี่ย |
| ช่วงครึ่งปีหลัง | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ค่าคะแนนเฉลี่ย | ค่าคะแนนเฉลี่ย |

ภาพประกอบ 9 ตัวอย่างรูปแบบเครื่องมือ HAPPINOMETER

HAPPINOMETER จึงเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตและความสุขระดับบุคคลที่น่าเชื่อถือเหมาะสมกับบริบทคนทำงานในสังคมไทย เพราะพัฒนาจากวิถีชีวิตของคนทำงานทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาล รวมทั้งตัวชี้วัดทั้งหมดของ HAPPINOMETER นอกจากเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตและความสุขที่ใกล้เคียงกับชีวิตและความเป็นอยู่ของคนทำงานมากที่สุดแล้ว ยังเป็นตัวชี้วัดที่ผ่านกระบวนการสังเคราะห์และกระบวนการวิเคราะห์ จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวัดคุณภาพชีวิตและความสุขระดับบุคคลของหลากหลายโครงการวิจัยอีกด้วย

เมื่อพิจารณาจากข้อมูลการวัดความสุขในการทำงานข้างต้น จะเห็นได้ว่า “การวัดความสุขในการทำงาน” คือ การวัดระดับอารมณ์ ความรู้สึกด้านบวกและด้านลบของระดับบุคคล ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวัดจะแสดงและใช้วัดความสุขในแต่ละประเด็น โดยการอ่านค่าความหมายในแต่ละระดับจะสะท้อนให้เห็นอารมณ์ ความรู้สึกของบุคคลในการทำงาน ซึ่งในทางปฏิบัติผู้วิจัยมีความเห็นว่า ตัวบุคคลหรือองค์กร สามารถวิเคราะห์ค่าความหมายของระดับผลการวัดความสุขนั้นไปใช้เพื่อการบริหารจัดการเพื่อให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น หรือใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้

**ปัจจัยที่ทำให้ความสุขในการทำงานลดลง**

นอกจากปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน ยังมีปัจจัยที่เป็นตัวบั่นทอนกำลังใจและทำให้ความสุขในการทำงานลดลงอีกด้วย JobsDB ได้เผยผลการสำรวจดัชนีความสุข

ในการทำงานของพนักงานไทยถึงความคิดเห็นของพนักงานโดยมีปัจจัยที่ทำให้ความสุขในการทำงานลดลงจากปัจจัย 5 ด้าน (JobsDB, 2560) ได้แก่

1. ทีมบริหารไม่มีประสิทธิภาพ กล่าวว่า จากผลสำรวจพบว่าการบริหารงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ เป็นตัวบั่นทอนความสุขในการทำงานอันดับแรก เพราะแรงงานถือเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจ หากมีการวางแผนที่ดี นโยบายชัดเจน แต่พนักงานไม่ให้ความร่วมมือหรือไม่ปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ ธุรกิจก็ไม่อาจประสบความสำเร็จได้

2. ไม่มีโอกาสเติบโตในสายงาน กล่าวคือในการทำงานพนักงานทุกคนย่อมต้องการความมั่นคงและการเติบโตจากตำแหน่งและหน้าที่การงาน องค์กรจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นและมีแผนในการพัฒนาบุคลากรไปพร้อม ๆ กับการกำหนดเป้าหมายและแผนพัฒนาธุรกิจ

3. ไม่มีโอกาสในการฝึกอบรมและพัฒนาตนเอง กล่าวคือพนักงานในองค์กรล้วนมีความสามารถที่แตกต่างกัน เพื่อให้พนักงานนำความรู้มาใช้ในงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น องค์กรจำเป็นต้องสนับสนุนการเรียนรู้และการศึกษาเพิ่มเติมให้กับพนักงาน

4. ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานไม่มีประสิทธิภาพ กล่าวคือหัวหน้างานที่ดีจะเป็นคนที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงานและการบริหารงานแล้ว ยังจำเป็นต้องมีคุณสมบัติพิเศษในการบริหารคน เปิดใจรับฟัง ยุติธรรม เป็นผู้นำที่ดี ให้การสนับสนุน และช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มใจ เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข และเกิดความเคารพ ให้เกียรติ และจริงใจต่อกัน บรรยากาศของการทำงานก็จะไม่ตึงเครียด และไม่ต้องทำงานอย่างอึดอัดใจ

5. วัฒนธรรมองค์กรและสภาพแวดล้อมในการทำงาน กล่าวคือสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ย่อมนำพาการสร้างสรรค์งานที่ดีให้กับองค์กร วัฒนธรรมองค์กรที่ดีจะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทแวดล้อมของแต่ละองค์กร

นอกจากปัจจัยจากผลสำรวจ 5 ด้านที่กล่าวมาข้างต้น JobsDB ยังเผยข้อสังเกตุในการสำรวจสัญญาณของคนทำงานที่ไม่มีความสุขในการทำงาน กล่าวคือเหตุผลที่ทำให้ไม่มีความสุขในการทำงานของแต่ละคนค่อนข้างแตกต่างกัน บางคนไม่มีความสุขเพราะตัวงาน ในขณะที่บางคนไม่มีความสุขเพราะมีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน แต่ไม่ว่าปัญหาเหล่านั้นจะเป็นอะไรก็ตาม นั่นหมายความว่าเราไม่สามารถทำงานให้ออกมาดีได้เพราะไม่มีความสุขในการทำงานจากการเริ่มมีสัญญาณ คือ 1) เกลียดวันจันทร์ 2) งานนี้ยากเกินไป 3) เพื่อนร่วมงานไม่น่าประทับใจ 4) ทำงานเพราะจำเป็นต้องทำ และ 5) งานไม่ท้าทาย

ตาราง 8 ตารางสรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน

| อ้างอิงผู้ศึกษาและนักวิชาการที่สอดคล้องในการกำหนดกรอบแนวคิด | ปัจจัยความสุขในการทำงาน | | | |
|---|---|---|---|---|
| | ด้านความพึงพอใจในการทำงาน | ด้านการเป็นที่ยอมรับ | ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน | ด้านความผูกพันในการทำงาน |
| Warr (1990) | √ | X | X | X |
| Lu and Shih (1997) | √ | √ | X | X |
| Manion (2003) | X | √ | X | X |
| สุภาวดี ทองบุญส่ง (2556) | X | X | X | √ |
| สิริขวัญ หงส์สุวรรณกุล (2562) | X | √ | X | X |
| ถิตรัตน์ พิมพาภรณ์ และคณะ (2562) | X | X | √ | √ |
| ณัฐนันท์ ทาคำ และกนกพร ชัยประสิทธิ์ (2562) | X | √ | X | X |

√ หมายถึง มีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่ศึกษา

X หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่ศึกษา

จากแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยด้านความสุขในการทำงานดังตาราง 8 ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาตามแนวคิดที่สนใจและนำมากำหนดเป็นกรอบในการศึกษาปัจจัยด้านความสุขในการทำงานที่มีอิทธิลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ตามปัจจัยด้านความสุขในการทำงานข้างต้น 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน คืออารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติเชิงบวกที่มีต่องานที่กำลังทำอยู่

2. ด้านการเป็นที่ยอมรับ คือการได้รับความไว้วางใจทั้งในเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งก่อให้เกิดความยินดีในการให้ความร่วมมือประสานงานทั้งในระดับบุคคล หน่วยงาน และระดับองค์กร

3. ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน คือการดำเนินการใด ๆ เพื่อให้ทันต่อการปรับเปลี่ยนภายในองค์กรหมายความรวมถึงเวลาทำงานที่ยืดหยุ่น วันทำงานที่ยืดหยุ่น สถานที่ทำงานที่ยืดหยุ่น การแต่งกายที่ยืดหยุ่น วันลาที่ยืดหยุ่น และสวัสดิการที่ยืดหยุ่น

4. ด้านแรงจูงใจในการทำงาน คือปัจจัยที่จูงใจบุคคลให้เกิดความชื่นชม ยินดีในผลงานและความสามารถของตนเองนำไปสู่ผลการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและองค์กร

## 6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ในการดำเนินงานขององค์กรเมื่อกล่าวถึงประสิทธิภาพก็ต้องกล่าวถึงประสิทธิผล เพราะการดำเนินงานจะต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ความหมายตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน และ ประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จ ผลที่เกิดขึ้น

Articlekey (2560b) ได้อธิบายความแตกต่างระหว่างคำไว้ดังนี้

“ประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผล” คือผลลัพธ์ของการจัดการ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรชนิดใด หรืออยู่ในอุตสาหกรรมใดต่างก็ต้องการประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการ โดยที่หลาย ๆ ครั้ง จะมีการใช้คำสองคำควบคู่กันทั้งที่ความหมายของทั้งสองคำนั้นมีความแตกต่างกัน

ประสิทธิภาพ หมายถึง การสามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า เช่น การที่พนักงานขายในห้างสรรพสินค้าสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เพราะเวลางานของพนักงานถือว่าเป็นทรัพยากรขององค์กร การที่พนักงานใช้เวลาน้อยในการให้บริการลูกค้า ถือว่าเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิผล หมายถึง การได้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ เช่น หากมองว่าวัตถุประสงค์หนึ่งขององค์กร คือการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า ในกรณีของพนักงานขายในห้างสรรพสินค้า ประสิทธิผลจะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานขายได้บริการแล้วลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ทั้งนี้ ในการศึกษาผู้วิจัยได้มุ่งเน้นค้นคว้าข้อมูลเพื่อกำหนดตัวแปรตามของกรอบการศึกษาด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์กร โดยเรียบเรียงจากการทบทวนวรรณกรรมจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

**ความหมายประสิทธิภาพในการทำงาน**

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2561, 164-165) ได้กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นแนวคิดในการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรที่นิยมในยุคองค์กรแบบเครื่องจักร เนื่องจากเป็นยุคปฏิวัติ

อุตสาหกรรม ซึ่งผู้ที่มีบทบาทในการผลิตคือนักวิทยาศาสตร์และวิศวกร ซึ่งทำหน้าที่ในการบริหารในโรงงาน และกลุ่มนี้ได้เสนอแนวคิดด้านองค์กรและการจัดการที่เป็นระบบโดยอิงกับหลักวิทยาศาสตร์ คือการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ การศึกษาเรื่องเวลาและการเคลื่อนไหว อันมีผลให้การทำงานในยุคนั้นได้นำการวัดมาใช้ในการทำงานของคนงาน เช่น จำนวนชั่วโมงในการทำงาน อัตราการทำงานได้กี่ชิ้นต่อวัน เป็นต้น ซึ่งการมีประสิทธิภาพนั้นไม่ได้เป็นหลักประกันว่าจะมีประสิทธิผล

Millet (1954) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

Pfeffer (1978) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นมาตรฐานภายใน ซึ่งแสดงถึงผลการดำเนินงานขององค์กร โดยวัดจากผลผลิต หรือปัจจัยนำเข้า ประสิทธิภาพจึงสนใจว่าผลิตได้เท่าไหร่ภายใต้ทุนที่กำหนด แต่ไม่สนใจว่าผลิตอะไร ผลผลิตอาจเป็นอาหาร สินค้าหรือบริการ เป็นต้น

Robbins S.P. and M. Coulter (1999) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้าและผลลัพธ์ที่ได้ โดยค้นหาวิธีการที่ทำให้ต้นทุนต่ำสุด ถ้าต้องการผลลัพธ์ให้มากกว่าปัจจัยนำเข้า ต้องมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Certo (2000) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพและประสิทธิผล หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร “ประสิทธิภาพ” จึงหมายถึง วิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรที่ต่ำที่สุด มีเป้าหมายคือ “ประสิทธิผล” มุ่งทำสิ่งที่ถูกต้อง (doing the right things) หรือใช้ความสามารถเพื่อให้ผลตอบแทนต่อองค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545) ประสิทธิภาพ หมายถึง วิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดและสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด คุ้มค่าที่สุด

สมใจ ลักษณะ (2548) กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ

ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

จรรยพร สุรัตนชัยการ (2550, อ้างถึงใน, ตุลา มหาพสุธานนท์, 2545) ได้อธิบายและสรุปเรื่องประสิทธิภาพว่าเป็นการใช้โดยมีเป้าหมายคือมีประสิทธิผล หรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด เป้าหมายด้านประสิทธิภาพนั่นก็คือ จุดมุ่งหมายขององค์กรที่มุ่งโดยสื่อถึงความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์ โดยมีความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปของต้นทุน หรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไป เมื่อเทียบกับผลงานหรือผลิตผลที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ หรืออัตราผลตอบแทนจากการลงทุน เป็นต้น

สิริวดี ชูเชิด (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

ฉัตรญา มุสิกสวัสดิ์ (2561,อ้างถึงใน, อาทิตย์ ป้อมสัมฤทธิ์, 2556) กล่าวว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในลักษณะที่เหมาะสม และมีต้นทุนน้อยที่สุด

จากแนวคิดและการนิยามความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน คือ การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่าทั้งการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม การใช้ความสามารถและทักษะในการทำงานให้ดีขึ้น เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร “ประสิทธิภาพ” คือการจัดสรรทรัพยากรอันเป็นปัจจัยนำเข้าและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดผลลัพธ์และมีต้นทุนต่ำสุดในการปฏิบัติงาน โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาที่น้อยที่สุด

**ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน**

Peterson E. & Plowman E. (1953) (อ้างถึงใน, ศิรดา เพชรแก้วกุล, 2563, มีนาคม - เมษายน) กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ข้อ ได้แก่

1. คุณภาพของงาน คือจะต้องมีคุณภาพสูง หมายถึง ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าทั้ง 2 ฝ่าย และมีความพึงพอใจต่อผลการทำงาน มีความถูกต้อง มีมาตรฐาน และรวดเร็ว และยังสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน คืองานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร โดยผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมาย

3. เวลา คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องถูกต้องเป็นไปตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัยต่อเหตุการณ์ ทั้งในด้านเทคนิคการทำงานและความสะดวกรวดเร็ว

4. ค่าใช้จ่าย คือค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้บริหารทรัพยากรทั้งทางด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

พันธิวา จันสีชา (2554, 24-31) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร ปัจจัยหนึ่งคือการสร้างแรงจูงใจ จึงได้สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) เป็นการลำดับความต้องการความสำคัญของแนวคิด คือมนุษย์มีความต้องการขั้นพื้นฐาน 5 ประการ ชุติภาศ แก้วเพชร (2562, มกราคม - มิถุนายน) กล่าวว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของ Maslow (1970) เชื่อว่าพนักงานจะมีแรงจูงใจและมีความพึงพอใจในงานได้ก็ต่อเมื่องานที่ได้รับตรงกับความต้องการ และความต้องการจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นดังนี้

ขั้นที่ 1 คือความต้องการทางชีวภาพ คำนึงถึงการอยู่รอดหรือความต้องการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศและที่พักอาศัย

ขั้นที่ 2 คือความต้องการความปลอดภัย ซึ่งคำนึงเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงความปลอดภัยต่าง ๆ ได้แก่ ความมั่นคงของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอาชีพหรือการทำงาน เป็นความต้องการที่จะทำให้รู้สึกถึงความปลอดภัยในชีวิต

ขั้นที่ 3 คือความต้องการทางสังคม คำนึงถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น เมื่อความต้องการสองขั้นแรกได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว พนักงานยังคงมีแรงจูงใจในการทำงานก็ต่อเมื่องานดังกล่าวตอบสนองความต้องการทางสังคม

ขั้นที่ 4 คือความต้องการเป็นที่ยอมรับและได้รับการนับถือ เมื่อมีความพึงพอใจต่อความต้องการทางสังคมแล้วขั้นต่อมา คือความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น การมีเกียรติมีชื่อเสียงในสังคม

ขั้นที่ 5 คือความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของแต่ละบุคคล

2. ทฤษฎีความต้องการเชิงลำดับขั้นประยุกต์ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) เป็นการปรับปรุงทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) เมธา หริมเทพาธิป (2562) กล่าวว่า เนื่องจากทฤษฎี

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ได้รับคำวิพากษ์วิจารณ์ในหลายประเด็น ทำให้ในปี 1972 แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ได้นำทฤษฎีของมาสโลว์มาปรับและพัฒนาใหม่เป็นทฤษฎีการดำรงชีพ-สัมพันธภาพ-การงอกงาม (Existence-Relatedness-Growth Theory: ERG Theory) หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า “ทฤษฎีความต้องการเชิงลำดับขั้นประยุกต์ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer’s modified need hierarchy theory)” โดยสรุปความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์เป็น 3 กลุ่มดังนี้

1. การดำรงชีพ คือเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เปรียบได้กับความต้องการต่าง ๆ ในขั้นที่ 1 คือความต้องการทางร่างกายหรือสรีระ และขั้นที่ 2 คือความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย

2. สัมพันธภาพ คือเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น อันได้แก่ ความต้องการความรักและความผูกพัน และความต้องการการยกย่อง ตามทฤษฎีของมาสโลว์

3. การงอกงาม คือเป็นความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพในตนเอง ซึ่งถ้าเปรียบเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ได้แก่ ความต้องการการยกย่อง และความต้องการรู้จักตนเองอย่างแท้จริงและพัฒนาตนเองให้สมบูรณ์

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นสิ่งซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ และสามารถวัดได้โดยทางปฏิบัติจากการวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการ หรือผลผลิตที่ออกมา ดังนั้นประสิทธิภาพจึงมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในแง่มุมของค่าใช้จ่ายและต้นทุนการผลิต (ปัจจัยนำเข้า) เช่น การใช้ทรัพยากรเงินทุน กำลังคน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างจำกัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในแง่มุมของกระบวนการ เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม เป็นต้น

3. ประสิทธิภาพในแง่มุมผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า เป็นต้น

Harrington Emerson (1931) (อ้างถึงใน, อัครเดช ไม้จันทร์, 2560) ได้สรุปแนวคิดขององค์กรที่มีประสิทธิภาพและให้คำนิยามประสิทธิภาพรวมขององค์กรโดยให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร และได้กล่าวถึงหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการ

ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบเหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง โดยกำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly defined ideas) ซึ่งผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเคลือและความไม่แน่นอน

2. ใช้หลักสามัญในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน โดยใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common sense) เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างความแตกต่าง ค้นหาความรู้ และการให้คำแนะนำให้มากเท่าที่ควร

3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง ซึ่งต้องมีคำแนะนำที่ดี (Competent counsel) จากบุคคลอื่น

4. ต้องรักษาวินัย (Discipline) เพื่อกำหนดให้พนักงานองค์กรเกิดความเชื่อถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบ

5. ปฏิบัติด้วยความยุติธรรม (Fair deal) เหมาะสมและมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ

6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ มีการบันทึกเป็นหลักฐาน นั่นคือมีความฉับไวในการจัดส่ง (Dispatching) เพื่อใช้ในการวางแผนสำหรับแต่ละหน้าที่ให้ทำหน้าที่อย่างราบรื่นสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมาย

7. งานควรมีการแจ้งให้ทราบถึงลักษณะการดำเนินการอย่างทั่วถึง มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ (Follow up performance regularly) เพื่อความถูกต้องและสามารถเข้าถึงปัญหาได้อย่างถูกต้อง

8. งานสำเร็จทันเวลาตามมาตรฐานและตารางเวลา (Standards and Schedules) เพื่อการพัฒนาวิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่

9. ผลงานได้ตามสภาพมาตรฐาน (Standardized conditions) เพื่อรักษาภาสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีและมีคุณภาพถูกต้อง

10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ และเป็นการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน (Standardized operations) เพื่อรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี

11. กำหนดเป็นมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือและวิธีการทำงานในการฝึกสอนได้ โดยการมีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written standard-

practiceinstrucions) และต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น คู่มือการทำงาน แนวทางและวิธีปฏิบัติ เป็นต้น

12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดีโดยการให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency reward) คือการให้รางวัลแก่พนักงานสำหรับการทำงานที่แล้วเสร็จสมบูรณ์และมีผลการดำเนินงานสม่ำเสมอ

ชุติภาศ แก้วเพชร (2562, มกราคม - มิถุนายน) กล่าวว่าในกลุ่มทฤษฎีความต้องการเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานว่ายังมีทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Herzberg, Mausnard & Snyderman (1959) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงานมี 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย คือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน แต่ไม่ได้มีส่วนในภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานโดยตรง เช่น เงินเดือน หรือสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากงานแต่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรง

2. ตัวจูงใจ คือเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบ ตัวอย่างของตัวจูงใจ ได้แก่ ระดับความรับผิดชอบ ปริมาณของงานที่อยู่ภายใต้การดูแล และความดึงดูดของงาน เป็นต้น

สรุปได้ว่า แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน คือเรื่องของความต้องการและแรงจูงใจซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นทั้งปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนทำให้พนักงานเกิดการตอบสนองและพึงพอใจในการทำงานทำให้เกิดผลลัพธ์ในการดำเนินงานนั้นเกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

**ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน**

ประสิทธิภาพ คือการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยประสิทธิภาพอาจจะไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ลดการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่ผลลัพธ์ที่รวดเร็วและมีคุณภาพ ประเภทของประสิทธิภาพมี 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคมเป็นการทำงานได้เร็วและได้ผลงานออกมาดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาที่น้อย และยังเป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน

มีความพอใจที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือการที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าเกิดการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ซึ่งประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ และเทคโนโลยี ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการทำงาน มีปัญหาและอุปสรรค ความขัดแย้งน้อยที่สุด

สิริขวัญ หงษ์สุวรรณกุล (2562, 24-18) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า คือความสามารถในการปฏิบัติตามหน้าที่ ความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา และกำหนดกรอบตัวแปรตามในการศึกษาด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลา และ 4) ด้านค่าใช้จ่าย พร้อมทั้งได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ประเด็น ได้แก่

1. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ คือการที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานโดยลักษณะของงานเป็นงานที่มีนโยบาย เป้าหมาย และขอบเขตของงานที่ชัดเจน เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีเสถียรภาพ

2. ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน คือการมีโอกาสได้รับการศึกษา อบรม สัมมนาดูงานหรือศึกษาต่อ เพิ่มพูนวิทยาฐานะและวุฒิสูงขึ้น เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะงาน มีสภาพแวดล้อมที่ดีก็จะทำให้พนักงานในองค์กรกระตือรือร้น รู้สึกสะดวกสบายอยากทำงาน ขยันหมั่นเพียร และมีความมุ่งมั่นในการทำงาน

4. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร หมายถึง บุคลากรมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความคุ้นเคย สนับสนุนเป็นมิตร มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความสุขใจ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

วสวัตติ์ สุติญญามณี (2562, 19 ธันวาคม) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย กำหนดตัวแปรในการศึกษาด้านประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิต โดย

อภิปรายผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับศักยภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรของสายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย สรุปประเด็นปัจจัยสำคัญออกเป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สรุปผลการอภิปราย คือ

1.1 ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทางบวก กล่าวคือ ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในด้านบรรยากาศการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพพนักงาน มีการทำงานที่ค่อนข้างดีจึงทำให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของตัวงาน

1.2 ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชากับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทางบวก หมายถึง ผลการทำงานจะออกมาดีเมื่อปัจจัยสิ่งแวดล้อมระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชามีความยืดหยุ่นและสามารถประยุกต์ใช้กับการบริหารทุกระดับในองค์กร

1.3 ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทางบวก กล่าวคือถ้าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานดีขึ้นจะมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานดีขึ้น

2. ปัจจัยความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สรุปผลการอภิปราย คือ

2.1 ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ องค์กรมีนโยบายในการจะจ่ายค่าจ้างและค่าตอบแทนให้กับพนักงานที่ทำงานได้และมีคุณภาพและปริมาณตามที่กำหนดก็จะได้รับผลตอบแทนตามผลงาน หรือหากไม่ได้ตามเกณฑ์องค์กรได้จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานทำให้เกิดความพึงพอใจ มีแรงจูงใจในงานที่ทำ

2.2 ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ การประเมินผลงานตามปริมาณ และคุณภาพงานที่ปฏิบัติได้ เพื่อการพิจารณาจ่ายค่าจ้าง ค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งแก่พนักงาน โดยมีการกำหนดแนวทางแก้ไขในการประเมินแล้วพบว่าพนักงานมีผลการปฏิบัติงานออกมาได้ค่อนข้างดี

2.3 ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านขวัญและกำลังใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือโดยภาพรวมซึ่งมีปัจจัยกระตุ้นประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ส่วนด้านการยอมรับนับถือ

ด้านลักษณะของงานที่ทำ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านเงินเดือน และด้านนโยบาย และด้านบริหารมีผลต่อความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านขวัญและกำลังใจของพนักงานองค์กร

ธนัญกรณ์ ทองเลิศ (2562, กรกฎาคม – ธันวาคม) กล่าวถึงผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม โดยกำหนดตัวแปรตามด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) คุณภาพของงาน คืองานมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ตามที่กำหนด 2) ปริมาณงาน คือการปฏิบัติงาน มีจำนวนมากน้อยเหมาะสมตามมาตรฐานที่กำหนด 3)ความทันเวลา คือระยะเวลาในการดำเนินงานสำเร็จทันเวลาพอดีและเหมาะสม 4) ผลสำเร็จของงาน คือพิจารณาจากการทำงานที่สำเร็จ บรรลุเป้าหมาย ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ

1. ปัจจัยด้านบรรยากาศสภาพแวดล้อม/สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมในองค์กรมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร การจัดบริการสิ่งอำนวยความความสะดวกที่เหมาะสม สะอาด เรียบร้อย ทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีการช่วยเหลือให้เกียรติซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน รู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และมีบรรยากาศแห่งการเรียนรู้

2. ปัจจัยด้านความผูกพันขององค์กร พบว่าการผูกพัน การอยู่ร่วมกัน การทำงานร่วมกันในองค์กรก่อให้เกิดค่านิยม ทัศนคติ พฤติกรรม หรือแนวปฏิบัติร่วมกัน และก่อให้เกิดความผูกพันขึ้นภายในองค์กรจะแสดงออกด้วยการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีความตั้งใจ ความคิดริเริ่มที่จะปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงาน พัฒนาคุณภาพของงานให้สำเร็จขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยมีความเห็นและสรุปปัจจัยออกเป็น 2 ปัจจัยหลัก คือ 1) ปัจจัยระดับบุคคล คือ บุคคลถือเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ทั้งในระบบบุคคลและระดับองค์กร โดยมีแรงกระตุ้น สิ่งจูงใจ และความพึงพอใจเป็นตัวนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานตามรูปแบบ วิธีการที่มี และ 2) ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือหมายความรวมถึงปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กรที่จะต้องกำหนดนโยบายและการบริหารงานและทรัพยากรด้านต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อเป็นการ

กำหนดเกณฑ์และมาตรฐานให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย หรือมาตรฐานสากล เพื่อเป็นการชี้ชัดว่าผลการดำเนินงานได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ตาราง 9 ตารางสรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

| อ้างอิงผู้ศึกษาและนักวิชาการที่สอดคล้องในการกำหนดกรอบแนวคิด | ปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ด้านวิธีการทำงาน | ด้านเวลาการทำงาน | ด้านการใช้ประโยชน์ | ด้านการใช้ทรัพยากร | ด้านการบริหารจัดการ | ด้านการมีส่วนร่วม |
| Harrington Emerson (1931) | √ | √ | X | √ | | √ |
| Peterson and Plowman (1953) | X | √ | √ | X | | √ |
| วสวัตติ์ สุติญญามณี และคณะ (2562) | X | X | √ | X | | √ |
| สิริขวัญ หงษ์สุวรรณ (2562) | X | √ | √ | X | | √ |
| ธนัญกรณ์ ทองเลิศ และกมลพร สอนศรี (2562) | X | √ | √ | √ | | √ |

√ หมายถึง มีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่ศึกษา

X หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่ศึกษา

จากแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานดังตาราง 9 ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาตามแนวคิดที่สนใจและนำมากำหนดเป็นกรอบในการศึกษาปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ตามปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานข้างต้น 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านวิธีการทำงาน คือวิธีการดำเนินงานหรือกระบวนการในการทำงานต้องเหมาะสมกับงานและค่าใช้จ่าย เช่น มีการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

2. ด้านเวลาการทำงาน คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน โดยการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด หรือใช้เวลาน้อยลง

3. ด้านปริมาณงาน คืองานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยสามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน และความยากง่ายของงานที่ได้รับมอบหมาย

4. ด้านความสำเร็จในงานและการบรรลุเป้าหมาย คือเป็นผลลัพธ์หนึ่งที่ได้จากการดำเนินงานที่ดี มีการวางแผนงานที่ชัดเจน

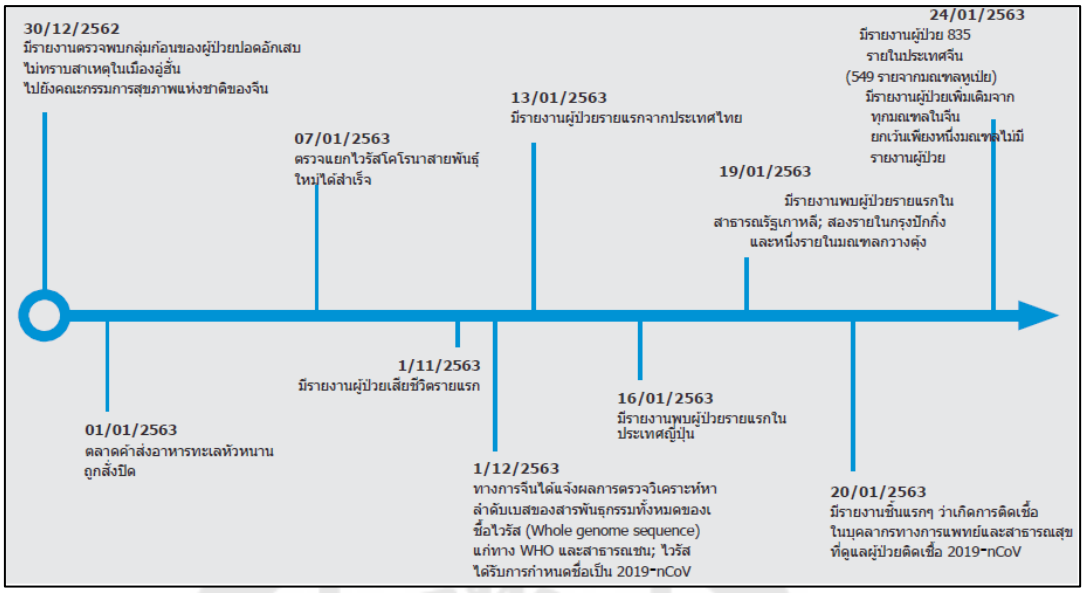
5. ด้านคุณภาพของงาน คือการทำงานที่มีคุณภาพ ถูกต้องและแม่นยำ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า และผลของงานที่สำเร็จนั้นดำเนินไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

## 7. แนวคิดเกี่ยวกับโรคระบาดไวรัสโควิด-19

### ไวรัสโคโรนา หรือโควิด-19 คืออะไร?

ไวรัสโคโรนา (Coronavirus) เป็นไวรัสที่ถูกพบครั้งแรกในปี 1960 ส่วนสายพันธุ์ที่กำลังแพร่ระบาดหนักทั่วโลกตอนนี้เป็นสายพันธุ์ที่ยังไม่เคยพบมาก่อน คือ สายพันธุ์ที่ 7 จึงถูกเรียกว่าเป็น “ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่” และในภายหลังถูกตั้งชื่ออย่างเป็นทางการว่า “โควิด-19” (COVID-19) (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2563)

กรมควบคุมโรค (2564) กล่าวว่า วันที่ 30 ธันวาคม 2562 สำนักงานสาธารณสุขเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ ได้ออกประกาศเป็นทางการ พบโรคปอดอักเสบไม่ทราบสาเหตุ ถือเป็นจุดเริ่มต้นของไวรัสระบาดแห่งศตวรรษ ต่อมาวันที่ 11 มีนาคม 2563 องค์การอนามัยโลกได้ออกประกาศให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งเมื่อวันที่31 ธันวาคม 2562 (องค์การอนามัยโลก (WHO), 2563, 3 กุมภาพันธ์) ได้รับการแจ้งเตือนว่าพบผู้ป่วยปอดอักเสบเป็นกลุ่มก้อนในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน หนึ่งสัปดาห์หลังจากนั้น ในวันที่ 7 มกราคม 2563 ทางการจีนได้ออกมายืนยันว่าได้ตรวจพบว่าไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่เป็นสาเหตุของโรคปอดอักเสบดังกล่าว และได้มีการเสนอชื่อให้เรียกไวรัสชนิดนี้ว่า 2019-nCov ดังภาพประกอบ 10 แสดงลำดับเหตุการณ์ของการระบาดของเชื้อไวรัส 2019-nCoV ในระยะเริ่มต้น




ภาพประกอบ 10 แผนภาพแสดงลำดับเหตุการณ์ของการระบาดของเชื้อไวรัส 2019-nCoV ในระยะเริ่มต้น

ที่มา: องค์การอนามัยโลก (WHO) (2563, 3 กุมภาพันธ์, 1)

ไวรัสโคโรนาเป็นไวรัสที่จัดอยู่ในวงศ์ใหญ่ที่สุดในบรรดาไวรัสที่พบทั้งในสัตว์และคน ผู้ที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 นี้จะมีอาการเช่นเดียวกับผู้ป่วยที่มีการติดเชื้อในระบบทางเดินหายใจ โดยจะแสดงอาการตั้งแต่ระดับความรุนแรงน้อย ได้แก่ คัดจมูก เจ็บคอ ไอ และมีไข้ โดยในบางรายที่มีอาการรุนแรงจะมีอาการปอดบวมหรือหายใจลำบากร่วมด้วย บางรายเสียชีวิต ได้แต่พบไม่บ่อยนัก แต่หากผู้สูงอายุและผู้ที่มีโรคประจำตัว เช่น เบาหวาน และโรคหัวใจ จะเป็นกลุ่มที่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วยรุนแรงหากได้รับเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่

จากข้อมูลสรุปได้ว่า ไวรัสโคโรนา หรือ โควิด-19 คือโรคติดเชื้อปอดอักเสบจากไวรัสที่สามารถแพร่ระบาดได้ทั้งคนและสัตว์พบการติดต่อผ่านทางระบบทางเดินหายใจ และแสดงอาการตามความรุนแรงของโรคจากความรุนแรงน้อย เช่น คัดจมูก เจ็บคอ ไอ และมีไข้ ถึงขั้นความรุนแรงและเสียชีวิต และยังเป็นโรคระบาดที่องค์การอนามัยโลกให้ชื่อเรียกไวรัสชนิดนี้ว่า 2019-nCov เป็นโรคระบาดอุบัติใหม่แห่งศตวรรษของโลก โดยมีจุดพบการแร่เชื้อ ณ เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

**สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทย**

กรมควบคุมโรค (2564) รายงานว่าประเทศไทยเริ่มพบผู้ติดเชื้อที่ไม่ได้อยู่ในสถานที่กักกัน โดยมีประวัติเดินทางมาจากจังหวัดท่าขี้เหล็ก ประเทศสาธารณรัฐแห่งสหภาพพม่าเข้ามายังประเทศไทย ซึ่งพบผู้ป่วยรายแรกในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2563 ผู้ติดเชื้อส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานสถานบันเทิง นอกจากนี้จากการเฝ้าระวังผู้ติดเชื้อที่ลักลอบเดินทาง เข้ามาจากช่องทางธรรมชาติ และพบรายสุดท้ายเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2563 ซึ่งต่อมายังคงมีการพบผู้ติดเชื้อที่เดินทางมาจากจังหวัดท่าขี้เหล็กอย่างต่อเนื่อง แต่เป็นการพบที่สถานกักกันแห่งรัฐ และการตรวจพบเชื้อที่สหภาพพม่า แล้วถูกส่งตัวกลับมารักษาที่โรงพยาบาลในประเทศไทย

การระบาดระลอกใหม่ในประเทศไทย มีรูปแบบการระบาดแตกต่างจากการระบาดในระลอกแรก เป็นการระบาดในกลุ่มคนไทย เชื้อสายพันธุ์ใหม่ คือ สายพันธุ์ G614 ซึ่งเป็นสายพันธุ์ที่พบในสหภาพพม่า เมื่อเดือนธันวาคม 2563 ตรวจพบคนไทยติดเชื้อรายแรกและแพร่เชื้อจากตลาดกลางกุ้ง ซึ่งเป็นตลาดใหญ่ ขายอาหารทะเล จังหวัดสมุทรสาคร ผู้ติดเชื้อส่วนใหญ่เป็นแรงงานต่างด้าว (สัญชาติเมียนมา) และ (News.google, 2564) มียอดผู้ติดเชื้อสะสม ณ วันที่ 13 พฤศจิกายน 2564 มียอดผู้ติดเชื้อรายใหม่จำนวน 7 พันกว่าราย ยอดสะสมจำนวน 2 ล้านกว่าราย และเสียชีวิตสะสมจำนวน 1 หมื่นกว่าราย ดังข้อมูลภาพประกอบ 11 สถิติผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) ประเทศไทย

สถิติ

ผู้ติดเชื้อ | วัคซีน

| สถานที่ | ผู้ติดเชื้อรวม | ผู้ติดเชื้อรายใหม่ (1 วัน*) | ผู้ติดเชื้อรายใหม่ (ช่วง 60 วันที่ผ่านมา) | ผู้ติดเชื้อต่อ 1 ล้านคน | ผู้เสียชีวิต |
|---|---|---|---|---|---|
| ทั่วโลก | 219,456,675 | *ไม่มีข้อมูล* | | 28,223 | 4,547,782 |
| **ประเทศไทย** | **2,011,331** | **7,057** | | **30,251** | **19,989** |

ภาพประกอบ 11 สถิติผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) ประเทศไทย ณ วันที่ 13 พฤศจิกายน 2564

ที่มา: News.Google (2564)

**แนวทางการดำเนินการเรื่องโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 สำหรับสถานประกอบการ**

จากสถานการณ์การแพร่ระบาด กองโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ได้แนะนำการเตรียมความพร้อมและแผนการรับมือของโรคติดเชื้อที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการป้องกันการติดเชื้อ COVID-19 สามารถพิจารณาขั้นตอนต่าง ๆ และกำหนดระดับความเสี่ยงและประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถานประกอบการ (กรมควบคุมโรค, 2563) ดังนี้

1. สถานที่ วิธีการรับเชื้อ แหล่งเชื้อโรคที่คนงานสามารถรับสัมผัส

2. ปัจจัยเสี่ยงส่วนบุคคลของคนงาน

3. การปฏิบัติตามคำแนะนำของภาครัฐ เกี่ยวกับการพัฒนาแผนฉุกเฉินสำหรับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจากการระบาด

4. ห่วงโซ่อุปทานชะงักหรือการส่งสินค้าล่าช้าควรพิจารณาแผนการทำงานแบบต่อเนื่อง (Business continuity planning) เพื่อให้ธุรกิจยังสามารถดำเนินไปได้ ควบคู่กับการจัดการในขั้นตอนอื่น ๆ ที่นายจ้างสามารถทำได้ เพื่อลดความเสี่ยงจากการสัมผัสกับ COVID-19 ในสถานที่ทำงาน

5. ดำเนินการและสื่อสารภายในสถานประกอบการ เช่น

5.1 สนับสนุนให้พนักงานทำงานอยู่ที่บ้าน

5.2 ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีนโยบายการให้ลาป่วย โดยไม่ถูกหักเงินเดือน และพนักงานรับทราบนโยบายเหล่านั้น

5.3 ทำความเข้าใจกับบริษัทคู่ค้า รวมถึงพนักงานที่ถูกจ้างชั่วคราวเกี่ยวกับความสำคัญของการกักกันที่บ้าน หากมีอาการป่วยและสนับสนุนให้หยุดงานโดยที่ไม่มีโทษ

5.4 พนักงานที่ป่วยในระบบทางเดินหายใจเฉียบพลัน ไม่จำเป็นต้องมีใบรับรองการเจ็บป่วย หรือใบรับรองการกลับเข้าทำงาน เนื่องจากบุคลากรทางการแพทย์มีภาระงานค่อนข้างมาก ไม่สามารถออกเอกสารดังกล่าวได้ตามเวลาที่กำหนด

5.5 ให้คงไว้ซึ่งนโยบายการอนุญาตให้พนักงานสามารถทำงานอยู่ที่บ้านได้ เพื่อดูแลสมาชิกในครอบครัวที่ป่วย โดยนายจ้างควรตระหนักว่าพนักงานจำนวนมากต้องอยู่ที่บ้าน เพื่อดูแลบุตรหรือสมาชิกในครอบครัวที่ป่วยมากกว่าภาวะปกติ

5.6 คำนึงถึงข้อกังวลของพนักงานเกี่ยวกับ การจ่ายเงิน การหยุด ความปลอดภัย สุขภาพ รวมไปถึงฝึกเกี่ยวกับสุขภาวะที่เหมาะสมรวมถึงอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยส่วนบุคคล ทำความเข้าใจกับพนักงานที่ไม่ตระหนักกับการระบาดในขณะนี้

5.7 ประสานกับบริษัทประกันภัยโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของพนักงาน รวมถึงสถานพยาบาลใกล้เคียง เพื่อให้ข้อมูลกับพนักงานและลูกค้าเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพในช่วงการระบาด

ดังนั้น ผู้ที่ทำงานอาจมีความเสี่ยงต่อการสัมผัสต่อเชื้อไวรัส COVID-19 ได้แตกต่างกัน กลุ่มความเสี่ยงการสัมผัสเชื้อขึ้นอยู่กับชนิดของงานหรืออุตสาหกรรม และประวัติการสัมผัสกับผู้ติดเชื้อหรือผู้ที่สงสัยว่าติดเชื้อ โดยสามารถแบ่งกลุ่มความเสี่ยงการสัมผัสได้ตั้งแต่ เสี่ยงสูงมาก เสี่ยงสูง เสี่ยงปานกลาง และเสี่ยงน้อย ตามภาพประกอบ 12 เพื่อเป็นการกำหนดมาตรการในการป้องกันและการบริการจัดการความเสี่ยง

| ระดับความเสี่ยง | ลักษณะของงาน |
|---|---|
| ความเสี่ยงสูงมาก | ผู้ทำงานที่ต้องสัมผัสกับผู้ติดเชื้อ |
| ความเสี่ยงสูง | ผู้ทำงานที่ต้องสัมผัสกับผู้ติดเชื้อหรือผู้ที่สงสัยว่าติดเชื้อ |
| ความเสี่ยงปานกลาง | ผู้ทำงานที่ต้องใกล้ชิด กับผู้ที่อาจติดเชื้อ โดยไม่ทราบว่าตนติดเชื้อ เช่น อาจจะต้องทำงานสัมผัสกับผู้ที่เดินทางกลับจากพื้นที่เสี่ยง หรือที่สาธารณะที่มีผู้คนจำนวนมาก |
| ความเสี่ยงต่ำ | ผู้ทำงานที่ไม่ต้องสัมผัสใกล้ชิดกับผู้ที่ติดเชื้อ |

ภาพประกอบ 12 การแบ่งระดับความเสี่ยงตามลักษณะงาน

ที่มา: กรมควบคุมโรค (2563)

**ผลกระทบในมิติต่าง ๆ ภายใต้การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19**

โศภิต นาสืบ (2564) สำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ (IHPP) กองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค ได้รายงานผลการทบทวนผลกระทบเชิงเศรษฐกิจและสังคมจากการระบาดของโรคโควิด-19 ในระดับโลกและในประเทศไทย ดังข้อมูลต่อไปนี้

1. ผลกระทบทางเศรษฐกิจ โดยองค์การการค้าโลก พบว่าในไตรมาส 2 ของปี 2563 การส่งออกโลกในหลายภูมิภาคหดตัวอย่างมาก เช่น อเมริกาเหนือร้อยละ -25.8 ยุโรปร้อยละ -20.4 เอเชียร้อยละ -7.2 แต่ในไตรมาสที่ 4 การส่งออกในภูมิภาคเอเชียกลับมาเป็นบวกร้อยละ +7.7 ซึ่งสาเหตุมาจากที่ประเทศในเอเชียได้รับผลกระทบจากโรคโควิด-19 น้อยกว่าภูมิภาคอื่น และเป็นกลุ่มประเทศที่ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคที่โลกต้องการ รวมถึงสินค้ากลุ่มสุขภาพ และเวชภัณฑ์ต่าง ๆ ในด้านกลุ่มสินค้าการผลิตและการส่งออกสินค้า บริการและการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีการหดตัวลง แต่สำหรับสินค้าอิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งคอมพิวเตอร์กลับขยายตัวและขยายตัว

อย่างต่อเนื่องใน ปี 2564 ตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจและครัวเรือนที่ยังคงต้องทำงานจากที่บ้าน

2. ผลกระทบต่อระบบสุขภาพ ไม่เพียงแต่จะกดการเติบโตทางเศรษฐกิจ แต่ยังส่งผลกระทบด้านลบต่อการพัฒนาระบบสุขภาพที่ยั่งยืนในระยะสั้นอีกด้วย ความเปราะบางของระบบการดูแลสุขภาพของประเทศต่าง ๆ ที่มีอยู่เดิมหลายประเทศกำลังเผชิญกับความท้าทายด้านสาธารณสุขที่สำคัญอยู่แล้ว เช่น โรคมาลาเรีย โรคหัด เอชไอวี และวัณโรค ทำให้มีอุปสรรคในการจัดสรรทรัพยากรสำหรับการระบาดครั้งใหม่ เนื่องด้วยทรัพยากรยังต้องจัดสรรให้กับโรคอื่น ๆ ด้วย

3. ผลกระทบต่อสภาวะการจ้างงาน การระบาดใหญ่ของโควิด-19 ส่งผลต่อการจ้างงานและรายได้ที่แตกต่างกัน แม้แต่ในประเทศที่พัฒนาแล้วหลักฐานแสดงให้เห็นว่าผู้ที่อยู่ระดับล่างสุดของการกระจายรายได้จะได้รับผลกระทบมากที่สุด คนงานที่มีรายได้น้อยมักจะได้รับการคุ้มครองจากตลาดแรงงานน้อยกว่า หลายคนได้รับเงินเป็นรายชั่วโมงโดยปกติ การลาป่วยจะได้รับค่าจ้างเพียงเล็กน้อยหรือไม่ได้รับเลย

กองพัฒนาข้อมูลและตัวชี้วัดสังคม (2564, สิงหาคม) สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รายงานว่าผลกระทบจากโควิด-19 ระบาดในระลอกที่ 3 ทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจภายในประเทศลดลงอีกครั้ง โดยเฉพาะการบริโภค และการลงทุนของภาคเอกชนที่ลดลงร้อยลง 2.5 ถึงแม้ GDP ไตรมาสที่ 2/2564 ขยายตัวร้อยละ 7.5 จากการลดลงร้อยละ 2.6 ในไตรมาสที่ 1/2564 ก็ตามและช่วงไตรมาส 3 สถานการณ์โควิด-19 มีความรุนแรง และกระจายไปในวงกว้างมากขึ้น ทำให้มีการบังคับใช้มาตรการล็อคดาวน์ในพื้นที่สีแดงเข้ม จำนวน 29 จังหวัด ซึ่งคิดเป็นมูลค่าเศรษฐกิจรวมกว่าร้อยละ 77 ของ GDP ทั้งประเทศ กิจกรรมทางเศรษฐกิจจึงได้รับผลกระทบและทรุดตัวลงไปด้วย

**การทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19**

ผู้จัดการออนไลน์ (2563) กล่าวว่าจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สถานการณ์และวิธีการรับมือต่อโรคระบาดโควิด-19 นี้ดำเนินไปอย่างคล้ายคลึงกันในทุกภูมิภาคและทั่วโลก ซึ่งรัฐบาล บริษัท และธุรกิจทั่วโลกต่างปรับใช้นโยบายการทำงานจากที่บ้านแก่พลเมืองและพนักงานของตน การเปลี่ยนแปลงการทำงานนี้จะยังคงส่งผลต่อไปในอีกระยะหนึ่ง ทั้งการทำงานที่จะต้องเปลี่ยนไปตามความเป็นจริงแบบใหม่ในปัจจุบัน และการปรับสภาพแวดล้อมภายในบ้านให้ตอบโจทย์การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อให้ธุรกิจและการจ้างงานสามารถดำเนินต่อไปได้ ภายใต้วิกฤติเศรษฐกิจที่เริ่มแย่ลงซึ่งเห็นการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจนในเรื่องวิถีการทำงานอย่างน้อย 4 เรื่อง ได้แก่

1. ความสามารถในการทำงานจากทุกที่กลายเป็นมาตรฐานใหม่ คือการนำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานสามารถทำงานจากทางไกลได้ด้วยความปกติรูปแบบใหม่ และความสามารถในการทำงานได้จากทุกที่จะไม่ได้เป็นแค่ทางเลือกอีกต่อไป แต่จะกลายเป็นความจำเป็นของการทำงานในอนาคต

2. การสรรสร้างแนวคิดใหม่ของสถานที่ทำงาน เพราะสามารถทำงานได้จากทุกที่ทำให้เห็นถึงภาพสถานที่ทำงานในอนาคตที่จะเปลี่ยนไปอย่างมีนัยสำคัญ อันดับแรกคือบรรดานายจ้างต้องพยายามปรับให้การทำงานจากบ้านผ่านเทคโนโลยีการสื่อสารกลายเป็นเรื่องถาวร นโยบายนี้จะช่วยธุรกิจให้ประหยัดค่าเช่าสำนักงาน ค่าบำรุงรักษา และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้ เพราะไม่จำเป็นต้องให้คนจำนวนมากมาทำงานในสถานที่เดียวกัน

3. การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านพร้อมกับความไว้วางใจกันที่สูงขึ้น กล่าวคือนายจ้างต้องเชื่อใจพนักงานว่าจะทำงานได้สำเร็จแม้ต้องปรับเปลี่ยนบางด้านอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะพนักงานที่ต้องรับผิดชอบครอบครัวในขณะทำงานจากที่บ้านไปด้วย สำหรับพนักงานความยืดหยุ่นและความไว้วางใจที่ได้รับจะช่วยเพิ่มผลิตผลของงานได้ถึงแม้ต้องทำงานจากบ้าน

4. บรรทัดฐานใหม่ทางสังคมที่เกิดขึ้น เพราะปัจจุบันโลกเข้าสู่การทำงานจากบ้านอย่างเร่งด่วน และการทำงานอย่างยืดหยุ่นจึงจะกลายเป็นบรรทัดฐานในโลกยุคหลังโรคโควิด-19

วีรินทร์ ศิริพันธ์ (2564) กล่าวว่า จากสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 คณะกรรมการในฐานะที่เป็นผู้นำองค์กรมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการกำกับดูแลกิจการให้สามารถอยู่รอดจนผ่านพ้นวิกฤตการณ์นี้ไปได้ โดยมีประเด็นที่คณะกรรมการควรเอาใจใส่และพิจารณาถึงความพร้อมของบริษัทเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (แปลจากบทความเรื่อง 10 Questions to Guide Boards Through the Pandemic เขียนโดย Dambisa Moyo ปี 2020) ดังนี้

1. สุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน ควรเป็นประเด็นที่เร่งด่วนที่สุดในวาระการประชุมของคณะกรรมการเพื่อพิจารณาถึงผลกระทบของการระบาดใหญ่ที่มีต่อสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน รวมถึงการกำหนดนโยบายช่วยเหลือพนักงานให้สามารถดูแลตนเองและครอบครัวได้

2. แผนการสืบทอดตำแหน่งประธานบริหาร เพราะหน้าที่ที่สำคัญของคณะกรรมการคือการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งประธานบริหาร ซึ่งในกรณีฉุกเฉิน เช่น ในภาวะวิกฤตด้านสุขภาพที่เกิดขึ้นทั่วโลกเช่นนี้ อาจเกิดความเสี่ยงด้านการสืบทอดตำแหน่งของประธานบริหารและรวมถึงตำแหน่งผู้บริหารอื่น ๆ ที่สำคัญด้วย

3. ความสามารถของบริษัทในการดูแลค่าใช้จ่ายที่กำลังจะเกิดขึ้น ต้องตรวจสอบสภาพคล่องของบริษัทว่าครอบคลุมค่าใช้จ่ายและภาระผูกพันในการดำเนินงานในระยะใกล้ เช่น การชำระหนี้ เงินเดือนพนักงาน หรือการเข้าถึงแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ เป็นต้น

4. การบริหารค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน กล่าวคือเป็นประเด็นที่คณะกรรมการต้องพิจารณาว่า จำเป็นหรือไม่ที่จะต้องเลิกจ้างหรือปลดพนักงาน อันเนื่องมาจากรายได้ของบริษัทที่ลดลง

5. การปรับเปลี่ยนห่วงโซ่อุปทาน ห่วงโซ่อุปทานทั่วโลกได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากการตอบสนองนโยบายเชิงรุกต่อโควิด-19 ในรูปแบบของการปิดพรมแดนและการห้ามเดินทาง

6. ความพร้อมของพนักงานที่จะทำงานจากระยะไกลเป็นระยะเวลานาน บริษัทควรกำหนดนโยบายสำหรับการบริหารจัดการพนักงานที่ทำงานจากที่บ้าน โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการทำงาน การลดความเสี่ยงทางไซเบอร์และการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการดูแลเรื่องสุขภาพ ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานทุกคน

7. การรักษาวัฒนธรรมของบริษัทให้ดำรงอยู่ กล่าวคือคณะกรรมการจะต้องตื่นตัวในการปกป้องวัฒนธรรมของบริษัท และทำให้มันแข็งแกร่งในการเผชิญกับความไม่แน่นอนที่เพิ่มขึ้น แม้จะมีสถานการณ์ที่ผิดปกติ

8. การมีปฏิสัมพันธ์กับตลาดการเงิน จากผลกระทบที่เกิดขึ้น นักวิเคราะห์และนักลงทุนคาดการณ์ว่ากำไรของบริษัทจะลดลงจากที่เคยประมาณการไว้ ซึ่งคณะกรรมการบางแห่งได้พิจารณาอนุมัติลดการจ่ายเงินปันผล การซื้อคืนหุ้นและการลงทุน

9. ความแข็งแกร่งของโมเดลธุรกิจ กล่าวคือนอกจากสภาพคล่องระยะสั้นแล้ว คณะกรรมการจะต้องประเมินโอกาสในระยะยาวของรูปแบบธุรกิจพื้นฐานของบริษัท และความสามารถของบริษัทในการชำระหนี้และการมีเงินสดสำหรับการรักษาสภาพคล่อง

10. ความรับผิดชอบต่อสังคม คณะกรรมการสามารถจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการจัดการในการต่อสู้กับการระบาดของไวรัสโควิด-19

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า การทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านการเตรียมการรับมือในการทำงานของพนักงานองค์กร การจัดการภาวะความเสี่ยงของโรคระบาด และภาวะสังคม วัฒนธรรม การปฏิสัมพันธ์ที่เปลี่ยนแปลงไปสู่สภาวะปกติใหม่และการเว้นระยะห่างทางสังคมที่จะกลายเป็นมาตรฐานใหม่ ที่

องค์กรจะต้องวางแผน ปรับเปลี่ยนทุกมิติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อเป้าหมายสูงสุด

## 8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยภายในประเทศ

พรธิดา สีคำ (2560) ได้ศึกษาอิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยง มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หากพิจารณารายด้านพบว่า

1. กระบวนการตรวจสอบภายใน สรุปไว้ว่าในด้านการวางแผนการปฏิบัติงานและด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในทุกด้าน กล่าวคือการเสริมสร้างความเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบภายในฝ่ายตรวจสอบภายในและผู้สอบบัญชีภายนอก สามารถแสดงความเห็นอย่างตรงไปตรงมาก่อให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงานสูงขึ้น ส่วนด้านการรายงานผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร กล่าวคือผู้ตรวจสอบภายในต้องมีพื้นฐานความรู้ในงานตรวจสอบภายในและต้องมีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ มีการเตรียมงานอย่างมืออาชีพ สามารถแสดงความรู้และความชำนาญ มีมาตรการและมาตรฐานในการรายงานผลด้านการปฏิบัติงานแต่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ทั้งนี้ด้านของการติดตามผลการตรวจสอบพบว่ามีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย กล่าวคือบทบาทของผู้ตรวจสอบภายในมีผลต่อการจัดการเชิงกลยุทธ์ของบริษัท และโดยมากบริษัทใช้กลยุทธ์การวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพเป็นกลยุทธ์ในหน่วยควบคุมคุณภาพ

2. การบริหารความเสี่ยง ได้เขียนอภิปรายสรุปไว้ว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในทุกด้าน กล่าวคือการดำเนินงานเป็นความเสี่ยงของธุรกิจเป็นปกติ แต่องค์กรจะต้องหาวิธีการแนวทาง มาจัดการไม่ให้เกิดความเสี่ยงที่กระทบต่อการดำเนินงานที่คาดการณ์ไว้ ทั้งนี้ในส่วนด้านการเงินมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในทุกด้านยกเว้นด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ผู้ศึกษายังได้สรุปตอนท้ายในการอภิปรายผลการศึกษาด้านการบริหารความเสี่ยงไว้ว่า หากกิจการมีการกำหนดให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานตามแผนที่ได้กำ หนดให้บุคลากรปฏิบัติ โดยมี

การประเมินประสิทธิภาพของการควบคุมอย่างเหมาะสม กิจการก็สามารถป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของกิจการได้อย่างดียิ่ง

อรรถพล ทองดี (2562) กล่าวว่า จากการศึกษาผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน และความเครียดส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจค้าส่ง ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านผลกระทบจากโรคระบาด โดยมีเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรค การกระจายโรค และการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานด้านกระบวนการ การเปลี่ยนแปลงผลผลิต การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมหรือคน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และปัจจัยผลกระทบด้านความเครียดด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเช่นกัน นอกจากนั้น ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน ด้านการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านผลกระทบด้านความเครียดมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานแต่ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ณัฐนันท์ ทาคำ (2562, มกราคม - มิถุนายน) ได้สรุปผลการศึกษาความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในเครือไทยรัฐ กรุ๊ป ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรความสุขในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านกำลังใจในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานทั้งในด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ และด้านเวลาของพนักงาน ส่วนตัวแปรด้านนโยบายและการบริหารงาน และสัมพันธภาพในที่ทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วัลลี พุทโสม (2564, มกราคม - มิถุนายน) กล่าวถึงการศึกษาอิทธิพลของบทบาทการทำงาน กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของนักศึกษาในสถาบันการศึกษาสามแห่ง ผลการศึกษาพบว่า บทบาทการทำงาน กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม และการทำงานจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นหากผู้ปฏิบัติงานรู้ถึงบทบาทและกระบวนการทำงาน และพบว่าระดับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมมีค่าสูงสุดซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างบทบาทการทำงาน กระบวนการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม และจากการศึกษายังพบว่าบทบาทในการทำงานไม่มีอิทธิพลทางตรงกับประสิทธิภาพในการทำงาน

เป็นทีมแต่พบว่ามีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านกระบวนการทำงานหรือแรงจูงใจในการทำงาน และได้อภิปรายเพิ่มเติมว่าการมอบหมายบทบาทที่ไม่ชัดเจนในสถาบันการศึกษาจะก่อให้เกิดทัศนคติเชิงลบต่อการทำงานเป็นทีมของนักศึกษา ดังนั้นบทบาทการทำงานเป็นทีมควรได้รับการมอบหมายอย่างระมัดระวังและชัดเจน เพื่อให้สมาชิกในทีมงานเข้าใจกระบวนการทำงาน เกิดแรงจูงใจและนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม

**งานวิจัยต่างประเทศ**

Spence J (2020) ได้ศึกษาความเข้าใจการต้านทานสถานที่ทำงานต่อการเปลี่ยนแปลง: บทบาทของความฉลาดทางอารมณ์ในสังคมปัจเจกนิยมและกลุ่มนิยม กล่าวว่าจากการศึกษาการวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของอารมณ์ การใช้อารมณ์ และการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงานตามที่ Oreg (2003) กำหนด กลุ่มตัวอย่าง 283 คนได้เข้าร่วมในการวิจัยนี้ ประชากรมาจากสหรัฐอเมริกาและสิงคโปร์ รวมถึงบุคคลที่อายุเกิน 18 ปี และซึ่งปัจจุบันมีงานทำ เกษียณอายุ หรือเพิ่งตกงาน SSEIT (Schutte, 1998) เพื่อใช้วัดการรับรู้ของอารมณ์และการใช้อารมณ์ ตามมาตราส่วน RTC (Oreg, 2003) เพื่อวัดความต้านทานในที่ทำงานต่อการเปลี่ยนแปลง ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและใช้อารมณ์ในสถานที่ทำงานไม่ได้เกิดขึ้น การใช้ PROCESS Macro ของ Andrew Hayes ผู้ดำเนินรายการด้านเพศ อายุ และคุณลักษณะทางวัฒนธรรมไม่มีปฏิสัมพันธ์ใด ๆ ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงอารมณ์และการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในที่ทำงาน จึงได้สรุปผลการศึกษาไว้ว่าการรับรู้อารมณ์สามารถทำนายแนวโน้มที่จะต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในที่ทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ไม่จำเป็นต้องให้หลักฐานว่าเพศ อายุ และคุณลักษณะทางวัฒนธรรมมาเป็นตัวแปรกรองความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงอารมณ์และการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในที่ทำงาน

Ehteshami S. (2018) ศึกษาเรื่องการออกแบบความสุข: การศึกษานวัตกรรม โดยเป็นการศึกษาความรู้ แรงจูงใจ และองค์ประกอบขององค์กรที่จำเป็นต่อการทำความเข้าใจความหมายของความสุขต่อผลการปฏิบัติงานในที่ทำงาน ซึ่งใช้การวิเคราะห์ช่องว่างของคลาร์กและเอสเตส (2008) ในการศึกษาชุดของความรู้ แรงจูงใจ และอิทธิพลที่สันนิษฐานจากองค์กร ได้รับการจัดทำเป็นเอกสารโดยอิงตามการสนับสนุนจากการทบทวนวรรณกรรมและการสร้างสมมติฐาน กล่าวว่าแม้ว่าความสุขไม่ได้เป็นเครื่องบ่งชี้ประสิทธิภาพที่ชัดเจน แต่ก็มีความสัมพันธ์โดยตรงกับปัจเจกบุคคล คือมีความปรารถนาที่จะทำงานให้เหนือกว่าความรับผิดชอบที่คาดหวัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเกี่ยวข้องกับฝั่งด้านความคิดสร้างสรรค์ในงานที่ได้รับมอบหมาย และยังได้สรุปแนวทางสำหรับ

การเตรียมการ การดำเนินการ และกิจกรรมมองย้อนกลับ วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ควรติดตามและวัดผลการลงทุน ทั้งในด้านการเงินและทรัพยากร เพื่อกำหนดผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นโดยการปรับปรุงชุดตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพหลัก (KPI) ที่องค์กรได้ตกลงกันไว้ถือเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนี้กล่าวว่า แผนปฏิบัติการจำเป็นต้องผลักดันให้เกิดผลในทันทีเพื่อวางรากฐานสำหรับการริเริ่มระยะกลางและระยะยาว เพราะการส่งมอบประสบการณ์พนักงานที่แตกต่างให้ประสบความสำเร็จจะต้องใช้ทรัพยากรทั้งที่เป็นรูปธรรมและจับต้องไม่ได้ แต่ก็มีองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมและที่จับต้องไม่ได้ของประสบการณ์โดยรวมของพนักงานที่ต้องได้รับการแก้ไขควบคู่ไปกับความต้องการด้านการศึกษาเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมขององค์กรเกี่ยวกับความสุข

Gumm J. (2014) ศึกษาเรื่องความเครียดในที่ทำงาน ผลการศึกษาพบว่า การจัดการมิติทางจิตวิทยาและสรีรวิทยาของความเครียดสามารถมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อผลิตภาพในสถานที่ทำงาน กระนั้น ความเครียดถือว่าเป็นปรากฏการณ์สากลของมนุษย์มักถูกมองข้ามหรือถูกเข้าใจผิดโดยทั้งพนักงานและองค์กร กล่าวว่าการศึกษานี้ได้ศึกษาผลกระทบของความเครียดในที่ทำงานทั้งจากมุมมองส่วนบุคคลและขององค์กร มีการใช้การออกแบบวิธีการสำรวจแบบผสมผสานเพื่อทดสอบประสิทธิภาพและประโยชน์ที่เป็นไปได้ของการจัดหาเครื่องมือให้กับพนักงานเพื่อช่วยให้พวกเขาจัดการกับความเครียดได้ดีขึ้น จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างได้ทดสอบผลกระทบของการรักษาที่ส่งผลต่อการรับรู้ความเครียด ความวิตกกังวล และการมีส่วนร่วมในที่ทำงาน และยังกล่าวว่ามนุษย์สามารถคิดว่าตนเองมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดทางสรีรวิทยาแบบเดียวกับที่กำลังถูกคุกคามหรือถูกทำร้ายร่างกายจริงๆ ความเครียดทางสรีรวิทยาการตอบสนองที่พัฒนาเป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพสูงในการป้องกันคนจากอันตรายและตอบสนองต่อภัยคุกคามร้ายแรงหรือเป็นอันตรายได้ การศึกษาวิจัยแสดงให้เห็นว่าความเครียดสร้างความเสียหายให้กับองค์กรในแง่ของค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลประจำปี การขาดงาน การลาออก และการสูญเสียผลิตภาพ และให้เห็นภาพรวมของผลกระทบของความเครียดที่มีต่อบุคคลและองค์กร ดังนี้

ความเครียดส่วนบุคคล คือการตอบสนองต่อความเครียดที่มนุษย์ตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นนั้น และมีปฏิกิริยาป้องกันเพื่อตอบสนองต่อภัยคุกคามที่ใกล้เข้ามา จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเข้าใจว่ามีความแตกต่างของความรู้สึกเมื่อกระตุ้นการตอบสนองต่อความเครียด และสามารถลดการตอบสนองต่อความเครียดได้โดยใช้วิธีผ่อนคลายและเรียนรู้ในระหว่างการรักษาและการจัดการกับความเครียดทั้งเหตุการณ์หรือความคิดที่กระตุ้นการตอบสนองต่อความเครียด

ความเครียดขององค์กร คือองค์กรต่าง ๆ ได้ทุ่มเทเวลาและทรัพยากรในการออกแบบและดำเนินการตามโปรแกรมการจัดการความเครียด และพบว่าปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงขององค์กรมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงในงานและประสิทธิภาพการทำงานของผู้คน

การวิจัยแสดงให้เห็นว่าความเครียดมีผลทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อองค์กร ผลกระทบเหล่านี้มีส่วนทำให้สูญเสียประสิทธิภาพการทำงานและต้นทุนการรักษาพยาบาลที่เพิ่มขึ้น รวมถึงปัญหาอื่น ๆ นอกจากนี้ พนักงานอาจนำความเครียดส่วนตัวมาสู่การทำงาน ซึ่งทำให้เกิดปัญหายุ่งยากสำหรับองค์กรในการจัดการผลกระทบจากความเครียด ดังนั้น องค์กรต่าง ๆ สามารถทำได้เพียงสร้างสภาพแวดล้อมที่ปราศจากความเครียดสำหรับพนักงานโดยการแทรกแซงที่มุ่งเน้นการปรับปรุงสถานที่ทำงานโดยตรง (CL Cooper & Cartwright, 1997)เนื่องจากพนักงานอาจมีความเครียดที่บ้านที่พวกเขานำมาที่สำนักงานและเนื่องจากความเครียดเป็นเรื่องส่วนตัวอย่างมาก จึงควรมีการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมการทำงานหรือวัฒนธรรมที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อลดความเครียด

ตาราง 10 สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการกำหนดกรอบการศึกษาวิจัย

| แนวคิดและทฤษฎีที่ศึกษา | อ้างอิงผู้ศึกษาและนักวิชาการ |
|---|---|
| **ปัจจัยด้านความเสี่ยง**<br>1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์<br>2. ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน<br>3. ความเสี่ยงด้านการเงิน<br>4. ความเสี่ยงด้านสังคม<br>5. ความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย | วิทยา อินทร์สอน (2539), สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2551), จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ (2554), หทัยวรรณ ฉมังลาภ (2556), ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2557), เฉิดศักดิ์สืบทรัพย์และณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2557), อิสระ ไชยสอาด (2559), ศรุตานนท์ ชอบประดิษฐ์ (2563), ขัตติยา ด้วงสำราญ (2564) |
| **ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร**<br>1. ด้านนโยบาย<br>2. ด้านการบริหารจัดการ<br>3. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ<br>4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน | จิระพงค์ เรืองกุน (2556), เจษฎา นกน้อย (2560), นันธิดา จันทร์ศิริ (2560), จตุพร สังขวรรณ (2562), กานต์ดนัย ชลสุวัฒน์ และธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ (2562), สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2564) |
| **ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน**<br>1. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน<br>2. ด้านการเป็นที่ยอมรับ<br>3. ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน<br>4. ด้านแรงจูงใจในการทำงาน | Warr (1990), Lu and Shih (1997), Manion (2003), สุภาวดี ทองบุญส่ง (2556), สิริขวัญ หงส์สุวรรณกุล (2562), ถิตรัตน์ พิมพาภรณ์ และคณะ (2562), ณัฐนันท์ ทาคำ และกนกพร ชัยประสิทธิ์ (2562) |
| **ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน**<br>1. ด้านวิธีการทำงาน<br>2. ด้านเวลาการทำงาน<br>3. ด้านปริมาณงาน<br>4. ด้านความสำเร็จในงานและการบรรลุเป้าหมาย<br>5. ด้านคุณภาพของงาน | Harrington Emerson (1931), Peterson and Plowman (1953), วสวัตติ์ สุติญญามณี และคณะ (2562), สิริขวัญ หงษ์สุวรรณ (2562), ธนัญกรณ์ ทองเลิศ และกมลพร สอนศรี (2562) |

# บทที่ 3
# วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดและวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

**การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง**

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สูตรในการคำนวณหาตัวอย่าง จากสูตรการกำหนดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ในระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (Taro Yamane) ดังนี้

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

โดย $\mathrm{n}$ = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$Z^2$ = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ 95% (มีค่าเท่ากับ 1.96)

$e$ = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมรับได้ $\pm$5% (0.05)

เมื่อนำมาแทนค่าในสูตรได้ผลลัพธ์ ดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$

$\mathrm{n}$ = 384.16

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณจะได้เท่ากับ 385 คน และเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 15 คน รวมเป็นจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกย่านธุรกิจที่มีบริษัทเอกชนและมีที่ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยอาศัยการแบ่งพื้นที่ตามหลักเกณฑ์ย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

ตาราง 11 การจัดกลุ่มย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

| ลำดับกลุ่ม | กลุ่มย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร |
|---|---|
| 1 | สาทร สีลม และพระราม 4 |
| 2 | สยาม ชิดลม เพลินจิต และอโศก |
| 3 | พระราม 9 และรัชดาภิเษก |
| 4 | ลาดพร้าว จตุจักร และบางซื่อ |

ภาพประกอบ 13 แผนที่แสดงย่านศูนย์กลางธุรกิจของกรุงเทพมหานคร (Central Business District)

ที่มา: ZmyHome (2562)

2. การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) จากขั้นตอนที่ 1 คำนวณหาขนาดตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ถูกเลือกขึ้นมาจากขั้นตอนที่ 1 โดยการหาสัดส่วนของตัวอย่าง ดังนี้

$$\text{ขนาดตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{ขนาดตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}}$$

$$= \frac{400}{4}$$

$$= 100$$

จากการคำนวณสรุปได้ว่า จากขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เมื่อแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ขนาดตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลแต่ละกลุ่มเท่ากับ 100 คน

3. การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งหมด 4 กลุ่มแบบตามสะดวกทั้งสถานที่และเวลา ดังตัวอย่างสถานที่ในการเก็บข้อมูลวิจัยดังนี้

ตาราง 12 ตัวอย่างสถานที่เก็บข้อมูลแบบสอบถาม

| กลุ่มที่ | ย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร | ตัวอย่างสถานที่เก็บข้อมูลแบบสอบถาม |
|---|---|---|
| 1 | สาทร สีลม และพระราม 4 | อาคารสำนักงาน: อาคารสามย่านมิตรทาวน์ อาคารจามจุรีสแควร์ อาคารสำนักงานสีลมคอมเพล็กซ์ อาคารซี.พี.ทาวเวอร์ อาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ อาคารลุมพินีทาวเวอร์<br>ห้างสรรพสินค้า: ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสีลมคอมเพล็กซ์ |
| 2 | สยาม ชิดลม เพลินจิต และอโศก | อาคารสำนักงาน: อาคารสำนักงานเซ็นทรัลเวิร์ด อาคารคิวเอาส์เพลินจิต อาคารอมารินทาวเวอร์ อาคารทูแปซิฟิคเพลส อาคารเสริมมิตรทาวเวอร์ อาคารเอ็กซ์เชนจ์ทาวเวอร์<br>ห้างสรรพสินค้า: ห้างสรรพสินค้าเทอมินอล 21 |
| 3 | พระราม 9 และรัชดาภิเษก | อาคารสำนักงาน: อาคารฟอร์จูนทาวน์ อาคารจีทาวเวอร์ อาคารวรสมบัติ อาคารอาร์เอสทาวเวอร์ อาคารซีดับเบิลยูทาวเวอร์ อาคารอโยธยาทาวเวอร์<br>ห้างสรรพสินค้า: ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล แกรนด์ พระราม 9 |

ตาราง 12 (ต่อ)

| กลุ่มที่ | ย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร | ตัวอย่างสถานที่เก็บข้อมูลแบบสอบถาม |
|---|---|---|
| 4 | ลาดพร้าว จตุจักร และบางซื่อ | อาคารสำนักงาน: อาคารลาดพร้าว ฮิลส์ อาคารเอสเจ อินฟินิท วัน บิส ซิเนส คอมเพล็กซ์ อาคารรสาทาวเวอร์ 2 อาคารชินวัตรทาวเวอร์ 3 อาคารชินโรจน์ อาคารรักดี (บางซื่อ)<br>ห้างสรรพสินค้า: ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล พลาซา ลาดพร้าว |

จากตาราง 12 ตัวอย่างสถานที่เก็บข้อมูลแบบสอบถาม เป็นสถานที่ตามกลุ่มย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นสถานที่สามารถพบเจอผู้ให้ข้อมูลได้และมีความสมัครใจตามกลุ่มย่านธุรกิจทั้ง 4 กลุ่ม โดยผู้วิจัยทำการแปลงข้อมูลแบบสอบถามจาก Google Form เป็นคิวอาร์โค้ดไปสุ่มแจกกลุ่มละ 100 ตัวอย่าง จนครบจำนวนที่กำหนดไว้ทั้งหมดที่ 400 ตัวอย่าง

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามคัดกรองเกี่ยวกับกลุ่มย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยไว้อย่างชัดเจน

**การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้มีลักษณะง่ายต่อการตอบและครอบคลุมวัตถุประสงค์ตามโครงสร้างของแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยการสร้างแบบสอบถามขึ้นจาก Google Form พร้อมทำการแปลงข้อมูลแบบสอบถามจาก Google Form เป็นคิวอาร์โค้ดเพื่อความสะดวกของผู้ตอบแบบสอบถามที่จะสามารถแสกนข้อมูลผ่านโทรศัพท์มือถือหรือเครื่องอ่านคิวอาร์โค้ดได้อย่างสะดวก โดยแบ่งเนื้อหาแบบสอบถามดังนี้

กำหนดคำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามตามกลุ่มย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 4 กลุ่มหลัก ได้แก่

1. สาทร สีลม และพระราม 4
2. สยาม ชิดลม เพลินจิต และอโศก
3. พระราม 9 และรัชดาภิเษก
4. ลาดพร้าว จตุจักร และบางซื่อ

และกำหนดส่วนของเนื้อหาแบบสอบถามหลักออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) และ สถานะที่ทำงานในปัจจุบัน ซึ่งเป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด และใช้เป็นคำถามคัดกรองสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแต่ละข้อคำถามจะมีระดับการวัดข้อมูลประเภทพร้อมทั้งรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

1. เพศ: ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทางเลือก (Dichotomous Question) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scales) ดังนี้

1.1) ชาย 1.2) หญิง

2. อายุ: ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

2.1) 21 – 30 ปี 2.2) 31 – 40 ปี

2.3) 41 – 50 ปี 2.4) 51 – 60 ปี

3. สถานภาพ: ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วย คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

3.1) โสด 3.2) สมรส

3.3) หย่าร้าง 3.4) อื่น ๆ.....(โปรดระบุ)

4. ระดับการศึกษา: ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

4.1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 4.2) ปริญญาตรี

4.3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้: ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

5.1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 5.2) 15,001 – 30,000 บาท

5.3) 30,001 – 45,000 บาท 5.4) 45,001 บาทขึ้นไป

6. ระดับตำแหน่งงาน: ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

6.1) ระดับตำแหน่งปฏิบัติการ 6.2) ระดับตำแหน่งหัวหน้างาน

6.3) ระดับตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไป

7. อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน): ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

7.1) ไม่เกิน 3 ปี 7.2) 4 – 6 ปี

7.3) 7 – 9 ปี 7.4) 10 ปีขึ้นไป

8. สถานะที่ทำงานในปัจจุบัน: ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วย คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

8.1) ทำงานจากที่บ้าน (Work from home)

8.2) ทำงานที่สำนักงาน (Work at office)

8.3) ทำงานจากที่บ้านและที่สำนักงาน (Work from home & Work at office)

ส่วนที่ 2: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยมีจำนวนคำถามทั้งหมด 15 ข้อ แบ่งตามการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ดังนี้

| | | |
|---|---|---|
| 1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ | จำนวนคำถาม | 3 ข้อ |
| 2. ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน | จำนวนคำถาม | 3 ข้อ |
| 3. ความเสี่ยงด้านการเงิน | จำนวนคำถาม | 3 ข้อ |
| 4. ความเสี่ยงด้านสังคม | จำนวนคำถาม | 3 ข้อ |
| 5. ความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย | จำนวนคำถาม | 3 ข้อ |

โดยลักษณะของแบบสอบถามมีให้เลือกคำตอบเดียวตามแนวทางของ Likert Scales วัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale Method) ดังนี้

| | | | |
|---|---|---|---|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้ระดับคะแนน | 5 | คะแนน |
| เห็นด้วย | ให้ระดับคะแนน | 4 | คะแนน |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ไม่แน่ใจ | ให้ระดับคะแนน | 3 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วย | ให้ระดับคะแนน | 2 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้ระดับคะแนน | 1 | คะแนน |

และได้กำหนดระดับข้อมูลการแจกแจงความถี่โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาสูตรการคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

จากหลักเกณฑ์การแบ่งอันตรภาคชั้นดังกล่าว แปลความหมายของระดับคะแนนดังนี้

| ระดับคะแนนเฉลี่ย | การแปลความหมาย |
|---|---|
| 4.21 – 5.00 | มีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับสูงมาก |
| 3.41 – 4.20 | มีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับสูง |
| 2.61 – 3.40 | มีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับปานกลาง |
| 1.81 – 2.60 | มีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับต่ำ |
| 1.00 – 1.80 | มีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับต่ำมาก |

ส่วนที่ 3: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยมีจำนวนคำถามทั้งหมด 12 ข้อ แบ่งตามการรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรด้านต่าง ๆ ดังนี้

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1. ด้านโยบาย | จำนวนคำถาม | 3 | ข้อ |
| 2. ด้านการบริหารจัดการ | จำนวนคำถาม | 3 | ข้อ |
| 3. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ | จำนวนคำถาม | 3 | ข้อ |
| 4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน | จำนวนคำถาม | 3 | ข้อ |

โดยลักษณะของแบบสอบถามมีให้เลือกคำตอบเดียวตามแนวทางของ Likert Scales วัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับการรับรู้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale Method) ดังนี้

| | | | |
|---|---|---|---|
| มากที่สุด | ให้ระดับคะแนน | 5 | คะแนน |
| มาก | ให้ระดับคะแนน | 4 | คะแนน |
| ปานกลาง | ให้ระดับคะแนน | 3 | คะแนน |
| น้อย | ให้ระดับคะแนน | 2 | คะแนน |

น้อยที่สุด ให้ระดับคะแนน 1 คะแนน

และได้กำหนดระดับข้อมูลการแจกแจงความถี่โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาสูตรการคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

จากหลักเกณฑ์การแบ่งอันตรภาคชั้นดังกล่าว แปลความหมายของระดับคะแนนดังนี้

| ระดับคะแนนเฉลี่ย | การแปลความหมาย |
|---|---|
| 4.21 – 5.00 | มีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรในระดับสูงมาก |
| 3.41 – 4.20 | มีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรในระดับสูง |
| 2.61 – 3.40 | มีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรในระดับปานกลาง |
| 1.81 – 2.60 | มีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรในระดับต่ำ |
| 1.00 – 1.80 | มีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรในระดับต่ำมาก |

ส่วนที่ 4: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยความสุขในการทำงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยมีจำนวนคำถามทั้งหมด 12 ข้อ แบ่งตามปัจจัยความสุขในการทำงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

| | | |
|---|---|---|
| 1. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน | จำนวนคำถาม | 3 ข้อ |
| 2. ด้านการเป็นที่ยอมรับ | จำนวนคำถาม | 3 ข้อ |
| 3. ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน | จำนวนคำถาม | 3 ข้อ |
| 4. ด้านแรงจูงใจในการทำงาน | จำนวนคำถาม | 3 ข้อ |

โดยลักษณะของแบบสอบถามมีให้เลือกคำตอบเดียวตามแนวทางของ Likert Scales วัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale Method) ดังนี้

| | | | |
|---|---|---|---|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้ระดับคะแนน | 5 | คะแนน |
| เห็นด้วย | ให้ระดับคะแนน | 4 | คะแนน |
| ไม่แน่ใจ | ให้ระดับคะแนน | 3 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วย | ให้ระดับคะแนน | 2 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้ระดับคะแนน | 1 | คะแนน |

และได้กำหนดระดับข้อมูลการแจกแจงความถี่โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาสูตรการคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

จากหลักเกณฑ์การแบ่งอันตรภาคชั้นดังกล่าว แปลความหมายของระดับคะแนนดังนี้

| ระดับคะแนนเฉลี่ย | การแปลความหมาย |
|---|---|
| 4.21 – 5.00 | มีความสุขในการทำงานในระดับต่ำมาก |
| 3.41 – 4.20 | มีความสุขในการทำงานในระดับต่ำ |
| 2.61 – 3.40 | มีความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง |
| 1.81 – 2.60 | มีความสุขในการทำงานในระดับสูง |
| 1.00 – 1.80 | มีความสุขในการทำงานในระดับสูงมาก |

ส่วนที่ 5: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลประสิทธิภาพการทำงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยมีจำนวนคำถามทั้งหมด 15 ข้อ แบ่งตามปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

| | | |
|---|---|---|
| 1. ด้านวิธีการทำงาน | จำนวนคำถาม | 3 ข้อ |
| 2. ด้านเวลาการทำงาน | จำนวนคำถาม | 3 ข้อ |
| 3. ด้านปริมาณงาน | จำนวนคำถาม | 3 ข้อ |
| 4. ด้านความสำเร็จในงานและการบรรลุเป้าหมาย | จำนวนคำถาม | 3 ข้อ |
| 5. ด้านคุณภาพของงาน | จำนวนคำถาม | 3 ข้อ |

โดยลักษณะของแบบสอบถามมีให้เลือกคำตอบเดียวตามแนวทางของ Likert Scales วัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale Method) ดังนี้

| | | | |
|---|---|---|---|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้ระดับคะแนน | 5 | คะแนน |
| เห็นด้วย | ให้ระดับคะแนน | 4 | คะแนน |
| ไม่แน่ใจ | ให้ระดับคะแนน | 3 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วย | ให้ระดับคะแนน | 2 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้ระดับคะแนน | 1 | คะแนน |

และได้กำหนดระดับข้อมูลการแจกแจงความถี่โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาสูตรการคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

จากหลักเกณฑ์การแบ่งอันตรภาคชั้นดังกล่าว แปลความหมายของระดับคะแนนดังนี้

| ระดับคะแนนเฉลี่ย | การแปลความหมาย |
|---|---|
| 4.21 – 5.00 | มีประสิทธิภาพการทำงานในระดับต่ำมาก |
| 3.41 – 4.20 | มีประสิทธิภาพการทำงานในระดับต่ำ |
| 2.61 – 3.40 | มีประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง |
| 1.81 – 2.60 | มีประสิทธิภาพการทำงานในระดับสูง |
| 1.00 – 1.80 | มีประสิทธิภาพการทำงานในระดับสูงมาก |

**การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ**

เนื่องจากในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามจึงได้ดำเนินการและทำการทดสอบความเชื่อถือได้ดังนี้

1. ออกแบบและสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบการศึกษาวิจัย

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขและปรับปรุง พร้อมทั้งตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถามตามลำดับ

3. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว มาทดลอง (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง (Pre-test) จำนวน 40 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรแอลฟ่าของครอนบัค (Cronbach's alpha) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) เพื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่น ว่าสูงพอและมีความเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งค่าแอลฟ่าที่วิเคราะห์ได้จะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ หากค่าที่ได้ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่า 0.70 และสามารถนำแบบสอบถามดังกล่าวไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงเป็นลำดับต่อไป

จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 5 รวม 54 ข้อมีค่าความเชื่อมั่นภาพรวมเท่ากับ 0.864 และมีค่าความเชื่อมั่นรายด้านดังนี้

ส่วนที่ 2: การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

| | |
|---|---|
| 1. ด้านกลยุทธ์ | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.866 |
| 2. ด้านการดำเนินงาน | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.870 |
| 3. ด้านการเงิน | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.866 |
| 4. ด้านสังคม | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.914 |
| 5. ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.856 |

ส่วนที่ 3: การรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

| | |
|---|---|
| 1. ด้านนโยบาย | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.857 |
| 2. ด้านการบริหารจัดการ | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.852 |
| 3. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.855 |
| 4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.860 |

ส่วนที่ 4: ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

| | |
|---|---|
| 1. ความพึงพอใจในการทำงาน | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.847 |
| 2. ด้านการเป็นที่ยอมรับ | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.853 |
| 3. ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.855 |
| 4. ด้านแรงจูงใจในการทำงาน | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.841 |

ส่วนที่ 5: ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

| | |
|---|---|
| 1. ด้านวิธีการทำงาน | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.847 |
| 2. ด้านเวลาการทำงาน | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.848 |
| 3. ด้านปริมาณงาน | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.848 |
| 4. ด้านความสำเร็จในงานและการบรรลุเป้าหมาย | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.847 |
| 5. ด้านคุณภาพของงาน | ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.842 |

**การเก็บรวบรวมข้อมูล**

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19” โดยแบ่งลักษณะของแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการค้นคว้าเอกสาร วารสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลทางระบบอินเตอร์เน็ตเพื่อใช้ในการออกแบบแบบสอบถาม

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) นำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างตามสถานที่ต่าง ๆ ของย่านธุรกิจภายในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ตามที่ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างไว้แล้วจำนวน 400 คน จากนั้นจึงจะรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ นำมาจัดกระทำข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ต่อไป

**การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล**

**การจัดกระทำข้อมูล**

หลังจากผู้ศึกษาวิจัยได้รวบรวมข้อมูลแบบสอบถามทั้งหมดจากผู้ตอบแบบสอบถามผ่าน Google Form เรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อมูลทั้งหมดมาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้ศึกษาวิจัยจะนำข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์และเกิดข้อผิดพลาดมีความซ้ำซ้อนของข้อมูลออก

2. การลงรหัส (Coding) โดยผู้ศึกษาวิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องเรียบร้อยมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามแต่ละส่วน

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) โดยนำข้อมูลแบบสอบถามที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้ว มาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปในการวิจัยทางสังคมศาสตร์เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จะดำเนินการหลังจากทำการจัดกระทำข้อมูลแบบสอบถามเสร็จสมบูรณ์เรียบร้อยเพื่อนำมาวิเคราะห์และแปลผลการเขียนรายงานวิจัย โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) และสถานะที่ทำงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน จะทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA: Analysis of Variance) สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม และทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe ในกรณีที่พบว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดค่าทางสถิติที่ระดับ 0.05 และใช้สถิติทดสอบตัวแปรที่น้อยกว่า 2 กลุ่มด้วย t-test

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน

2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 การรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน

2.4 สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน

# บทที่ 4
# ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19” จำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อดังต่อไปนี้

| | | |
|---|---|---|
| N | แทน | จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง |
| $\overline{X}$ | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean) |
| S.D. | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| t | แทน | สถิติทดสอบ T-test |
| F | แทน | สถิติทดสอบ F-test |
| df | แทน | ระดับชั้นของความเห็นอิสระ (Degree of Freedom) |
| SS | แทน | ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares) |
| MD | แทน | ค่าเฉลี่ยความแตกต่างความแปรปรวน (Mean Difference) |
| $H_0$ | แทน | สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis) |
| $H_1$ | แทน | สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis) |
| $R^2$ adj | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ |
| S.E. | แทน | ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน |
| Beta | แทน | ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน |
| B | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized) |
| r | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) |
| * | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 |
| Sig. | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน |

**การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำสรุปข้อมูลการนำเสนอผลการวิเคราะห์และอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ในส่วนที่ 1 ถึงส่วนที่ 5 และส่วนที่ 6 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

**ส่วนที่** 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่** 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

**ส่วนที่** 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

**ส่วนที่** 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

**ส่วนที่** 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

**ส่วนที่** 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่** 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) และสถานะที่ทำงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่** 2 การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานข้อที่** 3 การรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานข้อที่** 4 ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

**ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูลพนักงานบริษัทเอกชนที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) และสถานะที่ทำงานในปัจจุบัน นำเสนอข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และค่าจำนวนร้อยละดังข้อมูลในตาราง 13

ตาราง 13 ตารางแสดงข้อมูลจำนวน ค่าจำนวนร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม

| ลำดับ | ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|---|
| 1. เพศ | | | |
| | ชาย | 126 | 31.50 |
| | หญิง | 274 | 68.50 |
| | **รวม** | **400** | **100.00** |
| 2. อายุ | | | |
| | 21-30 ปี | 80 | 20.00 |
| | 31-40 ปี | 214 | 53.50 |
| | 41-50 ปี | 94 | 23.50 |
| | 51-60 ปี | 12 | 3.00 |
| | **รวม** | **400** | **100.00** |
| 3. สถานภาพ | | | |
| | โสด | 209 | 52.25 |
| | สมรส | 153 | 38.25 |
| | หย่าร้าง | 36 | 9.00 |
| | อื่น ๆ | 2 | 0.50 |
| | **รวม** | **400** | **100.00** |

*หมายเหตุ: สถานภาพอื่น ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2 คนระบุ "สมรสไม่จดทะเบียน"*

ตาราง 13 (ต่อ)

| ลำดับ | ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|---|
| 4. ระดับการศึกษา | | | |
| | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 66 | 16.50 |
| | ปริญญาตรี | 280 | 70.00 |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 54 | 13.50 |
| | **รวม** | **400** | **100.00** |
| 5. รายได้ | | | |
| | ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท | 38 | 9.50 |
| | 15,001-30,000 บาท | 212 | 53.00 |
| | 30,001-45,000 บาท | 83 | 20.75 |
| | 45,001 บาทขึ้นไป | 67 | 16.75 |
| | **รวม** | **400** | **100.00** |
| 6. ระดับตำแหน่งงาน | | | |
| | ระดับตำแหน่งปฏิบัติการ | 216 | 54.00 |
| | ระดับตำแหน่งหัวหน้างาน | 115 | 28.75 |
| | ระดับตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไป | 69 | 17.25 |
| | **รวม** | **400** | **100.00** |
| 7. อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) | | | |
| | ไม่เกิน 3 ปี | 136 | 34.00 |
| | 4-6 ปี | 136 | 34.00 |
| | 7-9 ปี | 70 | 17.50 |
| | 10 ปีขึ้นไป | 58 | 14.50 |
| | **รวม** | **400** | **100.00** |
| 8. สถานะที่ทำงานในปัจจุบัน | | | |
| | ทำงานจากที่บ้าน (Work from home) | 38 | 9.50 |
| | ทำงานที่สำนักงาน (Work at office) | 122 | 30.50 |
| | ทำงานจากที่บ้าน และที่สำนักงาน | 240 | 60.00 |
| | **รวม** | **400** | **100.00** |

จากตาราง 13 ตารางแสดงข้อมูลจำนวน ค่าจำนวนร้อยละลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ผู้วิจัยจึงได้จำแนกสรุปข้อมูลเชิงพรรณนาตามตัวแปรดังนี้

1. เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 274 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 68.50 และรองลงมาคือเพศชาย จำนวน 126 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 31.50

2. อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 214 คนคิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 94 คนคิดเป็นร้อยละ 23.50 ช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 80 คนคิดเป็นร้อยละ 20.00 และช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

3. สถานะภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 209 คนคิดเป็นร้อยละ 52.25 รองลงมาคือสมรส จำนวน 153 คนคิดเป็นร้อยละ 38.25 จึงทำการรวมข้อมูลสถานะอื่น ๆ (สมรสไม่จดทะเบียน) จำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 0.50 รวมเข้ากับสถานะภาพสมรสเป็นจำนวนทั้งหมด 155 คนคิดเป็นร้อยละ 38.75 และหย่าร้างจำนวน 36 คนคิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 280 คนคิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาคือต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 66 คนคิดเป็นร้อยละ 16.50 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 54 คนคิดเป็นร้อยละ 13.50 ตามลำดับ

5. รายได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 15,001-30,000 บาท จำนวน 212 คนคิดเป็นร้อยละ 53.00 และรองลงมามีรายได้เฉลี่ย 30,001-45,000 บาท จำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 20.75 ช่วงรายได้เฉลี่ยมากกว่า 45,001 บาทขึ้นไปจำนวน 67 คนคิดเป็นร้อยละ 16.75 และมีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 38 คนคิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

6. ระดับตำแหน่งงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับตำแหน่งปฏิบัติการ จำนวน 216 คนคิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาคือระดับตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 115 คนคิดเป็นร้อยละ 28.75 และระดับตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไป 69 คนคิดเป็นร้อยละ 17.25 ตามลำดับ

7. อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานไม่เกิน 3 ปี และอยู่ในช่วงอายุงาน 4-6 ปี จำนวนคนเท่ากันคือ 136 คนคิดเป็นร้อยละ 34 เท่ากันกล่าวโดยสรุปคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุงานไม่เกิน 6 ปี รวมเป็นจำนวน 272 คนคิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมาคือมีอายุงานระหว่าง 7-9 ปี จำนวน 70 คนคิดเป็นร้อยละ 17.50 และมีอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 58 คนคิดเป็นร้อยละ 14.50 ตามลำดับ

8. สถานะที่ทำงานในปัจจุบัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะการทำงานจากที่บ้านและที่สำนักงาน จำนวน 240 คนคิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือยังทำงานประจำที่สำนักงาน จำนวน 122 คนคิดเป็นร้อยละ 30.50 และทำงานจากที่บ้าน จำนวน 38 คนคิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

**ส่วนที่** 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูลสรุปดังนี้

ตาราง 14 การแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูลการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

| | ความเสี่ยง | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|---|
| | | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
| **ด้านกลยุทธ์** | | | | |
| 1 | จากการแพร่ระบาดทำให้องค์กรท่านต้องชะลอแผนธุรกิจเดิมที่ได้กำหนดไว้ | 4.038 | 1.104 | สูง |
| 2 | องค์กรท่านมีการปรับกลยุทธ์ในการลดกำลังการผลิตหรือการบริการอย่างกระทันหันเพราะได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาด | 3.950 | 1.051 | สูง |
| 3 | จากการแพร่ระบาดองค์กรท่านมีการนำเทคโนโลยีและเครื่องมือดิจิทัลมาใช้งานทดแทนพนักงานมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด | 4.068 | 0.988 | สูง |
| | **รวมด้านกลยุทธ์** | **4.018** | **0.924** | **สูง** |
| **ด้านการดำเนินงาน** | | | | |
| 4 | องค์กรท่านเกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานและขาดการควบคุมภายในที่เพียงพอและเหมาะสมภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด | 3.750 | 1.171 | สูง |
| 5 | องค์กรท่านยังไม่สามารถปรับวิธีการการทำงานให้สอดคล้องต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 | 3.818 | 1.167 | สูง |

ตาราง 14 (ต่อ)

| | ความเสี่ยง | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|---|
| | | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
| 6 | การวางแผนงานและการควบคุมกำกับดูแลระบบการทำงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดยังไม่สามารถตอบสนองต่อบุคลากรในองค์กรได้ทันที | 3.815 | 1.072 | สูง |
| | **รวมด้านการดำเนินงาน** | **3.794** | **1.052** | **สูง** |
| **ด้านการเงิน** | | | | |
| 7 | จากการแพร่ระบาดทำให้องค์กรท่านประสบปัญหามีค่าใช้จ่ายมากกว่ารายได้ และต้องแบกรับภาระอัตราดอกเบี้ยที่ยังสูง | 3.910 | 1.041 | สูง |
| 8 | องค์กรท่านต้องจัดหาแหล่งเงินทุนหรือการกู้ยืมมาใช้ในการขับเคลื่อนธุรกิจมากขึ้นเหตุเพราะขาดรายได้จากผลกระทบของการแพร่ระบาด | 3.745 | 1.076 | สูง |
| 9 | จากการแพร่ระบาดทำให้องค์กรท่านต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายมากขึ้นในส่วนที่ไม่สามารถควบคุมได้จากแผนงบประมาณประจำปี เช่น การจัดซื้ออุปกรณ์ ATK Test การพ่นยาฆ่าเชื้อโรคภายในสำนักงานเมื่อพบพนักงานมีความเสี่ยงสูง เป็นต้น | 4.013 | 0.908 | สูง |
| | **รวมด้านการเงิน** | **3.889** | **0.900** | **สูง** |
| **ด้านสังคม** | | | | |
| 10 | จากการแพร่ระบาดทำให้องค์กรท่านไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมได้อย่างทันท่วงที | 3.790 | 1.079 | สูง |
| 11 | จากนโยบายภาครัฐการเว้นระยะห่างทางสังคมและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เข้ากับวิถีชีวิตใหม่ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการใช้ชีวิตและการทำงานของท่าน | 3.870 | 1.037 | สูง |
| 12 | จากสภาวะการแพร่ระบาดทำให้พนักงานมีความร่วมมือและแรงกระตุ้นในการทำงานเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรลดลง | 3.823 | 1.043 | สูง |
| | **รวมด้านสังคม** | **3.828** | **0.967** | **สูง** |

ตาราง 14 (ต่อ)

| | ความเสี่ยง | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|---|
| | | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
| **ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย** | | | | |
| 13 | ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาด องค์กรท่านมีการจัดการพื้นที่การทำงานแต่ยังไม่สอดคล้องต่อมาตรการภาครัฐและการจัดมาตรการพ่นยาฆ่าเชื้อโรคหรือการตรวจหาเชื้อด้วย ATK Test กับพนักงาน | 3.850 | 1.077 | สูง |
| 14 | ท่านมีความกังวลต่อมาตรการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยต่อสถานการณ์การแพร่ระบาด | 4.003 | 0.897 | สูง |
| 15 | ท่านรู้สึกว่ามีความเสี่ยงต่อชีวิต ร่างกาย และจิตใจที่ต้องทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดและองค์กรท่านยังวางมาตรการรองรับกรณีฉุกเฉินหรือการประกันคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่เพียงพอ | 3.938 | 0.954 | สูง |
| | **รวมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย** | **3.930** | **0.867** | **สูง** |
| | **รวมความเสี่ยง** | **3.892** | **0.829** | **สูง** |

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่ามีระดับความคิดเห็นการรับรู้ความเสี่ยงจากการแปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.892 และเมื่อวิเคราะห์รายด้านสรุปได้ดังนี้

**ด้านกลยุทธ์** พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่รับรู้ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ โดยมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.018 เมื่อวิเคราะห์รายข้อคำถามพบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ จากการแพร่ระบาดองค์กรมีการนำเทคโนโลยีและเครื่องมือดิจิทัลมาใช้งานทดแทนพนักงานมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดโดยเฉลี่ย 4.068 รองลงมาคือ จากการแพร่ระบาดทำให้องค์กรต้องชะลอแผนธุรกิจเดิมที่ได้กำหนดไว้โดยเฉลี่ย 4.038 และองค์กรมีการปรับกลยุทธ์ในการลดกำลังการผลิตหรือการบริการอย่างกระทันหันเพราะได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดโดยเฉลี่ย 3.950

**ด้านการดำเนินงาน** พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่รับรู้ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน โดยมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.794 เมื่อวิเคราะห์รายข้อคำถามพบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ องค์กรยังไม่สามารถปรับวิธีการการทำงานให้สอดคล้องต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยเฉลี่ย 3.818 รองลงมาคือ การวางแผนงานและการควบคุมกำกับดูแลระบบการทำงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดยังไม่สามารถตอบสนองต่อบุคลากรในองค์กรได้ทันทีโดยเฉลี่ย 3.815 และองค์กรเกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานและขาดการควบคุมภายในที่เพียงพอและเหมาะสมภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดโดยเฉลี่ย 3.750

**ด้านการเงิน** พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่รับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน โดยมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.889 เมื่อวิเคราะห์รายข้อคำถามพบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ จากการแพร่ระบาดทำให้องค์กรต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายมากขึ้น ในส่วนที่ไม่สามารถควบคุมได้จากแผนงบประมาณประจำปี เช่น การจัดซื้ออุปกรณ์ ATK Test การพ่นยาฆ่าเชื้อโรคภายในสำนักงานเมื่อพบพนักงานมีความเสี่ยงสูง เป็นต้น โดยเฉลี่ย 4.013 รองลงมาคือ จากการแพร่ระบาดทำให้องค์กรประสบปัญหามีค่าใช้จ่ายมากกว่ารายได้ และต้องแบกรับภาระอัตราดอกเบี้ยที่ยังสูงโดยเฉลี่ย 3.910 และองค์กรต้องจัดหาแหล่งเงินทุนหรือการกู้ยืมมาใช้ในการขับเคลื่อนธุรกิจมากขึ้น เหตุเพราะขาดรายได้จากผลกระทบของการแพร่ระบาดโดยเฉลี่ย 3.745

**ด้านสังคม** พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่รับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม โดยมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.828 เมื่อวิเคราะห์รายข้อคำถามพบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ จากนโยบายภาครัฐการเว้นระยะห่างทางสังคมและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เข้ากับวิถีชีวิตใหม่ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการใช้ชีวิตและการทำงานโดยเฉลี่ย 3.870 รองลงมาคือ จากสภาวะการแพร่ระบาดทำให้พนักงานมีความร่วมมือและแรงกระตุ้นในการทำงานเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรลดลง โดยเฉลี่ย 3.823 และจากการแพร่ระบาดทำให้องค์กรไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมได้อย่างทันท่วงทีโดยเฉลี่ย 3.790

**ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย** พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่รับรู้ความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย โดยมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.930 เมื่อวิเคราะห์รายข้อคำถามพบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ มีความกังวลต่อมาตรการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดโดยเฉลี่ย 4.003 รองลงมาคือ รู้สึกว่ามีความเสี่ยงต่อชีวิต ร่างกาย และจิตใจที่ต้องทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดและองค์กรท่านยังวางมาตรการรองรับกรณีฉุกเฉินหรือการประกันคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่เพียงพอโดยเฉลี่ย 3.938 และภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาด องค์กรมีการจัดการพื้นที่การทำงานแต่ยังไม่สอดคล้องต่อมาตรการภาครัฐและการจัดมาตรการพ่นยาฆ่าเชื้อโรคหรือการตรวจหาเชื้อด้วย ATK Test กับพนักงานโดยเฉลี่ย 3.850

**ส่วนที่** 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูลสรุปดังนี้

ตาราง 15 การแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูลการรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

| | การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|---|
| | | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
| **ด้านนโยบาย** | | | | |
| 1. | องค์กรท่านมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายเพื่อปรับโครงสร้างและลดขนาดองค์กรเพราะได้รับความเสี่ยงสูงจากสถานการณ์การแพร่ระบาด | 3.718 | 1.025 | สูง |
| 2. | จากการแพร่ระบาดทำให้องค์กรท่านปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและแผนธุรกิจบ่อยครั้ง และไม่อาจทำให้แผนงานนั้นสอดคล้องต่อความยั่งยืนในระยะยาว | 3.688 | 0.939 | สูง |
| 3. | องค์กรท่านได้ทำการปรับลดพนักงานและการควบรวมตำแหน่งงานอย่างชัดเจนเพราะได้รับผลกระทบทางธุรกิจจากสถานการณ์การแพร่ระบาด | 3.563 | 1.118 | สูง |

ตาราง 15 (ต่อ)

| | การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|---|
| | | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
| | **รวมด้านนโยบาย** | **3.656** | **0.935** | **สูง** |
| **ด้านการบริหารจัดการ** | | | | |
| 4. | จากการแพร่ระบาดองค์กรท่านมีการปรับลดงบประมาณในการบริหารงานจากแผนงานเดิมที่กำหนด | 3.718 | 0.967 | สูง |
| 5. | พนักงานภายในองค์กรถูกลดบทบาทและการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและการบริหารจัดการองค์กรเหตุเพราะอยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดทำให้ต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ตามทิศทางที่ผู้บริหารสูงสุดกำหนด | 3.680 | 0.938 | สูง |
| 6. | การควบคุมและตรวจสอบภายในขาดประสิทธิภาพและไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด | 3.583 | 1.010 | สูง |
| | **รวมด้านการบริหารจัดการ** | **3.660** | **0.885** | **สูง** |
| **ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ** | | | | |
| 7. | องค์กรท่านมีการปรับลดชั่วโมงการทำงานและตัดค่าล่วงเวลาลงอย่างชัดเจนภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด | 3.585 | 1.073 | สูง |
| 8. | จากสถานการณ์การแพร่ะระบาดทำให้องค์กรท่านได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจึงต้องปรับลดสัดส่วนการจ่ายเงินเดือนและเงินพิเศษต่าง ๆ ลง | 3.595 | 1.100 | สูง |
| 9 | องค์กรท่านได้งดการจัดกิจกรรมและสวัสดิการบางอย่างลง ทำให้พนักงานขาดการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมภายในองค์กร | 3.805 | 0.905 | สูง |
| | **รวมด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ** | **3.662** | **0.904** | **สูง** |
| **ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** | | | | |
| 10 | องค์กรท่านยังมีข้อจำกัดในการอำนวยความสะดวกสิ่งต่าง ๆ ต่อการทำงานและไม่เพียงพอ | 3.678 | 0.970 | สูง |
| 11 | จากการแพร่ระบาดทำให้ความสัมพันธ์และบรรยากาศในการทำงานของท่านกับเพื่อนร่วมงานทุกระดับลดลงอย่างเห็นได้ชัด | 3.733 | 0.932 | สูง |
| 12 | ท่านมีความกังวลในการจัดสถานที่ทำงาน การจัดสรรพื้นที่และโต๊ะทำงานที่เหมาะสม สะอาด และปลอดภัยปราศจากเชื้อโรคเหตุเพราะมีการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 | 3.710 | 0.910 | สูง |
| | **รวมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** | **3.707** | **0.843** | **สูง** |
| | **รวมการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร** | **3.671** | **0.808** | **สูง** |

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่ามีระดับความคิดเห็นการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรจากการแปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.671 และเมื่อวิเคราะห์รายด้านสรุปได้ดังนี้

**ด้านนโยบาย** พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่รับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรด้านนโยบาย โดยมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.656 เมื่อวิเคราะห์รายข้อคำถามพบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายเพื่อปรับโครงสร้างและลดขนาดองค์กรเพราะได้รับความเสี่ยงสูงจากสถานการณ์การแพร่ระบาดโดยเฉลี่ย 3.718 รองลงมาคือ จากการแพร่ระบาดทำให้องค์กรปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและแผนธุรกิจบ่อยครั้ง และไม่อาจทำให้แผนงานนั้นสอดคล้องต่อความยั่งยืนในระยะยาวโดยเฉลี่ย 3.688 และองค์กรได้ทำการปรับลดพนักงานและการควบรวมตำแหน่งงานอย่างชัดเจนเพราะได้รับผลกระทบทางธุรกิจจากสถานการณ์การแพร่ระบาดโดยเฉลี่ย 3.563

**ด้านการบริหารจัดการ** พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่รับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรด้านการบริหารจัดการ โดยมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.660 เมื่อวิเคราะห์รายข้อคำถามพบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ จากการแพร่ระบาดองค์กรมีการปรับลดงบประมาณในการบริหารงานจากแผนงานเดิมที่กำหนดโดยเฉลี่ย 3.718 รองลงมาคือ พนักงานภายในองค์กรถูกลดบทบาทและการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและการบริหารจัดการองค์กร เหตุเพราะอยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดทำให้ต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ตามทิศทางที่ผู้บริหารสูงสุดกำหนดโดยเฉลี่ย 3.680 และการควบคุมและตรวจสอบภายในขาดประสิทธิภาพและไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดโดยเฉลี่ย 3.583

**ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ** พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่รับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.662 เมื่อวิเคราะห์รายข้อคำถามพบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ องค์กรได้งดการจัดกิจกรรมและสวัสดิการบางอย่างลง ทำให้พนักงานขาดการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมภายในองค์กรโดยเฉลี่ย 3.805 รองลงมาคือ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดทำให้องค์กรได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจึงต้องปรับลดสัดส่วนการจ่ายเงินเดือนและเงินพิเศษต่าง ๆ ลงโดยเฉลี่ย 3.595 และองค์กรมีการปรับลดชั่วโมงการทำงานและตัดค่าล่วงเวลาลงอย่างชัดเจนภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดโดยเฉลี่ย 3.585

**ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่รับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.707 เมื่อวิเคราะห์รายข้อคำถามพบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ จากการแพร่ระบาดทำให้ความสัมพันธ์และบรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานทุกระดับลดลงอย่างเห็นได้ชัดโดยเฉลี่ย 3.733 รองลงมาคือ มีความกังวลในการจัดสถานที่ทำงาน การจัดสรรพื้นที่และโต๊ะทำงานที่เหมาะสม สะอาด และปลอดภัยปราศจากเชื้อโรคเหตุเพราะมีการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยเฉลี่ย 3.710 และองค์กรยังมีข้อจำกัดในการอำนวยความสะดวกสิ่งต่าง ๆ ต่อการทำงานและไม่เพียงพอโดยเฉลี่ย 3.678

**ส่วนที่** 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูลสรุปดังนี้

ตาราง 16 การแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูลปัจจัยด้านความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

| ความสุขในการทำงาน | | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|---|
| | | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
| **ด้านความพึงพอใจในการทำงาน** | | | | |
| 1. | ท่านมีความรู้สึกและทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด | 3.673 | 1.067 | ต่ำ |

ตาราง 16 (ต่อ)

| | ความสุขในการทำงาน | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|---|
| | | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
| 2. | จากสถานการณ์การแพร่ระบาดในการทำงานท่านมักได้รับการตอบสนองที่ล่าช้ากว่าปกติจากเพื่อนร่วมงานและจากองค์กร | 3.690 | 0.973 | ต่ำ |
| 3. | ท่านมักรู้สึกขาดความเชื่อมั่นและขวัญกำลังใจในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด เพราะการจัดการและแก้ไขปัญหาภายในองค์กรไม่เหมาะสมและไม่สนองต่อความพึงพอใจในการทำงาน | 3.653 | 0.997 | ต่ำ |
| | **รวมด้านความพึงพอใจในการทำงาน** | **3.672** | **0.930** | **ต่ำ** |
| **ด้านการเป็นที่ยอมรับ** | | | | |
| 4. | ท่านรู้สึกว่าการเสนอแนวความคิดใหม่ๆ เพื่อการปรับปรุงรูปแบบการทำงานในระหว่างการแพร่ระบาดยังไม่ได้รับการยอมรับและการสนับสนุนที่ดี | 3.650 | 0.956 | ต่ำ |
| 5. | การแสดงความคิดเห็นของท่านมักถูกปฏิเสธบ่อยครั้งมากขึ้น เพราะถูกมองว่ายังไม่ใช่ประเด็นสำคัญเร่งด่วนต่อการแก้ไขปัญหาในช่วงของการแพร่ระบาด | 3.590 | 1.075 | ต่ำ |
| 6. | องค์กรได้ลดอำนาจหน้าที่และการมอบหมายภาระงานสำคัญๆ ต่อท่านลงอย่างเห็นได้ชัด | 3.503 | 1.135 | ต่ำ |
| | **รวมด้านการเป็นที่ยอมรับ** | **3.581** | **0.982** | **ต่ำ** |
| **ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน** | | | | |
| 7. | จากภาวการณ์แพร่ระบาด องค์กรท่านยังมีระบบการทำงานที่ไม่ยืดหยุ่นด้านวิธีการทำงานที่เหมาะสมในแต่ละคนตามตำแหน่งหน้าที่ | 3.675 | 1.026 | ต่ำ |
| 8. | ภายใต้การแพร่ระบาดพฤติกรรมการทำงานขององค์กรยังไม่ปรับเปลี่ยนในหลายด้าน เช่น ด้านเวลาทำงาน สถานที่ การแต่งกาย หรือการกำหนดหน้าที่ภาระงานอย่างเหมาะสม | 3.608 | 1.035 | ต่ำ |
| 9 | การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้ความคล่องตัวในการทำงานลดลงและมักถูกชะลอหากไม่ใช่ประเด็นเร่งด่วน | 3.725 | 0.947 | ต่ำ |
| | **รวมด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน** | **3.669** | **0.923** | **ต่ำ** |

ตาราง 16 (ต่อ)

| | ความสุขในการทำงาน | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|---|
| | | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
| **ด้านแรงจูงใจในการทำงาน** | | | | |
| 10 | จากสถานการณ์การแพร่ระบาดทำให้องค์กรท่านลดการขยายโครงสร้างทำให้ท่านขาดโอกาสในการปรับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น | 3.720 | 0.977 | ต่ำ |
| 11 | แผนการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรขององค์กรท่านไม่เป็นไปตามแผนงานกำหนดทำให้ท่านขาดแรงจูงใจและแรงผลักดันในการทำงานอย่างเห็นได้ชัด | 3.715 | 0.917 | ต่ำ |
| 12 | องค์กรท่านได้จำกัดบทบาทหน้าที่ในภาระงานที่มอบหมายทำให้ท่านขาดอิสระในการทำงานอย่างเห็นได้ชัดทำให้ท่านเกิดพฤติกรรมไม่พึงประสงค์และมีความเต็มใจและพอใจลดลง | 3.613 | 0.972 | ต่ำ |
| | **รวมด้านแรงจูงใจในการทำงาน** | **3.683** | **0.889** | **ต่ำ** |
| | **รวมความสุขในการทำงาน** | **3.651** | **0.862** | **ต่ำ** |

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการตอบแบบสอบถามคำถามเชิงลบภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 พบว่ามีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.651 ดังนั้นการแปลผลการวิเคราะห์จึงพบว่ามีความสุขในการทำงานในระดับต่ำ และเมื่อวิเคราะห์รายด้านสรุปได้ดังนี้

**ด้านความพึงพอใจในการทำงาน** พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ เกี่ยวกับปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.672 ดังนั้นการแปลผลการวิเคราะห์จึงพบว่าความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ เมื่อวิเคราะห์รายข้อคำถามพบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย ได้แก่ จากสถานการณ์การแพร่ระบาด ในการทำงานมักได้รับการตอบสนองที่ล่าช้ากว่าปกติจากเพื่อนร่วมงานและจากองค์กรโดยเฉลี่ย 3.690 รองลงมาคือ มีความรู้สึกและทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดโดยเฉลี่ย 3.673 และมักรู้สึกขาดความเชื่อมั่นและ

ขวัญกำลังใจในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด เพราะการจัดการและแก้ไขปัญหาภายในองค์กรไม่เหมาะสม และไม่สนองต่อความพึงพอใจในการทำงานมีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.653

**ด้านการเป็นที่ยอมรับ** พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ เกี่ยวกับปัจจัยความสุขในการทำงานด้านการเป็นที่ยอมรับ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.581 ดังนั้นการแปลผลการวิเคราะห์จึงพบว่าความสุขในการทำงานด้านการเป็นที่ยอมรับอยู่ในระดับต่ำ เมื่อวิเคราะห์รายข้อคำถามพบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานรู้สึกว่าการเสนอแนวความคิดใหม่ๆ เพื่อการปรับปรุงรูปแบบการทำงานในระหว่างการแพร่ระบาดยังไม่ได้รับการยอมรับและการสนับสนุนที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.650 รองลงมาคือ การแสดงความคิดเห็นมักถูกปฏิเสธบ่อยครั้งมากขึ้น เพราะถูกมองว่ายังไม่ใช่ประเด็นสำคัญเร่งด่วนต่อการแก้ไขปัญหาในช่วงของการแพร่ระบาดโดยค่าเฉลี่ย 3.590 และองค์กรได้ลดอำนาจหน้าที่และการมอบหมายภาระงานสำคัญๆ ต่อพนักงานลงอย่างเห็นได้ชัดมีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.503

**ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน** พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ เกี่ยวกับปัจจัยความสุขในการทำงานด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.669 ดังนั้นการแปลผลการวิเคราะห์จึงพบว่าความสุขในการทำงานด้านความยืดหยุ่นในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ เมื่อวิเคราะห์รายข้อคำถามพบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย ได้แก่การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้ความคล่องตัวในการทำงานลดลงและมักถูกชะลอหากไม่ใช่ประเด็นเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.725 รองลงมาคือ จากภาวการณ์แพร่ระบาดองค์กรยังมีระบบการทำงานที่ไม่ยืดหยุ่นด้านวิธีการทำงานที่เหมาะสมในแต่ละคนตามตำแหน่งหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.675 และภายใต้การแพร่ระบาด พฤติกรรมการทำงานขององค์กรยังไม่ปรับเปลี่ยนในหลายด้าน เช่น ด้านเวลาทำงาน สถานที่ การแต่งกาย หรือการกำหนดหน้าที่ภาระงานอย่างเหมาะสมมีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.608

**ด้านแรงจูงใจในการทำงาน** พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ เกี่ยวกับปัจจัยความสุขในการทำงานด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.683 ดังนั้นการแปลผลการวิเคราะห์จึงพบว่าความสุขในการทำงานด้านแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ เมื่อวิเคราะห์รายข้อคำถามพบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย ได้แก่ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดทำให้องค์กรลดการขยายโครงสร้าง ทำให้พนักงานขาดโอกาสในการปรับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.720 รองลงมาคือ แผนการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรขององค์กรไม่เป็นไปตามแผนงานกำหนด ทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจและแรงผลักดันในการทำงานอย่างเห็นได้ชัดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.715 และองค์กรได้จำกัดบทบาทหน้าที่ในภาระงานที่มอบหมายทำให้พนักงานขาดอิสระในการทำงานอย่างเห็นได้ชัด จึงทำให้เกิดพฤติกรรมไม่พึงประสงค์และมีความเต็มใจและพอใจลดลงมีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.613

**ส่วนที่** 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูลสรุปดังนี้

ตาราง 17 การแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

| ประสิทธิภาพการทำงาน | | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|---|
| | | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
| **ด้านวิธีการทำงาน** | | | | |
| 1. | จากภาวะการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้ท่านไม่สามาถทำงานตามรูปแบบของคู่มือ แนวปฏิบัติ และนโยบายการทำงานตามมาตรฐานองค์กรกำหนดไว้ | 3.695 | 1.053 | ต่ำ |
| 2. | ท่านมักทำงานเฉพาะหน้าที่ในระยะสั้น โดยไม่ได้มีการวางแผนงานและกำหนดวัตถุประสงค์พร้อมกำหนดเป้าหมายด้านความความสำเร็จของงานเนื่องจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 | 3.600 | 1.038 | ต่ำ |
| 3. | จากสถานการณ์การแพร่ระบาดทำให้ท่านมักขาดการทบทวนกระบวนการทำงานหรือแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามภาระงาน จึงทำให้บ่อยครั้งงานไม่เป็นไปตามแผนงาน | 3.605 | 1.057 | ต่ำ |
| | **รวมด้านวิธีการทำงาน** | **3.633** | **0.984** | **ต่ำ** |

ตาราง 17 (ต่อ)

| | ประสิทธิภาพการทำงาน | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|---|
| | | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
| **ด้านเวลาการทำงาน** | | | | |
| 4. | จากสถานการณ์การแพร่ระบาดทำให้ท่านต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้นกว่าปกติ | 3.758 | 0.998 | ต่ำ |
| 5. | จากผลกระทบของการแพร่ระบาดทำให้ความตั้งใจในการทำงาน ความรักในงาน และการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งการบริหารเวลาที่ดีของท่านลดลง | 3.625 | 1.047 | ต่ำ |
| 6. | ท่านรู้สึกว่าการจัดสรรเวลาในการทำงานกับเวลาส่วนตัวไม่สามารถจัดการได้ตามตารางที่วางไว้ เพราะมีอุปสรรคและได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 | 3.683 | 0.984 | ต่ำ |
| | **รวมด้านเวลาการทำงาน** | 3.688 | 0.925 | ต่ำ |
| **ด้านปริมาณงาน** | | | | |
| 7. | จากการแพร่ระบาดทำให้ท่านไม่สามารถทำงานหรือรับผิดชอบภาระงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสมบูรณ์และครบถ้วนตามเป้าหมายองค์กรที่กำหนด | 3.600 | 1.078 | ต่ำ |
| 8. | ท่านรู้สึกว่าการรับผิดชอบงานต้องใช้ความพยายามในการจัดการให้ได้ตามที่มอบหมายตามมาตรฐานของงานนั้นยากมากขึ้นเนื่องจากอุปสรรคจากการแพร่ระบาด | 3.690 | 0.962 | ต่ำ |
| 9 | ในการทำงานท่านไม่สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานและจัดการปริมาณงานในแต่ละวันได้อย่างเหมาะสมเพราะข้อจำกัดต่าง ๆ และความกังวลของการแพร่ระบาด | 3.560 | 1.041 | ต่ำ |
| | **รวมด้านปริมาณงาน** | 3.617 | 0.953 | ต่ำ |
| **ด้านความสำเร็จในงานและการบรรลุเป้าหมาย** | | | | |
| 10 | จากผลกระทบของการแพร่ระบาดท่านมักมีความอดทน ความพยายามและความสามารถในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายนั้นลดลง | 3.675 | 0.996 | ต่ำ |
| 11 | ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดท่านต้องวางแผนงานและวิเคราะห์ แก้ไข ปรับปรุงงานอยู่หลายครั้งและมักล่าช้ากว่าเป้าหมายที่กำหนด | 3.658 | 0.953 | ต่ำ |

ตาราง 17 (ต่อ)

| | ประสิทธิภาพการทำงาน | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|---|---|---|---|
| | | $\overline{X}$ | S.D. | แปลผล |
| 12 | ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ท่านไม่สามารถทำการศึกษาค้าคว้า ออกแบบและพัฒนาเครื่องมือในการทำงานพร้อมทั้งการนำระบบแบบอัตโนมัติ (Robotic Process Automation) มาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ | 3.685 | 0.963 | ต่ำ |
| | **รวมด้านความสำเร็จในงานและการบรรลุเป้าหมาย** | **3.673** | **0.895** | **ต่ำ** |
| **ด้านคุณภาพของงาน** | | | | |
| 13 | ในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดท่านมักทำงานผิดพลาดบ่อยครั้ง ทำให้ขาดความครบถ้วนในรายละเอียดของงานทำให้ไม่สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ | 3.515 | 1.094 | ต่ำ |
| 14 | ท่านไม่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายทำให้สูญเสียเวลาในการทำงานมากกว่าปกติเพราะปัญหาจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 | 3.565 | 1.034 | ต่ำ |
| 15 | เนื่องจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้การทำงานไม่สามารถบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูลการทำงานและข้อมูลส่วนที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จากหลายแหล่งได้ทำให้คุณภาพของงานลดลง | 3.543 | 1.063 | ต่ำ |
| | **รวมด้านคุณภาพของงาน** | **3.541** | **1.016** | **ต่ำ** |
| | **รวมประสิทธิภาพในการทำงาน** | **3.630** | **0.891** | **ต่ำ** |

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครซึ่งเป็นการตอบแบบสอบถามคำถามเชิงลบภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 พบว่ามีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.630 ดังนั้นการแปลผลการวิเคราะห์จึงพบว่ามีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับต่ำ และเมื่อวิเคราะห์รายด้านสรุปได้ดังนี้

**ด้านวิธีการทำงาน** พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านวิธีการทำงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.633 ดังนั้นการแปลผลการวิเคราะห์จึงพบว่ามีประสิทธิภาพการทำงานด้านวิธีการทำงานจึงอยู่ในระดับต่ำ เมื่อวิเคราะห์รายข้อคำถามพบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย ได้แก่ จากภาวะการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้พนักงานไม่สามาถทำงานตามรูปแบบของคู่มือ แนวปฏิบัติ และนโยบายการทำงานตามมาตรฐานองค์กรกำหนดไว้โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.695 รองลงมาคือ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดทำให้พนักงานมักขาดการทบทวนกระบวนการทำงานหรือแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามภาระงาน จึงทำให้บ่อยครั้ง งานไม่เป็นไปตามแผนงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.605 และพนักงานมักทำงานเฉพาะหน้าที่ในระยะสั้น โดยไม่ได้มีการวางแผนงานและกำหนดวัตถุประสงค์พร้อมกำหนดเป้าหมายด้านความความสำเร็จของงาน เนื่องจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.600

**ด้านเวลาการทำงาน** พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาการทำงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.688 ดังนั้นการแปลผลการวิเคราะห์จึงพบว่ามีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาการทำงานจึงอยู่ในระดับต่ำ เมื่อวิเคราะห์รายข้อคำถามพบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย ได้แก่ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้นกว่าปกติโดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.758 รองลงมาคือ พนักงานรู้สึกว่าการจัดสรรเวลาในการทำงานกับเวลาส่วนตัวไม่สามารถจัดการได้ตามตารางที่วางไว้ เพราะมีอุปสรรคและได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.683 และจากผลกระทบของการแพร่ระบาดทำให้ความตั้งใจในการทำงาน ความรักในงาน และการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอพร้อมทั้งการบริหารเวลาที่ดีของท่านลดลง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.625

**ด้านปริมาณงาน** พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.617 ดังนั้นการแปลผลการวิเคราะห์จึงพบว่ามีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานจึงอยู่ในระดับต่ำ เมื่อวิเคราะห์รายข้อคำถามพบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานรู้สึกว่าการรับผิดชอบงานต้องใช้ความพยายามในการจัดการให้ได้ตามที่มอบหมายตามมาตรฐานของงานนั้นยากมากขึ้น เนื่องจากอุปสรรคจากการแพร่ระบาดโดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.690 รองลงมาคือ จากการแพร่ระบาดทำให้ไม่สามารถทำงานหรือรับผิดชอบภาระงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสมบูรณ์และครบถ้วนตามเป้าหมายองค์กรที่กำหนด ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.600 และในการทำงานไม่สามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน และจัดการปริมาณงานในแต่ละวันได้อย่างเหมาะสมเพราะข้อจำกัดต่าง ๆ และความกังวลของการแพร่ระบาด มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.560

**ด้านความสำเร็จในงานและการบรรลุเป้าหมาย** พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านความสำเร็จในงานและการบรรลุเป้าหมาย มีระดับความคิดเห็นโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.673 ดังนั้นการแปลผลการวิเคราะห์จึงพบว่ามีประสิทธิภาพการทำงานด้านความสำเร็จในงานและการบรรลุเป้าหมายจึงอยู่ในระดับต่ำ เมื่อวิเคราะห์รายข้อคำถามพบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย ได้แก่ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ไม่สามารถทำการศึกษาค้าคว้า ออกแบบและพัฒนาเครื่องมือในการทำงานพร้อมทั้งการนำระบบแบบอัตโนมัติ (Robotic Process Automation) มาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.685 รองลงมาคือ จากผลกระทบของการแพร่ระบาดพนักงานมักมีความอดทน ความพยายามและความสามารถในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายนั้นลดลง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.675 และภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดพนักงานต้องวางแผนงานและวิเคราะห์ แก้ไข ปรับปรุงงานอยู่หลายครั้งและมักล่าช้ากว่าเป้าหมายที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.658

**ด้านคุณภาพของงาน** พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.541 ดังนั้นการแปลผลการวิเคราะห์จึงพบว่ามีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานจึงอยู่ในระดับต่ำ เมื่อวิเคราะห์รายข้อคำถามพบว่า

พนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานไม่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายทำให้สูญเสียเวลาในการทำงานมากกว่าปกติเพราะปัญหาจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.565 รองลงมาคือ เนื่องจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้การทำงานไม่สามารถบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูลการทำงานและข้อมูลส่วนที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จากหลายแหล่งได้ทำให้คุณภาพของงานลดลง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.543 และในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด พนักงานมักทำงานผิดพลาดบ่อยครั้ง ทำให้ขาดความครบถ้วนในรายละเอียดของงานทำให้ไม่สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.515

**ส่วนที่** 6 การวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่** 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) และสถานะที่ทำงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$: พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) และสถานะที่ทำงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน**ไม่แตกต่างกัน**

$H_1$: พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) และสถานะที่ทำงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน**แตกต่างกัน**

โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ($H_0$) เมื่อค่า Sig. น้อยกว่าระดับ 0.05 และหากสมมติฐานในข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ($H_0$) จะยอมรับสมมติฐานรอง ($H_1$)

**1. การทดสอบสมมติฐานที่มีขนาดตัวแปรไม่เกิน 2 กลุ่ม**

ตาราง 18 การทดสอบสมมติฐานตัวแปรด้านเพศต่อประสิทธิภาพการทำงานด้วย T-test

| Independent Samples Test (T-test) | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ประเด็นการเปรียบเทียบ | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | |
| | | F | Sig. | t | df | Significance | |
| | | | | | | One-Sided p | Two-Sided p |
| ประสิทธิภาพการทำงาน | ความแปรปรวนกลุ่มเท่ากัน | 0.027 | 0.869 | -1.423 | 398 | 0.078 | 0.156 |
| | ความแปรปรวนกลุ่มไม่เท่ากัน | | | -1.439 | 249.776 | 0.076 | 0.151 |

จากตาราง 18 พิจารณาผลการทดสอบสมมติฐานด้วย Independent – Sample:T-test พิจารณาค่า p-value จาก Sig. (Two-tailed) โดยอันดับแรกจะพิจารณาค่า Sig. จากการทดสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่ม (Levene's Test) และพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.869 ซึ่งมากกว่า ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่ามีค่าความแปรปรวนของกลุ่มเท่ากัน ค่า p-value จาก Sig. (Two-

tailed) จึงเท่ากับ 0.156 และมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับไม่ Sig. ดังนั้นจึงยอมรับ $H_0$ ปฏิเสธ $H_1$

จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ **แตกต่างกัน**มีประสิทธิภาพการทำงาน**ไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**2. การทดสอบสมมติฐานที่มีขนาดตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม**

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA: Analysis of Variance) สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) และสถานะที่ทำงานในปัจจุบัน และทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe ในกรณีที่พบว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดค่าทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

1) อายุ

ตาราง 19 ตารางแสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุ

| ประเด็นการเปรียบเทียบ | อายุ | N | $\overline{X}$ | S.D. |
|---|---|---|---|---|
| ประสิทธิภาพการทำงาน | (1) 21-30 ปี | 80 | 3.731 | 0.782 |
| | (2) 31-40 ปี | 214 | 3.563 | 0.854 |
| | (3) 41-50 ปี | 94 | 3.740 | 0.988 |
| | (4) 51-60 ปี | 12 | 3.300 | 1.274 |
| | **รวม** | **400** | **3.630** | **0.891** |

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุ พบว่าระหว่างช่วงอายุ 41-50 ปีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.740 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.731 ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.563 และช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 51-60 ปีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.300

ตาราง 20 ตารางแสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุ

| One-Way ANOVA | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ความแปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig. |
| ระหว่างกลุ่ม | 3 | 4.205 | 1.402 | 1.778 | 0.151 |
| ภายในกลุ่ม | 396 | 312.253 | 0.789 | | |
| **รวม** | **399** | **316.459** | | | |

จากตาราง 20 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.151 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่ามีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานที่จำแนกตามอายุ และมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญเท่ากับไม่ Sig. ดังนั้นจึงยอมรับ $H_0$ ปฏิเสธ $H_1$

จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ**แตกต่างกัน**มีประสิทธิภาพการทำงาน**ไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) สถานภาพ

ตาราง 21 ตารางแสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ

| **ประเด็นการเปรียบเทียบ** | **สถานภาพ** | N | $\overline{X}$ | S.D. |
|---|---|---|---|---|
| ประสิทธิภาพการทำงาน | (1) โสด | 209 | 3.501 | 0.884 |
| | (2) สมรส | 153 | 3.675 | 0.858 |
| | (3) หย่าร้าง | 36 | 4.283 | 0.710 |
| | (4) อื่น ๆ | 2 | 2.000 | 0.189 |
| | **รวม** | **400** | **3.630** | **0.891** |

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ พบว่าสถานภาพหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.283 รองลงมาคือ สมรสค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.675 โสดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.501 และสถานภาพที่ระบุอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.000

ตาราง 22 ตารางแสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ

| One-Way ANOVA | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ความแปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig. |
| ระหว่างกลุ่ม | 3 | 24.455 | 8.152 | 11.055 | 0.001* |
| ภายในกลุ่ม | 396 | 292.004 | 0.737 | | |
| **รวม** | **399** | **316.459** | | | |

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 22 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่ามีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานที่จำแนกตามสถานภาพ และมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ Sig. ดังนั้นจึงปฏิเสธ $H_0$ ยอมรับ $H_1$

จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ**แตกต่างกัน**มีประสิทธิภาพการทำงาน**แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้การทดสอบสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ Scheffe ตรวจสอบดังตาราง 23

ตาราง 23 ตารางแสดงความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ Scheffe

| **สถานภาพ** | | MD | Sig. | **แตกต่างรายคู่** |
|---|---|---|---|---|
| โสด | สมรส | -0.173 | 0.309 | |
| | หย่าร้าง | -0.78222* | <0.001 | |
| | อื่น ๆ | 1.501 | 0.111 | |
| สมรส | โสด | 0.173 | 0.309 | |
| | หย่าร้าง | -0.60882* | 0.002 | |
| | อื่น ๆ | 1.675 | 0.059 | |
| หย่าร้าง | โสด | 0.78222* | <0.001 | / |
| | สมรส | 0.60882* | 0.002 | / |
| | อื่น ๆ | 2.28333* | 0.004 | / |
| อื่น ๆ | โสด | -1.501 | 0.111 | |
| | สมรส | -1.675 | 0.059 | |
| | หย่าร้าง | -2.28333* | 0.004 | |

* ค่าเฉลี่ยความแตกต่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 แสดงความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามสถานภาพโดยใช้สถิติ Scheffe พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพหย่าร้างมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากกว่าสถานภาพโสด (MD=0.78222, Sig.= <0.001) รองลงมาคือสถานภาพสมรส (MD=0.60882, Sig.= 0.002) และสถานภาพอื่น ๆ (MD=2.28333, Sig.= 0.004) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ระดับการศึกษา

ตาราง 24 ตารางแสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

| ประเด็นการเปรียบเทียบ | ระดับการศึกษา | N | $\bar{X}$ | S.D. |
|---|---|---|---|---|
| ประสิทธิภาพการทำงาน | (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี | 66 | 4.127 | 0.704 |
| | (2) ปริญญาตรี | 280 | 3.592 | 0.811 |
| | (3) สูงกว่าปริญญาตรี | 54 | 3.221 | 1.189 |
| | **รวม** | **400** | **3.630** | **0.891** |

จากตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.127 รองลงมาคือ ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.592 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.221

ตาราง 25 ตารางแสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

| One-Way ANOVA | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ความแปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig. |
| ระหว่างกลุ่ม | 2 | 25.755 | 12.878 | 17.587 | 0.001* |
| ภายในกลุ่ม | 397 | 290.703 | 0.732 | | |
| **รวม** | **399** | **316.459** | | | |

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 25 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่ามีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานที่จำแนกตามระดับการศึกษา และมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ Sig. ดังนั้นจึงปฏิเสธ $H_0$ ยอมรับ $H_1$

จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา**แตกต่างกัน**มีประสิทธิภาพการทำงาน**แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้การทดสอบสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ Scheffe ตรวจสอบดังตาราง 26

ตาราง 26 ตารางแสดงความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ Scheffe

| ระดับการศึกษา | | MD | Sig. | แตกต่างรายคู่ |
|---|---|---|---|---|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | 0.53513* | <0.001 | / |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 0.90629* | <0.001 | / |
| ปริญญาตรี | ต่ำกว่าปริญญาตรี | -0.53513* | <0.001 | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 0.37116* | 0.015 | / |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ต่ำกว่าปริญญาตรี | -0.90629* | <0.001 | |
| | ปริญญาตรี | -0.37116* | 0.015 | |

* ค่าเฉลี่ยความแตกต่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 แสดงความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ Scheffe พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากกว่าการศึกษาในระดับปริญญาตรี (MD=0.53513, Sig.= <0.001) และที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (MD=0.90629, Sig.=<0.001) อีกทั้งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากกว่าที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (MD=0.37116, Sig.=0.015) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) รายได้

ตาราง 27 ตารางแสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามรายได้

| ประเด็นการเปรียบเทียบ | รายได้ | N | $\bar{X}$ | S.D. |
|---|---|---|---|---|
| ประสิทธิภาพการทำงาน | (1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท | 38 | 3.660 | 0.925 |
| | (2) 15,001-30,000 บาท | 212 | 3.752 | 0.713 |
| | (3) 30,001-45,000 บาท | 83 | 3.920 | 0.861 |
| | (4) 45,001 บาทขึ้นไป | 67 | 2.871 | 1.015 |
| | **รวม** | **400** | **3.630** | **0.891** |

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามรายได้ พบว่า รายได้ระหว่าง 30,001-45,000 บาทมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.920 รองลงมาคือ 15,001-30,000 บาท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.752 รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.660 และรายได้ตั้งแต่ 45,001 บาทขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.871

ตาราง 28 ตารางแสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามรายได้

| One-Way ANOVA | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ความแปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig. |
| ระหว่างกลุ่ม | 3 | 48.781 | 16.260 | 24.055 | 0.001* |
| ภายในกลุ่ม | 396 | 267.678 | 0.676 | | |
| **รวม** | **399** | **316.459** | | | |

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 28 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่ามีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานที่จำแนกตามรายได้ และมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ Sig. ดังนั้นจึงปฏิเสธ $H_0$ ยอมรับ $H_1$

จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้**แตกต่างกัน**มีประสิทธิภาพการทำงาน**แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้การทดสอบสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ Scheffe ตรวจสอบดังตาราง 29

ตาราง 29 ตารางแสดงความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามรายได้โดยใช้สถิติ Scheffe

| รายได้ | | MD | Sig. | แตกต่างรายคู่ |
|---|---|---|---|---|
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท | 15,0001-30,000 บาท | -0.09224 | 0.939 | |
| | 30,001-45,000 บาท | -0.26003 | 0.457 | |
| | 45,001 บาทขึ้นไป | 0.78900* | <0.001 | / |
| 15,001-30,000 บาท | ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท | 0.09224 | 0.939 | |
| | 30,001-45,000 บาท | -0.16779 | 0.479 | |
| | 45,001 บาทขึ้นไป | 0.88124* | <0.001 | / |
| 30,001-45,000 บาท | ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท | 0.26003 | 0.457 | |
| | 15,0001-30,000 บาท | 0.16779 | 0.479 | |
| | 45,001 บาทขึ้นไป | 1.04903* | <0.001 | / |
| 45,001 บาทขึ้นไป | ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท | -0.78900* | <0.001 | |
| | 15,0001-30,000 บาท | -0.88124* | <0.001 | |
| | 30,001-45,000 บาท | -1.04903* | <0.001 | |

* ค่าเฉลี่ยความแตกต่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 แสดงความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามรายได้โดยใช้สถิติ Scheffe พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากกว่ารายได้ตั้งแต่ 45,001 บาทขึ้นไป (MD=0.78900, Sig.=<0.001) ช่วงรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากกว่ารายได้ตั้งแต่ 45,001 บาทขึ้นไป (MD= 0.88124, Sig.=<0.001) และช่วงรายได้ระหว่าง 30,001-45,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากกว่ารายได้ตั้งแต่ 45,001 บาทขึ้นไป (MD=1.04903, Sig.=<0.001) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ระดับตำแหน่งงาน

ตาราง 30 ตารางแสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

| ประเด็นการเปรียบเทียบ | ระดับตำแหน่งงาน | N | $\overline{X}$ | S.D. |
|---|---|---|---|---|
| ประสิทธิภาพการทำงาน | (1) ระดับตำแหน่งปฏิบัติการ | 216 | 3.556 | 0.775 |
| | (2) ระดับตำแหน่งหัวหน้างาน | 115 | 3.923 | 0.766 |
| | (3) ระดับตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไป | 69 | 3.374 | 1.243 |
| | **รวม** | **400** | **3.630** | **0.891** |

จากตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่าระดับตำแหน่งหัวหน้างานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.923 รองลงมาคือ ระดับตำแหน่งปฏิบัติการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.556 และระดับตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.374

ตาราง 31 ตารางแสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

| One-Way ANOVA | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ความแปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig. |
| ระหว่างกลุ่ม | 2 | 15.558 | 7.779 | 10.264 | 0.001* |
| ภายในกลุ่ม | 397 | 300.900 | 0.758 | | |
| **รวม** | **399** | **316.459** | | | |

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 31 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่ามีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานที่จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน และมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ Sig. ดังนั้นจึงปฏิเสธ $H_0$ ยอมรับ $H_1$

จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งงาน**แตกต่างกัน**มีประสิทธิภาพการทำงาน**แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้การทดสอบสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ Scheffe ตรวจสอบดังตาราง 32

ตาราง 32 ตารางแสดงความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงานโดยใช้สถิติ Scheffe

| ระดับตำแหน่งงาน | | MD | Sig. | แตกต่างรายคู่ |
|---|---|---|---|---|
| ระดับตำแหน่งปฏิบัติการ | ระดับตำแหน่งหัวหน้างาน | -0.36642* | 0.001 | |
| | ระดับตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไป | 0.18257 | 0.318 | |
| ระดับตำแหน่งหัวหน้างาน | ระดับตำแหน่งปฏิบัติการ | 0.36642* | 0.001 | / |
| | ระดับตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไป | 0.54899* | <0.001 | / |
| ระดับตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไป | ระดับตำแหน่งปฏิบัติการ | -0.18257 | 0.318 | |
| | ระดับตำแหน่งหัวหน้างาน | -0.54899* | <0.001 | |

* ค่าเฉลี่ยความแตกต่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 แสดงความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงานโดยใช้สถิติ Scheffe พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับตำแหน่งหัวหน้างานมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากกว่าระดับตำแหน่งปฏิบัติการ (MD=0.36642, Sig.=0.001) และระดับตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไป (MD=0.54889, Sig.=<0.001) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน)

ตาราง 33 ตารางแสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน)

| ประเด็นการเปรียบเทียบ | อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) | N | $\bar{X}$ | S.D. |
|---|---|---|---|---|
| ประสิทธิภาพการทำงาน | (1) ไม่เกิน 3 ปี | 136 | 3.529 | 0.841 |
| | (2) 4-6 ปี | 136 | 3.823 | 0.841 |
| | (3) 7-9 ปี | 70 | 3.745 | 0.863 |
| | (4) 10 ปีขึ้นไป | 58 | 3.277 | 1.020 |
| | **รวม** | **400** | **3.630** | **0.891** |

จากตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามช่วงอายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) พบว่าช่วงอายุงานระหว่าง 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.823 รองลงมาคือช่วงอายุงานระหว่าง 7-9 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.745 ช่วงอายุงานไม่เกิน 3 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.529และช่วงอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.227

ตาราง 34 ตารางแสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน)

| One-Way ANOVA | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ความแปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig. |
| ระหว่างกลุ่ม | 3 | 14.593 | 4.864 | 6.381 | 0.001* |
| ภายในกลุ่ม | 396 | 301.866 | 0.762 | | |
| **รวม** | **399** | **316.459** | | | |

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 34 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่ามีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานที่จำแนกตามอายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) และมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ Sig. ดังนั้นจึงปฏิเสธ $H_0$ ยอมรับ $H_1$

จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) **แตกต่างกัน**มีประสิทธิภาพการทำงาน**แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้การทดสอบสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ Scheffe ตรวจสอบดังตาราง 35

ตาราง 35 ตารางแสดงความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) โดยใช้สถิติ Scheffe

| อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) | | MD | Sig. | แตกต่างรายคู่ |
|---|---|---|---|---|
| ไม่เกิน 3 ปี | 4-6 ปี | -0.29363 | 0.054 | |
| | 7-9 ปี | -0.21535 | 0.423 | |
| | 10 ปีขึ้นไป | 0.25240 | 0.336 | |
| 4-6 ปี | ไม่เกิน 3 ปี | 0.29363 | 0.054 | |
| | 7-9 ปี | 0.07828 | 0.946 | |
| | 10 ปีขึ้นไป | 0.54603* | 0.001 | / |
| 7-9 ปี | ไม่เกิน 3 ปี | 0.21535 | 0.423 | |
| | 4-6 ปี | -0.07828 | 0.946 | |
| | 10 ปีขึ้นไป | 0.46775* | 0.029 | / |
| 10 ปีขึ้นไป | ไม่เกิน 3 ปี | -0.25240 | 0.336 | |
| | 4-6 ปี | -0.54603* | 0.001 | |
| | 7-9 ปี | -0.46775* | 0.029 | |

* ค่าเฉลี่ยความแตกต่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 แสดงความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) โดยใช้สถิติ Scheffe พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุงานระหว่าง 4-6 ปีมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป (MD=0.54603, Sig.=0.001) และช่วงอายุงานระหว่าง 7-9 ปี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป (MD=0.46775, Sig.=0.029) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7) สถานะที่ทำงานในปัจจุบัน

ตาราง 36 ตารางแสดงการเปรียบเทียบของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามสถานะที่ทำงานในปัจจุบัน

| **ประเด็นการเปรียบเทียบ** | **สถานะที่ทำงานในปัจจุบัน** | N | $\bar{X}$ | S.D. |
|---|---|---|---|---|
| ประสิทธิภาพการทำงาน | (1) ทำงานจากที่บ้าน (Work from home) | 38 | 3.568 | 0.952 |
| | (2) ทำงานที่สำนักงาน (Work at office) | 122 | 3.650 | 0.845 |
| | (3) ทำงานจากที่บ้านและที่สำนักงาน (Work from home & Work at office) | 240 | 3.630 | 0.906 |
| | **รวม** | **400** | **3.630** | **0.891** |

จากตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามสถานะที่ทำงานในปัจจุบัน พบว่าพนักงานทำงานที่สำนักงาน (Work at office) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.650 รองลงมาคือทำงานจากที่บ้านและที่สำนักงาน (Work from home & Work at office) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.630 และทำงานจากที่บ้าน (Work from home) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.568

ตาราง 37 ตารางแสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามสถานะที่ทำงานในปัจจุบัน

| One-Way ANOVA | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ความแปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig. |
| ระหว่างกลุ่ม | 2 | 0.194 | 0.097 | 0.122 | 0.885 |
| ภายในกลุ่ม | 397 | 316.264 | 0.797 | | |
| **รวม** | **399** | **316.459** | | | |

จากตาราง 37 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.885 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่ามีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานที่จำแนกตามสถานะที่ทำงานในปัจจุบัน และมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญเท่ากับไม่ Sig. ดังนั้นจึงยอมรับ $H_0$ ปฏิเสธ $H_1$

จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานะที่ทำงานในปัจจุบัน**แตกต่างกัน**มีประสิทธิภาพการทำงาน**ไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่** 2 การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$: การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 **ไม่มีอิทธิพล**ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

$H_1$: การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 **มีอิทธิพล**ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ($H_0$) เมื่อค่า Sig. น้อยกว่าระดับ 0.05 และหากสมมติฐานในข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ($H_0$) จะยอมรับสมมติฐานรอง($H_1$) และจะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน

**ผลการทดสอบสมมติฐาน**

การทดสอบสมมติฐานมีตัวแปรอิสระจำนวน 5 ตัวแปร ประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์ ($X_1$) ด้านการดำเนินงาน ($X_2$) ด้านการเงิน ($X_3$) ด้านสังคม ($X_4$) และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ($X_5$) และตัวแปรตามมีจำนวน 1 ตัวแปรคือ ประสิทธิภาพการทำงาน (Y) ดังข้อมูลต่อไปนี้

ตาราง 38 ตารางผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (สมมติฐานข้อที่ 2)

| Model | r | $R^2$ | $R^2$adj | S.E. |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 0.694 | 0.481 | 0.475 | 0.645 |

จากตาราง 38 การทดสอบพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 5 ด้านสามารถทำพยากรณ์ตัวแปรตามได้ร้อยละ 48.10 ($R^2$=0.481) และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 0.645 จึงหาค่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณดังนี้

ตาราง 39 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (สมมติฐานข้อที่ 2)

| Model | df | SS | MS | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| Regression | 5 | 152.334 | 30.467 | 73.139 | 0.001* |
| Residual | 394 | 164.124 | 0.417 | | |
| รวม | 399 | 316.459 | | | |

r=0.694, $R^2$=0.481, $R^2$adj=0.475

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าตัวแปรด้านด้านกลยุทธ์ ($X_1$) ด้านการดำเนินงาน ($X_2$) ด้านการเงิน ($X_3$) ด้านสังคม ($X_4$) ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ($X_5$) ได้รับคัดเลือกเป็นตัวแปรพยากรณ์เข้าสมการเพื่อพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 และหมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธ $H_0$ ยอมรับ $H_1$

จึงสรุปได้ว่า การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 **มีอิทธิพล**ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถอธิบายตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการหาค่าสัมประสิทธิ์ ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานและคะแนนดิบ รวมทั้งสร้างสมการถดถอยดังตาราง 40

ตาราง 40 แสดงระดับค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (สมมติฐานข้อที่ 2)

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| | B | S.E. | Beta | | |
| (Constant) | 0.924 | 0.169 | | 5.485 | <0.001* |
| $X_1$ | 0.046 | 0.053 | 0.048 | 0.868 | 0.386 |
| $X_2$ | 0.253 | 0.060 | 0.299 | 4.246 | <0.001* |
| $X_3$ | -0.050 | 0.067 | -0.050 | -0.740 | 0.460 |
| $X_4$ | 0.226 | 0.064 | 0.246 | 3.537 | <0.001* |
| $X_5$ | 0.226 | 0.059 | 0.220 | 3.808 | <0.001* |

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 40 พบว่าค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนดิบของตัวแปรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการดำเนินงาน ($X_2$) โดยมีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 0.253 ด้านสังคม ($X_4$) มีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 0.226 และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ($X_5$) มีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 0.226 ส่วนด้านกลยุทธ์ ($X_1$) และด้านการเงิน ($X_3$) มีระดับต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) ของตัวแปรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการดำเนินงาน ($X_2$) โดยมีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.299 (t=4.246, Sig.=<0.001) ด้านสังคม ($X_4$) มีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.246 (t=3.537, Sig.=<0.001) และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ($X_5$) มีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.220

(t=3.808, Sig.=<0.001) ส่วนด้านกลยุทธ์ ($X_1$) และด้านการเงิน ($X_3$) มีระดับต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถสร้างสมการการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงาน ด้วยชุดตัวแปรบางประการโดยสร้างเป็นสมการการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.924 + 0.253(X_2) + 0.226(X_4) + 0.226(X_5)$$

โดย

($X_2$) = ด้านการดำเนินงาน

($X_4$) = ด้านสังคม

($X_5$) = ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Y} = 0.299\ (Z_2) + 0.246(Z_4) + 0.220(Z_5)$$

จากสมการคะแนนดิบ พบว่าด้านการดำเนินงาน ($X_2$) เพิ่มขึ้น 0.253 หน่วย ด้านสังคม ($X_4$) เพิ่มขึ้น 0.226 หน่วยและด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ($X_5$) เพิ่มขึ้น 0.266 หน่วย จะทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

และจากสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่าด้านการดำเนินงาน ($X_2$) มีระดับเพิ่มขึ้น beta=0.299 ด้านสังคม ($X_4$) beta=0.246 และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ($X_5$) beta=0.220 ส่วนด้านกลยุทธ์ ($X_1$) และด้านการเงิน ($X_3$) มีระดับต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงสรุปได้ว่าการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน ($X_2$) ด้านสังคม ($X_4$) และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ($X_5$) สูงขึ้นภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่** 3 การรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$: การรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 **ไม่มีอิทธิพล**ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

$H_1$: การรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 **มีอิทธิพล**ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ($H_0$) เมื่อค่า Sig. น้อยกว่าระดับ 0.05 และหากสมมติฐานในข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ($H_0$) จะยอมรับสมมติฐานรอง($H_1$) และจะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน

**ผลการทดสอบสมมติฐาน**

การทดสอบสมมติฐานมีตัวแปรอิสระจำนวน 4 ตัวแปรประกอบด้วย ด้านนโยบาย ($X_1$) ด้านการบริหารจัดการ ($X_2$) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($X_3$) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($X_4$) และตัวแปรตามมีจำนวน 1 ตัวแปร คือประสิทธิภาพการทำงาน (Y) ดังข้อมูลต่อไปนี้

ตาราง 41 ตารางผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (สมมติฐานที่ 3)

| Model | r | $R^2$ | $R^2$adj | S.E. |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 0.757 | 0.574 | 0.569 | 0.584 |

จากตาราง 41 การทดสอบพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ด้านสามารถทำพยากรณ์ตัวแปรตามได้ร้อยละ 57.40 ($R^2$=0.574) และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 0.584 จึงหาค่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณดังนี้

ตาราง 42 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (สมมติฐานที่ 3)

| Model | df | SS | MS | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| Regression | 4 | 181.511 | 45.378 | 132.824 | 0.001* |
| Residual | 395 | 134.947 | 0.342 | | |
| รวม | 399 | 316.459 | | | |

r=0.757, $R^2$=0.574, $R^2$adj=0.569

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าตัวแปรได้แก่ ด้านนโยบาย ($X_1$) ด้านการบริหารจัดการ ($X_2$) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($X_3$) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($X_4$) ได้รับคัดเลือกเป็นตัวแปรพยากรณ์เข้าสมการเพื่อพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญ 0.05 และหมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธ $H_0$ ยอมรับ $H_1$

จึงสรุปได้ว่า การรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 **มีอิทธิพล**ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถอธิบายตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการหาค่าสัมประสิทธิ์ ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานและคะแนนดิบรวมทั้งสร้างสมการถดถอยดังตาราง 43

ตาราง 43 แสดงระดับค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (สมมติฐานที่ 3)

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| | B | S.E. | Beta | | |
| (Constant) | 0.567 | 0.139 | | 4.086 | <0.001* |
| $X_1$ | 0.256 | 0.055 | 0.269 | 4.695 | <0.001* |
| $X_2$ | 0.276 | 0.073 | 0.274 | 3.794 | <0.001* |
| $X_3$ | 0.066 | 0.065 | 0.067 | 1.026 | 0.306 |
| $X_4$ | 0.236 | 0.057 | 0.224 | 4.124 | <0.001* |

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 43 พบว่าค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนดิบของตัวแปรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านนโยบาย ($X_1$) โดยมีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 0.256 ด้านการบริหารจัดการ ($X_2$) มีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 0.276 และและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($X_4$) มีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 0.236 ส่วนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($X_3$) มีระดับต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) ของตัวแปรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านนโยบาย ($X_1$) โดยมีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.269 (t=4.695, Sig.=<0.001) ด้านการบริหารจัดการ ($X_2$) มีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.274 (t=3.794, Sig.=<0.001) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($X_4$) มีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.224 (t=4.124, Sig.=<0.001) ส่วนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($X_3$) มีระดับต่อประสิทธิภาพ

การทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถสร้างสมการการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงาน ด้วยชุดตัวแปรบางประการโดยสร้างเป็นสมการการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.567 + 0.256(X_1) + 0.276(X_2) + 0.236(X_4)$$

โดย

$(X_1)$ = ด้านนโยบาย

$(X_2)$ = ด้านการบริหารจัดการ

$(X_4)$ = ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Y} = 0.269\ (Z_1) + 0.274(Z_2) + 0.224(Z_4)$$

จากสมการคะแนนดิบ พบว่าด้านนโยบาย $(X_1)$ เพิ่มขึ้น 0.256 หน่วย ด้านการบริหารจัดการ $(X_2)$ เพิ่มขึ้น 0.276 หน่วย และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน $(X_4)$ เพิ่มขึ้น 0.236 หน่วย จะทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

และจากสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่าด้านการบริหารจัดการ $(X_2)$ มีระดับเพิ่มขึ้น beta=0.274 ด้านนโยบาย $(X_1)$ beta=0.269 และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน $(X_4)$ beta=0.224 ส่วนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ $(X_3)$ มีระดับต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงสรุปได้ว่าการรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรด้านการบริหารจัดการ $(X_2)$ ด้านนโยบาย $(X_1)$ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน $(X_4)$ สูงขึ้นภายใต้สถานการณ์การแพร่

ระบาดของโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่** 4 ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$: ความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 **ไม่มีอิทธิพล**ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

$H_1$: ความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 **มีอิทธิพล**ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ($H_0$) เมื่อค่า Sig. น้อยกว่าระดับ 0.05 และหากสมมติฐานในข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ($H_0$) จะยอมรับสมมติฐานรอง($H_1$) และจะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน

**ผลการทดสอบสมมติฐาน**

การทดสอบสมมติฐานมีตัวแปรอิสระจำนวน 4 ตัวแปรประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ($X_1$) ด้านการเป็นที่ยอมรับ ($X_2$) ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน ($X_3$) ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ($X_4$) และตัวแปรตามมีจำนวน 1 ตัวแปรคือประสิทธิภาพการทำงาน (Y) ดังข้อมูลต่อไปนี้

ตาราง 44 ตารางผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (สมมติฐานข้อที่ 4)

| Model | r | $R^2$ | $R^2$adj | S.E. |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 0.862 | 0.743 | 0.741 | 0.454 |

จากตาราง 44 การทดสอบพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ด้านสามารถทำพยากรณ์ตัวแปรตามได้ร้อยละ 74.30 ($R^2$=0.743) และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 0.454 จึงหาค่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณดังนี้

ตาราง 45 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (สมมติฐานข้อที่ 4)

| Model | df | SS | MS | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| Regression | 4 | 235.217 | 58.804 | 285.910 | 0.001* |
| Residual | 395 | 81.241 | 0.206 | | |
| รวม | 399 | 316.459 | | | |

r=0.862, $R^2$=0.743, $R^2$adj=0.741

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าตัวแปรด้านความพึงพอใจในการทำงาน ($X_1$) ด้านการเป็นที่ยอมรับ ($X_2$) ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน ($X_3$) ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ($X_4$) ได้รับคัดเลือกเป็นตัวแปรพยากรณ์เข้าสมการเพื่อพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญ 0.05 และหมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธ $H_0$ ยอมรับ $H_1$

จึงสรุปได้ว่า ความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 **มีอิทธิพล**ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถอธิบายตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการหาค่าสัมประสิทธิ์ ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานและคะแนนดิบ รวมทั้งสร้างสมการถดถอยดังตาราง 46

ตาราง 46 แสดงระดับค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (สมมติฐานข้อที่ 4)

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| | B | S.E. | Beta | | |
| (Constant) | 0.405 | 0.102 | | 3.962 | <0.001* |
| $X_1$ | 0.255 | 0.047 | 0.266 | 5.415 | <0.001* |
| $X_2$ | 0.251 | 0.053 | 0.277 | 4.754 | <0.001* |
| $X_3$ | 0.220 | 0.051 | 0.228 | 4.291 | <0.001* |
| $X_4$ | 0.158 | 0.047 | 0.158 | 3.328 | 0.001* |

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 46 พบว่าค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนดิบของตัวแปรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ($X_1$) โดยมีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 0.255 ด้านการเป็นที่ยอมรับ ($X_2$) มีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 0.251 ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน ($X_3$) มีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 0.220 และด้านแรงจูงใจในการทำงาน ($X_4$) มีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 0.158

ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) ของตัวแปรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ($X_1$) โดยมีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.266 (t=5.415, Sig.=<0.001) ด้านการเป็นที่ยอมรับ ($X_2$) มีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.277 (t=4.754, Sig.=<0.001) ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน ($X_3$) มีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.228 (t=4.291, Sig.=<0.001) และด้านแรงจูงใจในการทำงาน ($X_4$) มีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปแบบคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.158 (t=3.328, Sig.=0.001) สามารถ

สร้างสมการการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงาน ด้วยชุดตัวแปรบางประการโดยสร้างเป็นสมการการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.405 + 0.255(X_1) + 0.251(X_2) + 0.220(X_3) + 0.158(X_4)$$

โดย

$(X_1)$ = ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

$(X_2)$ = ด้านการเป็นที่ยอมรับ

$(X_3)$ = ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน

$(X_4)$ = ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Y} = 0.266(Z_1) + 0.277(Z_2) + 0.228(Z_3) + 0.158(Z_4)$$

จากสมการคะแนนดิบ พบว่าด้านความพึงพอใจในการทำงาน $(X_1)$ เพิ่มขึ้น 0.255 หน่วย ด้านการเป็นที่ยอมรับ $(X_2)$ เพิ่มขึ้น 0.251 หน่วย ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน $(X_3)$ เพิ่มขึ้น 0.220 หน่วย และด้านแรงจูงใจในการทำงาน $(X_4)$ เพิ่มขึ้น 0.158 หน่วย ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

และจากสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่าด้านการเป็นที่ยอมรับ $(X_2)$ มีระดับเพิ่มขึ้น beta=0.277 ด้านความพึงพอใจในการทำงาน $(X_1)$ beta=0.266 ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน $(X_3)$ beta=0.228 และด้านแรงจูงใจในการทำงาน $(X_4)$ beta=0.158 มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

จึงสรุปได้ว่าปัจจัยความสุขในการทำงานด้านการเป็นที่ยอมรับ $(X_2)$ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน $(X_1)$ ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน $(X_3)$ และด้านแรงจูงใจในการทำงาน $(X_4)$ สูงขึ้นภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ภายใต้การตอบแบบสอบถามคำถามเชิงลบ

จึงแปลผลปัจจัยความสุขในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## สรุปผลทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 47 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน | สถิติที่ใช้ | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|---|---|---|
| **สมมติฐานข้อที่** 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) และสถานะที่ทำงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน | | |
| เพศ | T-test | X |
| อายุ และสถานะที่ทำงานในปัจจุบัน | One-Way Anova | X |
| สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน และอายุงาน(สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) | One-Way Anova | √ |
| **สมมติฐานข้อที่** 2 การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร | Multiple Regression | √ |
| **สมมติฐานข้อที่** 3 การรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร | Multiple Regression | √ |
| **สมมติฐานข้อที่** 4 ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร | Multiple Regression | √ |

หมายเหตุ: √ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน
X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

# บทที่ 5
# การสรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19” เพื่อต้องการทราบว่า ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 หากพนักงานองค์กรเกิดการรับรู้ปัจจัยด้านต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบหรือก่อให้เกิดความล้มเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรแล้ว พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร และความสุขในการทำงานด้านใดทำให้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานลดลง และเพื่อเป็นการนำข้อมูลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุงและแก้ไขเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการทำงานและการบริหารงานสูงสุดต่อไป

## สังเขปในการวิจัย

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) และสถานะที่ทำงานในปัจจุบัน กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ประกอบด้วย ความเสี่ยงทางกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านสังคมและความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ประกอบด้วย ด้านนโยบาย ด้านการบริหารจัดการ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ด้านความยืดหยุ่นในการทำงานและด้านการมีแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

## ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เพื่อประโยชน์และการนำไปประยุกต์ใช้ดังนี้

1. ผลของการศึกษาวิจัยทำให้รับรู้ถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานและเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์การจัดการองค์กรของผู้ที่สนใจ และนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุง แก้ไขปัจจัยในด้านที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์กร

3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยง การจัดการการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร และการศึกษาปัจจัยด้านความสุขในการทำงานเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด

4. เพื่อให้ผู้สนใจทั่วไปสามารถนำไปใช้ในเชิงการศึกษาค้นคว้าอื่น ๆ และเป็นประโยชน์ทางด้านวิชาการที่ต้องการศึกษาเพิ่มเติมด้านการบริหารความเสี่ยง การจัดการการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ความสุขในการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

## สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) และสถานะที่ทำงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

2. การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3. การรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

4. ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

**สรุปผลการวิจัย**

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19” สรุปผลดังนี้

**ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูลพนักงานบริษัทเอกชนที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) และสถานะที่ทำงานในปัจจุบัน นำเสนอข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และค่าจำนวนร้อยละ สรุปข้อมูลดังนี้

พนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 274 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 68.50 มีช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 มีสถานะภาพโสด จำนวน 209 คนคิดเป็นร้อยละ 52.25 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 อยู่ในระดับตำแหน่งปฏิบัติการ จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีอายุงานไม่เกิน 6 ปี จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68 และมีสถานะที่ทำงานในปัจจุบันส่วนใหญ่ทำงานจากที่บ้านและที่สำนักงาน จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00

**ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร**

โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล สรุปข้อมูลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่ามี

ระดับความคิดเห็นการรับรู้ความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.892 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.829 แปลผลมีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับสูง เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า

**ด้านกลยุทธ์** มีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.018 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.924 แปลผลมีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับสูง

**ด้านการดำเนินงาน** มีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.794 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.052 แปลผลมีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับสูง

**ด้านการเงิน** มีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.889 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.900 แปลผลมีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับสูง

**ด้านสังคม** มีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.828 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.967 แปลผลมีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับสูง

**ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย** มีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.930 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.867 แปลผลมีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับสูง

**ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร**

โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลสรุปข้อมูลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่ามีระดับความคิดเห็นการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.671 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.808 แปลผลมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรในระดับสูง เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า

**ด้านนโยบาย** มีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.656 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.935 แปลผลมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรในระดับสูง

**ด้านการบริหารจัดการ** มีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.660 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.885 แปลผลมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรในระดับสูง

**ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ** มีมีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.662 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.904 แปลผลมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรในระดับสูง

**ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** มีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.707 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.843 แปลผลมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรในระดับสูง

**ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร**

โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลสรุปข้อมูลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการตอบแบบสอบถามคำถามเชิงลบภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 พบว่ามีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.651 ดังนั้นการแปลผลการวิเคราะห์จึงพบว่ามีความสุขในการทำงานในระดับต่ำ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.862 เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า

**ด้านความพึงพอใจในการทำงาน** มีระดับความคิดเห็นโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.672 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.930 แปลผลมีความสุขในการทำงานในระดับต่ำ

**ด้านการเป็นที่ยอมรับ** มีระดับความคิดเห็นโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.581 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.982 แปลผลมีความสุขในการทำงานในระดับต่ำ

**ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน** มีระดับความคิดเห็นโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.669 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.923 แปลผลมีความสุขในการทำงานในระดับต่ำ

**ด้านแรงจูงใจในการทำงาน** มีระดับความคิดเห็นโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.683 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.889 แปลผลมีความสุขในการทำงานในระดับต่ำ

**ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร**

โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลสรุปข้อมูลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครซึ่งเป็นการตอบแบบสอบถามคำถามเชิงลบภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 พบว่ามีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.630 ดังนั้นการแปล

ผลการวิเคราะห์จึงพบว่ามีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับต่ำ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.891 เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า

**ด้านวิธีการทำงาน** มีระดับความคิดเห็นโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.633 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.984 แปลผลมีประสิทธิภาพการทำงานในระดับต่ำ

**ด้านเวลาการทำงาน** มีระดับความคิดเห็นโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.688 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.925 แปลผลมีประสิทธิภาพการทำงานในระดับต่ำ

**ด้านปริมาณงาน** มีระดับความคิดเห็นโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.617 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.953 แปลผลมีประสิทธิภาพการทำงานในระดับต่ำ

**ด้านความสำเร็จในงานและการบรรลุเป้าหมาย** มีระดับความคิดเห็นโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.673 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.895 แปลผลมีประสิทธิภาพการทำงานในระดับต่ำ

**ด้านคุณภาพของงาน** มีระดับความคิดเห็นโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.541 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.016 แปลผลมีประสิทธิภาพการทำงานในระดับต่ำ

**ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน**

**สมมติฐานข้อที่** 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) และสถานะที่ทำงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. การทดสอบสมมติฐานที่มีขนาดตัวแปรไม่เกิน 2 กลุ่มคือ เพศ ด้วยสถิติ Independent – Sample: T-test พบว่า เพศ แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับ $H_0$ ปฏิเสธ $H_1$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. การทดสอบสมมติฐานที่มีขนาดตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA: Analysis of Variance) สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างและทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe ในกรณีที่พบว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดค่าทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ และสถานะที่ทำงานปัจจุบันแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับ $H_0$ ปฏิเสธ $H_1$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน และอายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน จึงปฏิเสธ $H_0$ ยอมรับ $H_1$อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และใช้การทดสอบสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ Scheffe พบว่าด้านสถานภาพหย่าร้างมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากกว่าสถานภาพโสด (MD=0.78222, Sig.= <0.001) รองลงมาคือสถานภาพสมรส (MD=0.60882, Sig.= 0.002) และสถานภาพอื่น ๆ (MD=2.28333, Sig.= 0.004) ด้านระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากกว่าการศึกษาในระดับปริญญาตรี (MD=0.53513, Sig.= <0.001) และที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (MD=0.90629, Sig.=<0.001) อีกทั้งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากกว่าที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (MD= 0.37116, Sig.=0.015) ด้านรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากกว่ารายได้ตั้งแต่ 45,001 บาทขึ้นไป (MD=0.78900, Sig.=<0.001) ช่วงรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากกว่ารายได้ตั้งแต่ 45,001 บาทขึ้นไป (MD= 0.88124, Sig.=<0.001) และช่วงรายได้ระหว่าง 30,001-45,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากกว่ารายได้ตั้งแต่ 45,001 บาทขึ้นไป (MD=1.04903, Sig.=<0.001) ด้านระดับตำแหน่งหัวหน้างานมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากกว่าระดับตำแหน่งปฏิบัติการ (MD=0.36642, Sig.=0.001) และระดับตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไป (MD=0.54889, Sig.=<0.001) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุงานระหว่าง 4-6 ปีมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป (MD=0.54603, Sig.=0.001) และช่วงอายุงานระหว่าง 7-9 ปี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป (MD= 0.46775, Sig.=0.029) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่** 2 การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า

ยอมรับสมมติฐาน ($H_1$) การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธ $H_0$ ยอมรับ $H_1$ และตัวแปรอิสระทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

ด้านกลยุทธ์ ($X_1$) ด้านการดำเนินงาน ($X_2$) ด้านการเงิน ($X_3$) ด้านสังคม ($X_4$) ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ($X_5$) สามารถทำพยากรณ์ตัวแปรตามได้ร้อยละ 48.10 ($R^2$=0.481)

จึงทำการหาค่าสัมประสิทธิ์ ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานและคะแนนดิบพบว่า การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน ($X_2$) ด้านสังคม ($X_4$) และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ($X_5$) สูงขึ้นภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่** 3 การรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า

ยอมรับสมมติฐาน ($H_1$) การรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธ $H_0$ ยอมรับ $H_1$ และตัวแปรอิสระทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย ($X_1$) ด้านการบริหารจัดการ ($X_2$) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($X_3$) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($X_4$) สามารถทำพยากรณ์ตัวแปรตามได้ร้อยละ 57.40 ($R^2$=0.574)

จึงทำการหาค่าสัมประสิทธิ์ ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานและคะแนนดิบพบว่า การรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรด้านการบริหารจัดการ ($X_2$) ด้านนโยบาย ($X_1$) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($X_4$) สูงขึ้นภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่** 4 ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า

ยอมรับสมมติฐาน ($H_1$) ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธ $H_0$ ยอมรับ $H_1$ และตัวแปรอิสระทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ($X_1$) ด้านการเป็นที่ยอมรับ ($X_2$) ด้านความ

ยืดหยุ่นในการทำงาน ($X_3$) ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ($X_4$) สามารถทำพยากรณ์ตัวแปรตามได้ร้อยละ 74.30 ($R^2$=0.743)

จึงทำการหาค่าสัมประสิทธิ์ ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานและคะแนนดิบพบว่า ปัจจัยความสุขในการทำงานด้านการเป็นที่ยอมรับ ($X_2$) ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ($X_1$) ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน ($X_3$) และด้านแรงจูงใจในการทำงาน ($X_4$) สูงขึ้นภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ภายใต้การตอบแบบสอบถามคำถามเชิงลบจึงแปลผลปัจจัยความสุขในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**การอภิปรายผลการวิจัย**

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19” อภิปรายผลการวิจัยดังต่อไปนี้

**สมมติฐานข้อที่** 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลของสถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในการศึกษาพบว่าการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถามคำถามเชิงลบสูงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จึงแปลผลว่ามีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

จากการสรุปปัจจัยการศึกษามีความสอดคล้องต่อแนวคิดของ ไพศาล ไกรสิทธิ์ (2557) กล่าวว่า มนุษย์มีความแตกต่างในเรื่องความคิดต่างกัน ตัดสินใจต่างกัน ใช้เวลาต่างกัน ทำงานเร็วช้าต่างกัน สื่อสารต่างกัน จัดการกับอารมณ์ต่างกัน จัดการกับความเครียดต่างกัน จัดการกับความขัดแย้งที่เกี่ยวกับความคิดต่างกัน จะเห็นว่าแม้ปัจจัยสำคัญต่อการเป็นมนุษย์จะมาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม แต่มนุษย์ก็มีความแตกต่างกันในหลายมิติ ความแตกต่างที่กล่าวมาข้างต้น จากการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

**สมมติฐานข้อที่** 2 พบว่าการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครลดลง ภาพรวมสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 48.10 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามคำถามเชิงลบที่มีการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงแปลผลระดับสูง ยังพบว่ามีตัวแปรอิสระที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลงมากที่สุด คือด้านการดำเนินงาน ($X_2$) มีระดับเพิ่มขึ้น beta=0.299 รองลงมาคือด้านสังคม ($X_4$) beta=0.246 และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ($X_5$) beta=0.220 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตัวแปรด้านการดำเนินงาน ($X_2$) พบว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุดมีความสอดคล้องต่อแนวคิดของ วิทยา อินทร์สอน (2539) กล่าวว่าความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน คือความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากขาดการควบคุมที่ดี โดยอาจเกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน คน ระบบ หรือเหตุการณ์ภายนอก และสอดคล้องต่อระดับความคิดเห็นการรับรู้ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยระดับสูงเท่ากับ 3.794

**สมมติฐานข้อที่** 3 พบว่าการรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครลดลง ภาพรวมสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 57.40 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามคำถามเชิงลบที่มีการรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรแปลผลระดับสูง ยังพบว่ามีตัวแปรอิสระที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลงมากที่สุด คือด้านการบริหารจัดการ ($X_2$) มีระดับเพิ่มขึ้น beta=0.274 รองลงมาคือด้านนโยบาย ($X_1$) beta=0.269 และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($X_4$) beta=0.224 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตัวแปรด้านการบริหารจัดการ ($X_2$) พบว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุดมีความสอดคล้องต่อแนวคิดของ เจษฎา นกน้อย (2560) กล่าวว่าองค์กรมักตอบสนองต่อความท้าทายของเทคโนโลยี คู่แข่ง ตลาด และความต้องการผลงานที่ดีขึ้น การเปลี่ยนแปลงจึงเป็นเรื่องที่มิอาจหลีกเลี่ยงได้เพื่อลดอุปสรรคและเพิ่มผลการการปฏิบัติงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง การลดต้นทุน การเปลี่ยนแปลงกระบวนการ และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม เป็นต้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการองค์กร และสอดคล้องต่อข้อมูลระดับความคิดเห็นการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยระดับสูงเท่ากับ 3.660

**สมมติฐานข้อที่** 4 พบว่าปัจจัยด้านความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครลดลง ภาพรวมสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 74.30 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกับคำถามเชิงลบเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน แปลผลระดับต่ำ ยังพบว่ามีตัวแปรอิสระที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลงทุกด้าน คือด้านการเป็นที่ยอมรับ ($X_2$) มี

ระดับเพิ่มขึ้น beta=0.277 รองลงมาคือด้านความพึงพอใจในการทำงาน ($X_1$) beta=0.266 ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน ($X_3$) beta=0.228 และด้านแรงจูงใจในการทำงาน ($X_4$) beta=0.158 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตัวแปรด้านการเป็นที่ยอมรับ ($X_2$) พบว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุดมีความสอดคล้องต่อแนวคิดของธิดารักษ์ ลือชา (2560) กล่าวว่าความสุขในการทำงานเป็นอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลทั้งด้านลบและด้านบวกที่มีต่อการทำงาน (ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, 2555) ประสบการณ์ และความรู้สึกของคนทำงานที่ต้องการให้ตนเป็นที่ยกย่องและยอมรับจากคนทั่วไป ความสุขในการทำงานจึงเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จากระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านการเป็นที่ยอมรับพบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.581 ซึ่งอยู่ในระดับสูงภายใต้คำถามเชิงลบ จะเห็นได้ว่าการเป็นที่ยอมรับแปลผลอยู่ในระดับต่ำและมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

**ข้อเสนอแนะ**

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครลดลงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ผู้วิจัยจึงสรุปข้อเสนอแนะดังนี้

1. องค์กรควรเพิ่มระดับการทำความเข้าใจในประเด็นด้านความหลากหลายและความแตกต่างของบุคลากร เพื่อการประยุกต์ใช้เชิงการบริหารทรัพยากร ไม่ว่าจะระดับกลุ่มหรือสูงขึ้นไประดับองค์กร เพราะความแตกต่างระหว่างบุคคล บุคลิกภาพ การรับรู้ ทัศนคติ และการเรียนรู้ เช่น การมอบหมายหน้าที่งานตามความถนัด และชำนาญเพื่อสร้างกระบวนทำงานพร้อมกำหนดมาตรฐาน สร้างกระบวนการเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานที่มีความชำนาญแตกต่างกัน เช่น การจัด Team Building เป็นต้น ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรและการทำงานที่มีประสิทธิภาพภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

2. การรับรู้ความเสี่ยงด้านการดำเนินงานคือตัวแปรที่มีอิทธิมากที่สุดต่อประสิทธิภาพการทำงาน องค์กรควรปรับมาตรฐานใหม่ด้านการดำเนินงาน เช่น การนำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เน้นการสื่อสาร Social Community ภายในองค์กรหรือทำงานผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดความเสี่ยงจากเหตุสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 และจากภาพรวมระดับความคิดเห็นในการรับรู้ความเสี่ยงพบว่าด้านสังคมและด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเช่นกัน ซึ่งพนักงานรู้สึกมีความเสี่ยงต่อชีวิต ร่างกาย และจิตใจรวมถึงมาตรการ หรือนโยบายภาครัฐ ในการเว้นระยะห่างทางสังคมและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เข้ากับวิถีชีวิตใหม่ องค์กรควรปรับวิธีการการทำงานให้สอดคล้องต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 สนับสนุนเครื่องมือการทำงานในการทำงานที่สามารถทำงานผ่านระบบได้ทุกที่ทุกเวลา หรือในด้านมาตรฐานความปลอดภัยฯ องค์กรควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดูแลเป็นพิเศษเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร

3. การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 คืออีกปัจจัยหลักที่องค์กรควรมีความจริงใจในการวางนโยบายที่ทุกฝ่ายให้การยอมรับและเห็นชอบไปในทิศทางเดียวกัน เช่น ความชัดเจนและโปร่งใสในการวางนโยบายใดๆ ให้สอดคล้องต่อสถานการณ์โดยคำนึงถึงความมีเสถียรภาพ และมีความสามารถในการการปรับตัวเพื่อพนักงานอยู่รอดและองค์กรอยู่รอดภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ควรมีการสื่อสารเรื่องการกำหนดแผนนโยบายอย่างสม่ำเสมอ และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการ

วางแผนการดำเนินงานทั้งแผนระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงสภาพการณ์แวดล้อมที่เกิดขึ้นว่ามีผลกระทบเชิงบวกหรือเชิงลบต่อแผนการดำเนินงานนั้น ๆ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสอดคล้องต่อนโยบายที่ได้กำหนดร่วมกันและเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้น

4. ความสุขในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุดในหลายปัจจัยของการศึกษาครั้งนี้จากการพยากรณ์ได้ร้อยละ 74.30 โดยเฉพาะปัจจัยด้านการเป็นที่ยอมรับ คือตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อประสิทธิภาพการทำงาน องค์กรควรพิจารณาปรับแนวทางการจัดการด้านการบริหารบุคคล อาทิ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพิ่มโอกาสในการเติบโตตามสายงาน เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มแผนการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรขององค์กรภายใต้วิถีใหม่ เช่น การเก็บชั่วโมงฝึกอบรมออนไลน์ เพื่อการเรียนรู้ใหม่ๆ เป็นต้น หรือการสร้างสิ่งจูงใจและแรงผลักดันในการทำงาน ทั้งในด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล องค์กร เจตคติ แรงจูงใจ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานจะกลายเป็นแรงผลักดันให้บุคคลอยากทำงาน และนำศักยภาพ ความรู้ และประสบการณ์มาใช้ในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

**ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในมิติอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การศึกษาปัจจัยผลกระทบทั้งเชิงลบและเชิงบวก ซึ่งผลจากการวิจัยที่ได้จะช่วยในการใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและรับมือต่อสถานการณ์ได้มากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ตามกลุ่มธุรกิจนั้นๆ เพื่อให้ทราบข้อมูลเชิงลึก และสามารถนำมาวิเคราะห์ตรงตามปัจจัยที่มีต่อกลุ่มธุรกิจได้ตรงตามวัตถุประสงค์มากขึ้น

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยการลงทุนธุรกิจต่างชาติ เพื่อศึกษาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาและส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานได้มากยิ่งขึ้น

4. สำหรับการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาควบคู่ไปกับการศึกษาวิชัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกและการสัมภาษณ์ประเด็นปัญหา ข้อคิดเห็นได้มากยิ่งขึ้น

# บรรณานุกรม


Adison Aei. (2555). แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ. http://adisony.blogspot.com/2012/10/mary-parker-follett.html

Allport, G. W. (1995). *Becoming: Basic Consideration for a Psychology of Personality*. New Haven: Yale University Press.

AmarinTV. (2563). เปิดผลสำรวจผลกระทบช่วงโควิด-19 พบดัชนีความสุขลดลงกว่าครึ่ง. https://www.amarintv.com/news/detail/35818

Andrew J. Dubrin. (1984). *Foundations of Organizational Behavior: An Applied Perspective*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.

Articlekey. (2560a). ความหมายของการจัดการ. https://articlekey.com/2017/11/15/%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%94%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3/

Articlekey. (2560b). ประสิทธิภาพและประสิทธิผล. https://articlekey.com/2017/11/17/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%AA%E0%B8%B4%E0%B8%97%E0%B8%98%E0%B8%B4%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%9E%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%AA%E0%B8%B4%E0%B8%97%E0%B8%98%E0%B8%B4/

Articlekey. (2560c). องค์การและการจัดการ. https://articlekey.com/2017/11/19/%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B9%8C%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%94%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3-%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B8%B2/

Bannjomyut. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างระหว่างบุคคล. https://www.baanjomyut.com/library_2/extension-1/concepts_of_developmental_psychology/04_2.html

Barnard, C. I. (1970). *The Function of the Executive*. New York: Harper & Row Pubishers.

Blogspot. (2558). ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับบุคลิกภาพ. http://personalitydevelopment111.blogspot.com/p/1.html

Bloom, B. S. (1975). *Taxonomy of Education*. New York: David McKay Company Inc.

Blue, P. a. S., Richard,. (1962). *Formal Organization*. San Francisco: Chandles.

Bovee, C. L. a. o. (1993). *Management.* . New York: Mc Graw – Hill.

BrandBuffet. (2560). ลดขนาดองค์กร-เลิกจ้างพนักงาน! หนทางลดต้นทุนเพื่ออยู่รอด หรือหายนะสู่ความล่มสลาย ?!? https://www.brandbuffet.in.th/2017/05/downsizing-reduce-costs-or-company-bankruptcy/

Carrel, M. R., Jennings, D. F. & Heavrin, C.,. (1997). *Fundamental of Orgainzational Behavior*. Saddle River, NJ: Prentice Hall International, Inc.

Certo, C. (2000). *Modern Management*. New Jersey: Prentice Hall.

Cronbach, L. J. (1963). *Educational Psychology*. New York: HarcourtBraceand World, Inc.

Drucker, P. F. (1974). *The Practice of Management*. New York: Harper & Row.

Ehteshami S. (2018). *The Happiness Design: An Innovation Study*. Faculty of The USC School of Education, University of Southern California. (Research of DOCTOR OF EDUCATION).

Ernest Dale. (1968). *Management: Theory and Practice*. New York: McGraw-Hill.

G. A. Theodorson and A. G. Theodorson. (1969). *A Modern Dictionary of Sociology*. New York: Harper & Row Publishers.

Gavin, J. H., & Mason, R. O.,. (2004). The Virtuous Organization: The Value of Happiness in the Workplace. *Organization Dynamics,* 33(3), 379-392.

Gumm J. (2014). *Stress Relief in The Workplace.* Graduate School of Education and Psychology, Pepperdine University. (Research of Doctor of Education in Organizational Change).

Harrington Emerson. (1931). *High performance benchmarking 20 steps to success*. New York: McGraw-Hill.

Herbert A., S. (1965). *Administrative Behavior*. New York: Macmillan.

IM2. Market. (2558). การจัดการ หมายถึง (Management) อะไร ? . https://www.im2market.com/2015/06/20/1449

JobsDB. (2560). 5 วิธีดูแลพนักงาน ก่อนที่ความสุขในการทำงานของเขาจะลดลง. https://th.jobsdb.com/th-th/articles/%e0%b8%94%e0%b8%b9%e0%b9%81%e0%b8%a5%e0%b8%9e%e0%b8%99%e0%b8%b1%e0%b8%81%e0%b8%87%e0%b8%b2%e0%b8%99-%e0%b8%84%e0%b8%a7%e0%b8%b2%e0%b8%a1%e0%b8%aa%e0%b8%b8%e0%b8%82%e0%b8%a5%e0%b8%94%e0%b8%a5%e0%b8%87/

Kjerulf, J. D., Shie, F. S., Rung, L. G., …& Montine, T. J.,. (2007). Effects of chemical chaperones on oxidative stress and detergent-insoluble species formation following conditional expression of amyloid precursor protein carboxy-terminal fragment. *Neurobiology of disease,* 25(2), 427-437.

Looper, D. L., Kirkpatrick, J. D., Cruz, K. L., & Swift, B. J.,. (2008). Clouds, Gravity and Metallicity in Blue L Dwarfs: The Case of 2MASS J11263991-5003550. *The Astrophysical Journal,* 674(1), 451.

Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.

Newman and Summer. (1964). *The Process of Management*. New Jersey: Prentice-Hall.

News.google. (2564). ไวรัสโคโรนา (โควิด-19) ประเทศไทย. https://news.google.com/covid19/map?hl=th&mid=%2Fm%2F07f1x&gl=TH&ceid=TH%3Ath

Novabizz. (2561a). การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์การ (Organizational Change and Development). https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/organizations-change.htm

Novabizz. (2561b). การรับรู้ (Perception). https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Perception.htm

Novabizz. (2561c). พฤติกรรมมนุษย์ (Human Behaviour). https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/%E0%B8%9E%E0%B8%A4%E0%B8%95%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B8%A1%E0%B8%99%E0%B8%B8%E0%B8%A9%E0%B8%A2%E0%B9%8C.htm

Parsons, T. (1972). *Toward a General Theory of Action*. New York: Harper & Row Pubishers.

Peter M. Senge … [et al.]. (1994). *The Fifth Discipline Fieldbook: Strategies and Tools for Building a Learning Organization*. New York: Doubleday.

Peterson E. & Plowman E. (1953). *Business Organication and Management*: Richand D. Ewin, Hom wood IIIinois.

Pfeffer, J. a. S. R. S. (1978). *The External Control of Organizations: A Resource Dependency Perspective*. New York: Harper & Row.

Psycho.Study. (2564). ความแตกต่างระหว่างบุคคล. https://sites.google.com/site/psychostudy048/khwam-taek-tang-rahwang-bukhkhl

Robbins S.P. and M. Coulter. (1999). *Management Organizational. 6th ed.* . New Jersey: Prentice-Hall.

Roth, J. (2007). Categorizing Risk: Risk Categories Help Users Identify, Understand, and Monitor Their Organizations' Potential Risks-Risk Watch. http://findartictes.com/p/articles/mi_m4153/is_2_59/ai_85014799

Sirirut.Blogspot. (2553). การเข้าใจตนเอง. http://sirirut2003.blogspot.com/2010/05/blog-post_7022.html

Spence J. (2020). *Understanding Workplace Resistance to Change: The Role of Emotional Intelligence in Individualisticand Collectivist Societies.* Keiser University. (Research of Doctor of Philosophy).

Weber, M. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York: Oxford University Press.

ZmyHome. (2562). CBD คืออะไร? และที่ไหนที่จะกลายเป็น New CBD? http://zmyhome.com/content/CBD-คืออะไร-และที่ไหนจะกลายเป็น-New-CBD

กรมควบคุมโรค. (2563). แนวทางการดำเนินการเรื่องโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สำหรับสถานประกอบการ. https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/int_operator/int_operator01_110463.pdf

กรมควบคุมโรค. (2564). สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มาตรการสาธารณสุข และปัญหาอุปสรรคการป้องกันควบคุมโรคในผู้เดินทาง. https://ddc.moph.go.th/uploads/ckeditor2//files/1)%20%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B9%80%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%B0%E0%B8%AB%E0%B9%8C%E0%B8%AA%E0%B8%96%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%93%E0%B9%8C%20covid%20(15%20%E0%B8%A1%E0%B8%8464cp).pdf

กรุงเทพธุรกิจ. (2564). โลกหลัง 'โควิด' เป็นของ 'ผู้นำ' การเปลี่ยนแปลง. https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/942529

กองพัฒนาข้อมูลและตัวชี้วัดสังคม. (2564, สิงหาคม). ภาวะสังคมไทย 2564 ไตรมาสสอง. สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 19(3), 1-52.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์เชิงปริมาณ = *Quantitative analysis*: กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กานต์ดนัย ชลสุวัฒน์, ธ. ร. (2562, กรกฎาคม - สิงหาคม). การรับรู้สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและกลยุทธ์การจัดการเพื่อเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การ: กรณีศึกษา บริษัท A จำกัด*. *Veridian E-Journal, Silpakorn University,* 12(4), 1227-1243.

ขัตติยา ด้วงสำราญ. (2564, มกราคม – เมษายน). บริหารความเสี่ยงอย่างไรให้องค์กรไร้วิกฤต. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 4(1), 340-351.

จตุพร สังขวรรณ. (2562). การนำการเปลี่ยนแปลง (LEADING CHANGE). https://sunnyasia.blog/2019/08/31/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%99%E0%B8%B3%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%9B%E0%B8%A5%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%99%E0%B9%81%E0%B8%9B%E0%B8%A5%E0%B8%87-leading-change/

จรรยพร สุรัตนชัยการ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทแม่กลองฟู้ดส์ จำกัด. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ)). http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Janyaporn_S.pdf

http://ils.swu.ac.th:8991/F?func=service&doc_library=SWU01&local_base=SWU01&doc_number=000109883&sequence=000001&line_number=0001&func_code=DB_RECORDS&service_type=MEDIA

จำนงค์ อดิวัฒนสิทธิ์. (2533). สังคมวิทยา (พิมพ์ครั้งที่ 4): กรุงเทพฯ : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิรพร สุเมธีประสิทธิ์. (2554). Social Risk Management การบริหารความเสี่ยงทางสังคม. http://oknation.nationtv.tv/blog/chirapon/2011/08/29/entry-2

จิระพงศ์ เรืองกุน. (2556, กรกฎาคม – ธันวาคม). การเปลี่ยนแปลงองค์การ: แนวคิด กระบวนการและบทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 5(1), 194–203.

จุฑาทิพย์ ชัยกิตติภรณ์, ก. จ., ลัดดาวัลย์ ฤทธิ์สมบูรณ์,. (2563, กันยายน - ธันวาคม). อัตมโนทัศน์ในการทำงานและการรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในบริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังจังหวัดชลบุรี. . ปีที่ 2 ฉบับที่ 3 ( 2563). วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น, 2(3), 57-75.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2561). จิตวิทยาสังคม (Social Psychology). https://www.psy.chula.ac.th/psy/about_soc.php

เจษฎา นกน้อย. (2560). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฉัตรญา มุสิกสวัสดิ์. (2561). พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ)).

เฉลิมชัย ไวยชิตา. (2561). การจัดการแบบมนุษย์สัมพันธ์ (Human relations). https://www.prosofthcm.com/Article/Detail/15560

เฉิดศักดิ์ สืบทรัพย์, ณ. เ. (2557, พฤษภาคม - สิงหาคม). แนวทางการจัดการด้านความปลอดภัยในการทำงานเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมเครื่องทำความเย็นไทย. วารสารสมาคมนักวิจัย, 19(2), 68-80.

ชิดชนก ทองไทย. (2556). การรับรู้ และทัศนคติ ที่มีผลต่อความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมอาเซียนของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ)). http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Chidchanok_T.pdf

http://ils.swu.ac.th:8991/F?func=service&doc_library=SWU01&local_base=SWU01&doc_number=000365900&sequence=000001&line_number=0001&func_code=DB_RECORDS&service_type=MEDIA

ชินดนัย ศิริสมฤทัย, ป. ไ. (2561). การรับรู้ ทัศนคติ และความตั้งใจในการเกิดพฤติกรรมการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์. วารสาร:การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ "*GRADUATE SCHOOL MINI-CONFERENCE* 2018", 226-237.

ชุติภาศ แก้วเพชร, ส. น. (2562, มกราคม - มิถุนายน). การเปรียบเทียบการสร้างแรงจูงใจการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมระหว่างไทยและต่างประเทศ. วารสารนักบริหาร, 39(1), 36-51.

ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์. (2560, กรกฎาคม - ธันวาคม). คุณภาพชีวิตกับความสุขในการทำงาน. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 15(2), 6-14.

ณพัชร ศรีฤกษ์. (2559). อิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิ โดยความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาประยุกต์)). http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/App_Psy/Naphat_S.pdf

http://ils.swu.ac.th:8991/F?func=service&doc_library=SWU01&local_base=SWU01&doc_number=000410460&sequence=000001&line_number=0001&func_code=DB_RECORDS&service_type=MEDIA

ณัฏฐ์ชุดา วิจิตรจามรี. (2561). การสื่อสารในองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ณัฐชา ตะวันนาโชติ. TCDC. (2563). สถิติเบื้องหลัง Work from Home ที่เหล่าคนเหงายังคงต้องเวิร์กต่อไป. https://web.tcdc.or.th/th/Articles/Detail/F-F-May-20

ณัฐนันท์ ทาคำ, ก. ช. (2562, มกราคม - มิถุนายน). ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในเครือไทยรัฐ กรุ๊ป. วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 6(1), 76-88.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2557). กรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร. https://www.set.or.th/th/about/overview/files/Risk_2015_v2.pdf

เตชสิทธิ์ กิตติสุบรรณ. (2560). การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการลงทุน และแรงจูงใจที่มีผลต่ออัตราส่วนระหว่างเงินออมและเงินลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำหรับนักศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ. (การค้นคว้าอิสระ (บริหารธุรกิจ)).

ถิตรัตน์ พิมพาภรณ์, ว. เ., จันทนา แสนสุข,. (2562, กรกฎาคม - ธันวาคม ). การให้ความหมาย และรูปแบบการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานต่อพนักงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม, 9(2), 38-52.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2561). ทฤษฎีองค์การ : มุมมองต่ากระบวนทัศน์ = *Organization theory : mulit - paradigm perspectives*: กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้จัดจำหน่าย.

เทิดทูน ศรีเชียงสา, ศ. ว. (2563, เมษายน - มิถุนายน). การรับรู้ของชาวขอนแก่นต่อการเป็นเมืองอัจฉริยะ. *Local Administration Journal,* 13(2), 153-170.

ธนกร ยอดทอง. (2562). การศึกษาการรับรู้และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อแนวคิดการทำงานแบบ *Agile.* วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ. (สารนิพนธ์ กจ.ม. (การจัดการ)).

ธนัญกรณ์ ทองเลิศ, ก. ส. (2562, กรกฎาคม – ธันวาคม). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม. วารสารการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัย, 10(2), 92-102.

ธรรมนาถ เจริญบุญ. (2561). ความสุขในการทำงาน. https://www.healthtodaythailand.in.th/%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%AA%E0%B8%B8%E0%B8%82%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%97%E0%B8%B3%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99/

ธาดา ราชกิจ. (2562). การจัดการคืออะไร? . https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/th-190215whatismanagement/

ธาดา ราชกิจ. (2563). แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริหารจัดการ (Management Concept). https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190419-management-concept/

ธิดารักษ์ ลือชา, ก. ย. (2560, กรกฎาคม – ธันวาคม). ความสุขในการทำงาน : ความหมายและการวัด. วารสารราชภัฏเพชรบูรณ์สาร, 19(2), 9-18.

นันทา สู้รักษา. (2544). เอกสารประกอบการสอนวิชา จิตวิทยาทั่วไป: กรุงเทพฯ : ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

นันธิดา จันทร์ศิริ. (2560, 27 กรกฎาคม). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมภายในองค์กร. สารอาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์, 79-98.

บริษัท พีดับบลิวซี ประเทศไทย จำกัด. (2563). PwC แนะทางรอดของธุรกิจในสถานการณ์โควิด-19. https://www.pwc.com/th/en/pwc-thailand-blogs/blog-20200327.html

บุรฉัตร จันทร์แดง, เ. โ., สัญญา เคณาภูมิ,. (2562, ตุลาคม - ธันวาคม). ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม. วารสารวิชาการธรรมทรรศน์, 19(4), 235-244.

ปกครอง มณีโรจน์. (2564). แนวคิดและความหมายของการบริหารและการจัดการ. http://www.elfhs.ssru.ac.th/pokkrong_ma/pluginfile.php

ประชาชาติธุรกิจ. (2563). โควิดเร่งองค์กรปรับตัว “ดีลอยท์” แนะพัฒนาคนรับเทคโนโลยี. https://www.prachachat.net/csr-hr/news-519382

ประภัสสร วัฒนา. (2560). แนวความคิดมนุษยนิยมของมาสโลว์ (*Maslow)* และแนวความคิดอัตถิภาวนิยมของฌอง ปอล ซาร์ตร์ (*Jean-Paul Sartre)* ที่ปรากฏผ่านนวนิยายเรื่อง “วันหนึ่งในชีวิตของอีวาน เดนิโซวิช”. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ. ( วิทยานิพนธ์ (ศิลปศาสตรบัณฑิต)).

ปัญจนาฎ วรวัฒนชัย. (2559). จิตวิทยาบุคลิกภาพและการปรับตัว. http://identity.bsru.ac.th/archives/4158

ปัทมาพร ท่อชู. (2539). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?cid=771

ผู้จัดการออนไลน์. (2563). แนวคิดใหม่ของอนาคตแห่งการทำงาน จากมุมมอง Intel. https://mgronline.com/cyberbiz/detail/9630000042534

พรธิดา สีคำ. (2560). อิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ. (วิทยานิพนธ์ บช.ม. (บัญชี)).

พรพรรณ งามโรจน์. (2560). แนวทางการจัดการความเสี่ยงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ. (วิทยานิพนธ์ (บริหารการศึกษา)).

พระใบฏีกากิตติพงษ์ สีลสุทฺโธ, ร. ศ. (2558, กรกฎาคม - ธันวาคม). จิตวิทยาสังคมกับการปรับพฤติกรรมการรับรู้ของบุคคลในการดำรงชีวิต. วารสาร มจร มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์, 1(2), 11-21.

พัชรนันท์ กลั่นแก้ว. (2552). วิธีปรับตัวขององค์การรองรับความเปลี่ยนแปลง. https://www.tpa.or.th/publisher/pdfFileDownloadS/FQ%20138%20p40-44.pdf

พันธิวา จันสีชา. (2554). ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขต จังหวัดสระบุรี. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การบัญชี)).

ไพศาล ไกรสิทธิ์. (2557). ความแตกต่างของมนุษย์. http://paisarnkr.blogspot.com/2014/05/blog-post_26.html

ภัทรดนัย ฉลองบุญ. (2561). ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร ฉบับพิเศษ, 6, 590-598.

ภัทราพรรณ แซ่ตั้ง, ป. พ. (2558, กันยายน – ธันวาคม). ความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกับความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *Veridian E-Journal, Slipakorn University,* 8(3), 281-296.

ภากิตติ์ ตรีสุกล. (2551). หลักนิเทศศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

มหาวิทยาลัยมหิดล. (2554). ความหมายการบริหารความเสี่ยง. https://www.eg.mahidol.ac.th/qa/index.php?option=com_content&view=article&id=82&Itemid=113

มหาวิทยาลัยมหิดล. (2563). โควิด-19 คืออะไร? https://www.gj.mahidol.ac.th/main/knowledge-2/covid19is/

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. (2562). การรับรู้ (Perception). http://blog.bru.ac.th/wp-content/uploads/bp-attachments/29418/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88-4-%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B9%E0%B9%89.pdf

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2553). เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (องค์กร). https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2010/8157/6/Chapter2.pdf

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2559). การบริหารการเปลี่ยนแปลง. https://www.stou.ac.th/Schools/Shs/upload/%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%A2%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%2011%20%E0%B8%8A%E0%B8%B8%E0%B8%94%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%8A%E0%B8%B2%2058708.pdf

มัลลิกา คณานุรักษ์. (2547). จิตวิทยาการสื่อสารของมนุษย์: กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

เมธา หริมเทพาธิป. (2562). ทฤษฎีความต้องการเชิงลำดับขั้นประยุกต์ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's modified need hierarchy theory). https://www.gotoknow.org/posts/646472

วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์. http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_11.html

วสวัตติ์ สุติญญามณี, เ. ธ., ปภาดา วชิยชนานนท์,. (2562, 19 ธันวาคม). ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ: กรณีศึกษา สายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย. . การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ครั้งที่ 14 ประจำปี 2562, 1732-1744.

วัลลี พุทโสม, จ. จ. (2564, มกราคม - มิถุนายน). อิทธิพลของบทบาทการทำงาน กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของนักศึกษาในสถาบันการศึกษาสามแห่ง. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.), 27(1), 94-112.

วิกีพีเดีย. (2564). การระบาดทั่วของโควิด-19. https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%A

3%E0%B8%B0%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%94%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%82%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%94-19

วิทยา อินทร์สอน, ป. ท., สุรพงศ์ บางพาน,. (2539). การบริหารความเสี่ยงในองค์กร (Enterprise Risk Management: ERM). http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=553&section=1&issues=26

วีรินทร์ ศิริพันธ์. (2564). วิกฤตโควิด 19 บทพิสูจน์ความยั่งยืนขององค์กร. http://www.thai-iod.com/th/publications-detail.asp?id=596

แววมยุรา คำสุข, ม. ก. (2557, มกราคม - มิถุนายน ). การจัดการความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม. วารสารธุรกิจปริทัศน์, 6(1), 229-233.

ศรุตานนท์ ชอบประดิษฐ์. (2563, พฤษภาคม – สิงหาคม). วิกฤตโควิด 19 ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างไร. วารสารชัยภูมิปริทรรศน์, 3(2), 1-14.

ศิรดา เพชรแก้วกุล, เ. เ. (2563, มีนาคม - เมษายน). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง. วารสารรัชต์ภาคย์, *TCI* กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปี 2563-2567, 14(33), 75-90.

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, ก. ต., สุภรต์ จรัสสิทธิ์, เฉลิมพล สายประเสริฐ,. (2555). คู่มือการวัดความสุขด้วยตนเอง *HAPPINOMETER*. กรุงเทพฯ: ธรรมดาเพรส.

ศิริพร บุญวรกิจ. (2559). การจัดการความเสี่ยงกรณีศึกษาธุรกิจปริวรรตเงินตราต่างประเทศ ในจังหวัดสงขลา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา. (สารนิพนธ์ (บริหารธุรกิจ)).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545). องค์การและการจัดการ = *Organization and management* (ฉบับสมบูรณ์ ปรับปรุงใหม่ล่าสุด). กรุงเทพฯ ดวงกมลสมัย ผู้จัดจำหน่าย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค = *Consumer behavior* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ ไดมอนด์อินบิซิเนสเวิร์ด.

ศุภรัตน์ ชัยเศวตกานนท์, ป. (2559, กรกฎาคม - กันยายน). การรับรู้ความเสี่ยงของการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น, 10(3), 128-142.

โศภิต นาสืบ. (2564). รายงานผลการทบทวนผลกระทบเชิงเศรษฐกิจและสังคมจากการระบาดของโรคโควิด-19 ในระดับโลกและในประเทศไทย. https://ddc.moph.go.th/uploads/publish/1177420210915075055.pdf

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (2551). คู่มือบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพฯ: ศูนย์ผลิตตำราเรียน.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ). (2563). ผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ. https://tdri.or.th/2020/05/impact-of-working-from-home-covid-19/

สมคิด บางโม. (2562). องค์การและการจัดการ = *Organization and management*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมใจ ลักษณะ. (2548). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน = *Efficiency development* (พิมพ์ครั้งที่ 4, [แก้ไขและเพิ่มเติม]..). กรุงเทพฯ ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2553). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สวนา พรพัฒน์กุล. (2521). จิตวิทยาทั่วไป (พิมพ์ครั้งที่ 2): ม.ป.ท. : ม.ป.พ.

สำนักข่าวอีไฟแนนซ์ไทย. (2563). โควิด-19 กระทบภาคธุรกิจและแรงงานแค่ไหน. https://www.efinancethai.com/efinReview/efinReviewMain.aspx?release=y&name=er_202006111501

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2564). การบริหารการเปลี่ยนแปลง. http://web.sut.ac.th/qa/pdf/Knowledge-general/24-Change_Management1.pdf

สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. (2563). โลกภายหลัง COVID-19 ผลกระทบด้านเศรษฐกิจและสังคม. http://mocplan.ops.moc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=475f

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2563). การสำรวจผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ด้านเศรษฐกิจ. http://ittdashboard.nso.go.th/img/covid/result_COVID-eco.pdf

สิริขวัญ หงษ์สุวรรณกุล. (2562). อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันและความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ)). http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/715/1/gs601130405.pdf

สิรินทร แซ่ฉั่ว. (2553). ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษา อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน. คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ. (วิทยานิพนธ์ (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ)).

สิริวดี ชูเชิด. (2556). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. กรุงเทพฯ: บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุกัญญา ดวงอุปมา, ก. ป., สุธนา ธัญญขันธ์,. (2552, มกราคม - มิถุนายน). ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย. วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, 31(119-120), 97-164.

สุคนธ์ ประสิทธิ์วัฒนเสรี. (2564). สื่อการสอนลักษณะทั่วไปของประชากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. http://www.sukon.cmustat.com/STAT208343/chap1_343.pdf

สุชา จันทร์หอม. (2528). จิตวิทยาทั่วไป (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ ไทยวัฒนาพานิช.

สุภศักดิ์ กฤษณามระ, ก. บ. (2563). ผู้นำองค์กรควรรับมือกับวิกฤตโควิด-19 อย่างไร ? https://www2.deloitte.com/th/en/pages/deloitte-private/articles/how-should-business-leaders-respond-to-the-covid-19-crisis-th.html

สุภาวดี ทองบุญส่ง. (2556). ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา)). http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Ed_Re_Sta/Supawadee_T.pdf

http://ils.swu.ac.th:8991/F?func=service&doc_library=SWU01&local_base=SWU01&doc_number=000378460&sequence=000001&line_number=0001&func_code=DB_RECORDS&service_type=MEDIA

หทัยวรรณ ฉมังลาภ. (2556). ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) ). http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Hathaiwan_C.pdf

http://ils.swu.ac.th:8991/F?func=service&doc_library=SWU01&local_base=SWU01&doc_number=000367653&sequence=000001&line_number=0001&func_code=DB_RECORDS&service_type=MEDIA

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งก่อ. (2562). แนวคิดเรื่องการบริหารความเสี่ยง. http://tkr.go.th/wp-content/uploads/2019/11/%E0%B8%84%E0%B8%B9%E0%B9%88%E0%B8%A1%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%AA%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%87.pdf

องค์การอนามัยโลก (WHO). (2563, 3 กุมภาพันธ์). ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (2019-nCoV):แผนยุทธศาสตร์เตรียมความพร้อมและตอบโต้การระบาด (ฉบับร่าง). *World Health Organization* 2020, 1-23.

อรรถพล ทองดี. (2562). ผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน และความเครียดส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน: กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจค้าส่ง. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ. (การค้นคว้าอิสระ (บริหารธุรกิจ)).

อรุณฉัตร คุรุวาณิชย์, ว. อ., กัญจน์ณัฏฐ์ แซ่อึ้ง,. (2562). จิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology). https://www.lifeeducation.in.th/life-education-positive-education/

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา. (วิทยานิพนธ์ (บริหารธุรกิจ)).

อิสระ ไชยสอาด. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (*OHSAS* 18001) กับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัท บางกอกโคมัตสุ จำกัด. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ)). http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Isara_C.pdf

http://ils.swu.ac.th:8991/F?func=service&doc_library=SWU01&local_base=SWU01&doc_number=000410053&sequence=000001&line_number=0001&func_code=DB_RECORDS&service_type=MEDIA

# ภาคผนวก

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

**เรื่อง**

**“ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19”**

“FACTORS INFLUENCING WORK EFFICIENCY OF PRIVATE COMPANY EMPLOYEES IN BUSINESS DISTRICTS IN BANGKOK AREA UNDER THE SITUATION OF THE EPIDEMIC OF THE COVID-19 VIRUS”

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

---

**คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม**

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการตอบแบบสอบถามนี้ตามความจริง และครบถ้วน ซึ่งคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาและความร่วมมือจากท่าน และขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ ทั้งนี้แบบสอบถามประกอบไปด้วยคำถามคัดกรองและเนื้อหาหลักทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามตามกลุ่มย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวัดระดับความคิดเห็นการรับรู้ปัจจัยด้านความเสี่ยง

ส่วนที่ 3 การวัดระดับการรับรู้ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

ส่วนที่ 4 การวัดระดับความคิดเห็นด้านความสุขในการทำงาน

ส่วนที่ 5 การวัดระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการทำงาน

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**
**เรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19"**

---

**คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามตามกลุ่มย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร**

**<u>คำชี้แจง</u>**: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ระบุถึงย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นสถานที่ทำงานหรือสถานที่ตั้งของบริษัท/สำนักงานของท่าน ที่ตรงกับข้อมูลความจริงของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

**กลุ่มย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร**

- ○ (1) สาทร สีลม และพระราม 4
- ○ (2) สยาม ชิดลม เพลินจิต และอโศก
- ○ (3) พระราม 9 และรัชดาภิเษก
- ○ (4) ลาดพร้าว จตุจักร และบางซื่อ

**ส่วนที่ 1: ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**<u>คำชี้แจง</u>**: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลความจริงของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

1) เพศ

○ (1) ชาย ○ (2) หญิง

2) อายุ

○ (1) 21 – 30 ปี ○ (2) 31 – 40 ปี
○ (3) 41 – 50 ปี ○ (4) 51 – 60 ปี

3) สถานภาพ

○ (1) โสด ○ (2) สมรส
○ (3) หย่าร้าง ○ (4) อื่น ๆ.....

4) ระดับการศึกษา

○ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ○ (2) ปริญญาตรี
○ (3) สูงกว่าปริญญาตรี

5) รายได้

○ (1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ○ (2) 15,001 – 30,000 บาท

○ (3) 30,001 – 45,000 บาท ○ (4) 45,001 บาทขึ้นไป

6) ระดับตำแหน่งงาน

○ (1) ระดับตำแหน่งปฏิบัติการ ○ (2) ระดับตำแหน่งหัวหน้างาน

○ (3) ระดับตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไป

7) อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน)

○ (1) ไม่เกิน 3 ปี ○ (2) 4 – 6 ปี

○ (3) 7 – 9 ปี ○ (4) 10 ปีขึ้นปี

8) สถานะที่ทำงานในปัจจุบัน

○ (1) ทำงานจากที่บ้าน (Work from home)

○ (2) ทำงานที่สำนักงาน (Work at office)

○ (3) ทำงานจากที่บ้านและที่สำนักงาน (Work from home & Work at office)

**ส่วนที่ 2: การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19**

**<u>คำชี้แจง</u>**: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นในการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงที่ตรงกับข้อมูลความจริงของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียวในแต่ละปัจจัยดังนี้

| การรับรู้ปัจจัยด้านความเสี่ยง | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| **ด้านกลยุทธ์** | | | | | |
| 1) จากการแพร่ระบาดทำให้องค์กรท่านต้องชะลอแผนธุรกิจเดิมที่ได้กำหนดไว้ | | | | | |
| 2) องค์กรท่านมีการปรับกลยุทธ์ในการลดกำลังการผลิตหรือการบริการอย่างกระทันหันเพราะได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาด | | | | | |
| 3) จากการแพร่ระบาดองค์กรท่านมีการนำเทคโนโลยีและเครื่องมือดิจิทัลมาใช้งานทดแทนพนักงานมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด | | | | | |
| **ด้านการดำเนินงาน** | | | | | |
| 4) องค์กรท่านเกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานและขาดการควบคุมภายในที่เพียงพอและเหมาะสมภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด | | | | | |
| 5) องค์กรท่านยังไม่สามารถปรับวิธีการการทำงานให้สอดคล้องต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 | | | | | |
| 6) การวางแผนงานและการควบคุมกำกับดูแลระบบการทำงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดยังไม่สามารถตอบสนองต่อบุคลากรในองค์กรได้ทันที | | | | | |
| **ด้านการเงิน** | | | | | |
| 7) จากการแพร่ระบาดทำให้องค์กรท่านประสบปัญหามีค่าใช้จ่ายมากกว่ารายได้ และต้องแบกรับภาระอัตราดอกเบี้ยที่ยังสูง | | | | | |
| 8) องค์กรท่านต้องจัดหาแหล่งเงินทุนหรือการกู้ยืมมาใช้ในการขับเคลื่อนธุรกิจมากขึ้นเหตุเพราะขาดรายได้จากผลกระทบของการแพร่ระบาด | | | | | |

| การรับรู้ปัจจัยด้านความเสี่ยง | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 9) จากการแพร่ระบาดทำให้องค์กรท่านต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายมากขึ้นในส่วนที่ไม่สามารถควบคุมได้จากแผนงบประมาณประจำปี เช่น การจัดซื้ออุปกรณ์ ATK Test การพ่นยาฆ่าเชื้อโรคภายในสำนักงานเมื่อพบพนักงานมีความเสี่ยงสูง เป็นต้น | | | | | |
| **ด้านสังคม** | | | | | |
| 10) จากการแพร่ระบาดทำให้องค์กรท่านไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมได้อย่างทันท่วงที | | | | | |
| 11) จากนโยบายภาครัฐการเว้นระยะห่างทางสังคมและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เข้ากับวิถีชีวิตใหม่ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการใช้ชีวิตและการทำงานของท่าน | | | | | |
| 12) จากสภาวะการแพร่ระบาดทำให้พนักงานมีความร่วมมือและแรงกระตุ้นในการทำงานเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรลดลง | | | | | |
| **ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย** | | | | | |
| 13) ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาด องค์กรท่านมีการจัดการพื้นที่การทำงานแต่ยังไม่สอดคล้องต่อมาตรการภาครัฐและการจัดมาตรการพ่นยาฆ่าเชื้อโรคหรือการตรวจหาเชื้อด้วย ATK Test กับพนักงาน | | | | | |
| 14) ท่านมีความกังวลต่อมาตรการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยต่อสถานการณ์การแพร่ระบาด | | | | | |
| 15) ท่านรู้สึกว่ามีความเสี่ยงต่อชีวิต ร่างกาย และจิตใจที่ต้องทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดและองค์กรท่านยังวางมาตรการรองรับกรณีฉุกเฉินหรือการประกันคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่เพียงพอ | | | | | |

**ส่วนที่** 3: **การรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด**-19

**<u>คำชี้แจง</u>**: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับการรับรู้ต่อการรับรู้ด้านปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรที่ตรงกับข้อมูลความจริงของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียวในแต่ละปัจจัยดังนี้

| **การรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร** | **ระดับการรับรู้** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| **ด้านนโยบาย** | | | | | |
| 1) องค์กรท่านมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายเพื่อปรับโครงสร้างและลดขนาดองค์กรเพราะได้รับความเสี่ยงสูงจากสถานการณ์การแพร่ระบาด | | | | | |
| 2) จากการแพร่ระบาดทำให้องค์กรท่านปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและแผนธุรกิจบ่อยครั้ง และไม่อาจทำให้แผนงานนั้นสอดคล้องต่อความยั่งยืนในระยะยาว | | | | | |
| 3) องค์กรท่านได้ทำการปรับลดพนักงานและการควบรวมตำแหน่งงานอย่างชัดเจนเพราะได้รับผลกระทบทางธุรกิจจากสถานการณ์การแพร่ระบาด | | | | | |
| **ด้านการบริหารจัดการ** | | | | | |
| 4) จากการแพร่ระบาดองค์กรท่านมีการปรับลดงบประมาณในการบริหารงานจากแผนงานเดิมที่กำหนด | | | | | |
| 5) พนักงานภายในองค์กรถูกลดบทบาทและการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและการบริหารจัดการองค์กรเหตุเพราะอยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดทำให้ต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ตามทิศทางที่ผู้บริหารสูงสุดกำหนด | | | | | |
| 6) การควบคุมและตรวจสอบภายในขาดประสิทธิภาพและไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด | | | | | |
| **ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ** | | | | | |
| 7) องค์กรท่านมีการปรับลดชั่วโมงการทำงานและตัดค่าล่วงเวลาลงอย่างชัดเจนภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด | | | | | |
| 8) จากสถานการณ์การแพร่ะระบาดทำให้องค์กรท่านได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจึงต้องปรับลดสัดส่วนการจ่ายเงินเดือนและเงินพิเศษต่าง ๆ ลง | | | | | |

| การรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร | ระดับการรับรู้ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 9) องค์กรท่านได้งดการจัดกิจกรรมและสวัสดิการบางอย่างลง ทำให้พนักงานขาดการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมภายในองค์กร | | | | | |
| **ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** | | | | | |
| 10) องค์กรท่านยังมีข้อจำกัดในการอำนวยความสะดวกสิ่งต่าง ๆ ต่อการทำงานและไม่เพียงพอ | | | | | |
| 11) จากการแพร่ระบาดทำให้ความสัมพันธ์และบรรยากาศในการทำงานของท่านกับเพื่อนร่วมงานทุกระดับลดลงอย่างเห็นได้ชัด | | | | | |
| 12) ท่านมีความกังวลในการจัดสถานที่ทำงาน การจัดสรรพื้นที่และโต๊ะทำงานที่เหมาะสม สะอาด และปลอดภัยปราศจากเชื้อโรค เหตุเพราะมีการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 | | | | | |

**ส่วนที่** 4: **ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด**-19

**<u>คำชี้แจง</u>**: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านความสุขในการทำงานที่ตรงกับข้อมูลความจริงของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียวในแต่ละปัจจัยดังนี้

| ความสุขในการทำงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| **ด้านความพึงพอใจในการทำงาน** | | | | | |
| 1) ท่านมีความรู้สึกและทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด | | | | | |
| 2) จากสถานการณ์การแพร่ระบาดในการทำงานท่านมักได้รับการตอบสนองที่ล่าช้ากว่าปกติจากเพื่อนร่วมงานและจากองค์กร | | | | | |
| 3) ท่านมักรู้สึกขาดความเชื่อมั่นและขวัญกำลังใจในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด เพราะการจัดการและแก้ไขปัญหาภายในองค์กรไม่เหมาะสมและไม่สนองต่อความพึงพอใจในการทำงาน | | | | | |
| **ด้านการเป็นที่ยอมรับ** | | | | | |
| 4) ท่านรู้สึกว่าการเสนอแนวความคิดใหม่ๆ เพื่อการปรับปรุงรูปแบบการทำงานในระหว่างการแพร่ระบาดยังไม่ได้รับการยอมรับและการสนับสนุนที่ดี | | | | | |
| 5) การแสดงความคิดเห็นของท่านมักถูกปฏิเสธบ่อยครั้งมากขึ้นเพราะถูกมองว่ายังไม่ใช่ประเด็นสำคัญเร่งด่วนต่อการแก้ไขปัญหาในช่วงของการแพร่ระบาด | | | | | |
| 6) องค์กรได้ลดอำนาจหน้าที่และการมอบหมายภาระงานสำคัญๆ ต่อท่านลงอย่างเห็นได้ชัด | | | | | |

| ความสุขในการทำงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| **ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน** | | | | | |
| 7) จากภาวการณ์แพร่ระบาด องค์กรท่านยังมีระบบการทำงานที่ไม่ยืดหยุ่นด้านวิธีการทำงานที่เหมาะสมในแต่ละคนตามตำแหน่งหน้าที่ | | | | | |
| 8) ภายใต้การแพร่ระบาดพฤติกรรมการทำงานขององค์กรยังไม่ปรับเปลี่ยนในหลายด้าน เช่น ด้านเวลาทำงาน สถานที่ การแต่งกาย หรือการกำหนดหน้าที่ภาระงานอย่างเหมาะสม | | | | | |
| 9) การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้ความคล่องตัวในการทำงานลดลงและมักถูกชะลอหากไม่ใช่ประเด็นเร่งด่วน | | | | | |
| **ด้านแรงจูงใจในการทำงาน** | | | | | |
| 10) จากสถานการณ์การแพร่ระบาดทำให้องค์กรท่านลดการขยายโครงสร้างทำให้ท่านขาดโอกาสในการปรับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น | | | | | |
| 11) แผนการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรขององค์กรท่านไม่เป็นไปตามแผนงานกำหนดทำให้ท่านขาดแรงจูงใจและแรงผลักดันในการทำงานอย่างเห็นได้ชัด | | | | | |
| 12) องค์กรท่านได้จำกัดบทบาทหน้าที่ในภาระงานที่มอบหมายทำให้ท่านขาดอิสระในการทำงานอย่างเห็นได้ชัดทำให้ท่านเกิดพฤติกรรมไม่พึงประสงค์และมีความเต็มใจและพอใจลดลง | | | | | |

**ส่วนที่ 5: ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19**

**<u>คำชี้แจง</u>**: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน ที่ตรงกับข้อมูลความจริงของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียวในแต่ละปัจจัยดังนี้

| ประสิทธิภาพการทำงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| **ด้านวิธีการทำงาน** | | | | | |
| 1) จากภาวะการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้ท่านไม่สามาถทำงานตามรูปแบบของคู่มือ แนวปฏิบัติ และนโยบายการทำงานตามมาตรฐานองค์กรกำหนดไว้ | | | | | |
| 2) ท่านมักทำงานเฉพาะหน้าที่ในระยะสั้น โดยไม่ได้มีการวางแผนงานและกำหนดวัตถุประสงค์พร้อมกำหนดเป้าหมายด้านความความสำเร็จของงานเนื่องจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 | | | | | |
| 3) จากสถานการณ์การแพร่ระบาดทำให้ท่านมักขาดการทบทวนกระบวนการทำงานหรือแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามภาระงาน จึงทำให้บ่อยครั้งงานไม่เป็นไปตามแผนงาน | | | | | |
| **ด้านเวลาการทำงาน** | | | | | |
| 4) จากสถานการณ์การแพร่ระบาดทำให้ท่านต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้นกว่าปกติ | | | | | |
| 5) จากผลกระทบของการแพร่ระบาดทำให้ความตั้งใจในการทำงาน ความรักในงาน และการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอพร้อมทั้งการบริหารเวลาที่ดีของท่านลดลง | | | | | |
| 6) ท่านรู้สึกว่าการจัดสรรเวลาในการทำงานกับเวลาส่วนตัวไม่สามารถจัดการได้ตามตารางที่วางไว้ เพราะมีอุปสรรคและได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 | | | | | |

| ประสิทธิภาพการทำงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| **ด้านปริมาณงาน** | | | | | |
| 7) จากการแพร่ระบาดทำให้ท่านไม่สามารถทำงานหรือรับผิดชอบภาระงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสมบูรณ์และครบถ้วนตามเป้าหมายองค์กรที่กำหนด | | | | | |
| 8) ท่านรู้สึกว่าการรับผิดชอบงานต้องใช้ความพยายามในการจัดการให้ได้ตามที่มอบหมายตามมาตรฐานของงานนั้นยากมากขึ้นเนื่องจากอุปสรรคจากการแพร่ระบาด | | | | | |
| 9) ในการทำงานท่านไม่สามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน และจัดการปริมาณงานในแต่ละวันได้อย่างเหมาะสมเพราะข้อจำกัดต่าง ๆ และความกังวลของการแพร่ระบาด | | | | | |
| **ด้านความสำเร็จในงานและการบรรลุเป้าหมาย** | | | | | |
| 10) จากผลกระทบของการแพร่ระบาดท่านมักมีความอดทนความพยายามและความสามารถในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายนั้นลดลง | | | | | |
| 11) ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดท่านต้องวางแผนงานและวิเคราะห์ แก้ไข ปรับปรุงงานอยู่หลายครั้งและมักล่าช้ากว่าเป้าหมายที่กำหนด | | | | | |
| 12) ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ท่านไม่สามารถทำการศึกษาค้าคว้า ออกแบบและพัฒนาเครื่องมือในการทำงานพร้อมทั้งการนำระบบแบบอัตโนมัติ (Robotic Process Automation) มาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ | | | | | |
| **ด้านคุณภาพของงาน** | | | | | |
| 13) ในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดท่านมักทำงานผิดพลาดบ่อยครั้ง ทำให้ขาดความครบถ้วนในรายละเอียดของงานทำให้ไม่สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ | | | | | |
| 14) ท่านไม่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายทำให้สูญเสียเวลาในการทำงานมากกว่าปกติเพราะปัญหาจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 | | | | | |

| ประสิทธิภาพการทำงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 15) เนื่องจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้การทำงานไม่สามารถบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูลการทำงานและข้อมูลส่วนที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จากหลายแหล่งได้ทำให้คุณภาพของงานลดลง | | | | | |

**ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามครบทุกข้อ**

# ประวัติผู้เขียน

| | |
|---|---|
| **ชื่อ-สกุล** | สาคร อามาตหิน |
| **วัน เดือน ปี เกิด** | 14 กุมภาพันธ์ 2528 |
| **สถานที่เกิด** | อุดรธานี |
| **วุฒิการศึกษา** | พ.ศ. 2550 บริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาการจัดการ)<br>จาก มหาวิทยาลัยมหาสารคาม |
| **ที่อยู่ปัจจุบัน** | 55/262 แอสปาย (สาทร-ตากสิน) ถนนราชพฤกษ์ แขวงบ้างค้อ<br>เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร 10150 |