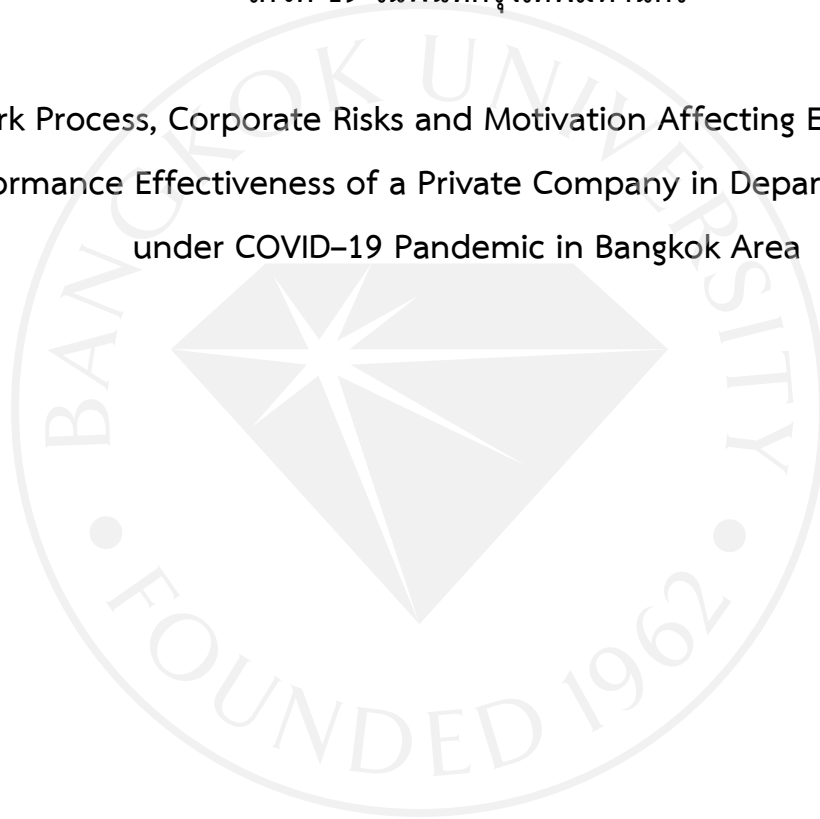


กระบวนการทำงาน ความเสี่ยงขององค์กรและแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิผลการ
ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส
โควิด-19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

Work Process, Corporate Risks and Motivation Affecting Employees'
Performance Effectiveness of a Private Company in Department Store
under COVID-19 Pandemic in Bangkok Area



กระบวนการทำงาน ความเสี่ยงขององค์กรและแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

Work Process, Corporate Risks and Motivation Affecting Employees' Performance
Effectiveness of a Private Company in Department Store under COVID – 19 Pandemic in
Bangkok Area



สิทธิินันท์ ชาคำ

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง กระบวนการทำงาน ความเสี่ยงขององค์กรและแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้า ช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ใน
พื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย สิทธิพันธ์ ซาคำ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

สิทธิพันธ์ ซาคำ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2565, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

กระบวนการทำงาน ความเสี่ยงขององค์กรและแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
(60 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธิพันธ์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของกระบวนการทำงาน อิทธิพลของความ
เสี่ยงขององค์กร และอิทธิพลของแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน
ที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ
พนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ใน
การวิจัยคือ แบบสอบถามผ่าน (Google Form) วิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐานและวิเคราะห์ข้อมูลสมมติ ใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression
Analysis) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านกระบวนการทำงานที่ส่งผลในเชิงบวกประกอบด้วย ด้านการ
ปฏิบัติตามแผน (Do) การปรับปรุงดำเนินงาน (Act) และด้านการตรวจสอบ (Check) ส่วนด้านการ
วางแผน (Plan) ส่งผลในเชิงลบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความเสี่ยงขององค์กร
ประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านบุคคล และความเสี่ยงด้านองค์การส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และ
ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านจูงใจ และด้านค่าจูง ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
นอกจากนั้นผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความเสี่ยงขององค์กร ด้านความเสี่ยงด้านกระบวนการไม่ส่งผล
ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: กระบวนการทำงาน, ความเสี่ยงขององค์กร, แรงจูงใจ, ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

Chakham, S. Master Business Administration, January 2022, Graduate School,
Bangkok University.

Work Process, Corporate Risk and Motivation Affects the Performance of Employees of
Private Companies that are Department Stores During the epidemic of Covid-19. In Bangkok
(60 pp.)

Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The purpose of this research study was to study the influence of work processes. Influence of corporate risks and the influence of motivation Affects the performance of employees of private companies that are department stores during the Covid-19 epidemic in Bangkok area. The sample group consisted of 400 employees of a private company that is a department store in Bangkok. Questionnaire via (Google Form) statistical methods including percentage, mean, standard deviation and fictitious data analysis. Using Multiple Regression Analysis statistical results showed that the work process factors that had a positive effect included In the aspect of implementation of the plan (Do), operational improvement (Act) and audit (Check), the planning aspect (Plan) negatively affects operational effectiveness. The organization's risk factors consist of personal risk. and organizational risks affecting operational effectiveness And the motivation factor consisted of motivation and support. affect operational efficiency In addition, the results of the research found that Enterprise Risk Factors The process risk did not affect the operational effectiveness at statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Work Process, Corporate Risks, Motivation, Employees Performance Effectiveness

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงครบถ้วนสมบูรณ์ ได้รับความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัย ซึ่งท่านได้ให้ความรู้ อบรม ชี้แนะ อธิบายถึงแนวทาง ข้อคิดเห็นต่างๆ รวมถึงขั้นตอนการดำเนินการวิจัย และตรวจทานความถูกต้องตลอดระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย ขอขอบพระคุณสำหรับความกรุณา ความเอาใจใส่ และการสนับสนุนตลอดการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียนและคอยให้กำลังใจ คอยช่วยเหลือ คอยให้คำปรึกษา ตลอดจนเพื่อนๆ เพื่อนๆ ทุกคนรวมถึงพนักงานห้างสรรพสินค้าที่ช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือในการดำเนินการวิจัยทุกด้านและเป็นกำลังใจเสมอมา

สุทินันท์ ชาคำ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีทางสถิติ	8
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	9
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติความเป็นมาธุรกิจห้างสรรพสินค้า	10
2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน	13
2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงขององค์กร	15
2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ	18
2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	21
บทที่ 3 ระเบียบการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	24
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.4 สมมติฐานการวิจัย	29
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	31
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	36
บทที่ 5 การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 การอภิปรายผล	40
5.2 ข้อเสนอแนะ	44
บรรณานุกรม	45
ภาคผนวก	49
ประวัติผู้เขียน	60



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)	28
ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล	32
ตารางที่ 4.2: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้านกระบวนการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	34
ตารางที่ 4.3: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้านความเสี่ยงขององค์กรต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	35
ตารางที่ 4.4: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้านแรงจูงใจต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	35
ตารางที่ 4.5: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	36
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าปัจจัยด้านกระบวนการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	37
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าปัจจัยด้านความเสี่ยงขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	38
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	39

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันหลายประเทศพบกับการระบาดของไวรัสโควิด - 19 ตั้งแต่ต้นปี 2563 เป็นต้นมา ทำให้เกิดผลกระทบวงกว้างมากมายต่อสภาพเศรษฐกิจในหลายๆ ประเทศที่เกิดการระบาดของไวรัสโควิด - 19 รวมถึงประเทศไทยก็ได้รับผลกระทบนั้นด้วย ทำให้กิจการ ธุรกิจต่างๆ ภายในประเทศเกิดการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น มีการวางแผนและกำหนดวิธีปฏิบัติงาน การบริหารจัดการงาน เพื่อให้องค์กรของตนนั้นดำเนินงานได้ภายใต้นโยบายมาตรการของรัฐบาลที่จะป้องกันการระบาดของไวรัสโควิด - 19 ภายในประเทศ

ส่งผลให้ธุรกิจห้างสรรพสินค้ามีการปรับตัวเป็นอย่างมากต่อการรับมือมาตรการที่ทางภาครัฐออกนโยบายมาเพื่อไม่ให้เกิดการระบาดของไวรัสโควิด - 19 พื้นที่กรุงเทพมหานคร ปริมณฑลและอีกหลายๆ จังหวัดที่มีการระบาดของไวรัสโควิด - 19 ทำให้ธุรกิจห้างสรรพสินค้าที่ได้รับผลกระทบจากมาตรการนี้ทำการรับมือปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีการปรับเปลี่ยนนโยบายต่างๆ ภายในองค์กรทั้งการปรับลดต้นทุน การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน การวางแผนและกำหนดเป้าหมายองค์กร รวมถึงการจัดการความเสี่ยงการแพร่ระบาดภายในองค์กร ในส่วนที่เป็นความเสี่ยงด้านคน ความเสี่ยงด้านกระบวนการ และความเสี่ยงด้านองค์กร จากการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ภายในองค์กรที่เหมาะสมกับสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด - 19 ที่เป็นวงกว้างในขณะนี้ ส่งผลให้พนักงานอาจเกิดความเครียดหรือวิตกกังวลในการปฏิบัติงานในเรื่องความปลอดภัย การปฏิบัติงานภายใต้เงื่อนไขหรือข้อจำกัด และรายได้หรือผลประโยชน์ของพนักงานที่ได้รับน้อยลงในช่วงนี้ อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรลดน้อยลงหรือเปลี่ยนแปลงไป

การปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้ความกังวล มีผลกระทบในส่วนของรายได้และความสำเร็จขององค์กร เป็นสิ่งที่ทุกบริษัทต้องการให้องค์กรของตนนั้นมีรายได้หรือผลกำไรเป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งจะทำให้เห็นว่ากระบวนการทำงาน ความเสี่ยงขององค์กร และแรงจูงใจ อาจส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นและให้ความสำคัญขององค์กรภาคเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าเรื่องกระบวนการทำงาน ความเสี่ยงขององค์กร และแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้งานวิจัยขอใช้กลุ่มพนักงานภาคเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าในพื้นที่

กรุงเทพมหานครเป็นกรณีศึกษา เพื่อให้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เพื่อรับมือกับสถานการณ์ในลักษณะดังกล่าวหากเกิดขึ้นในอนาคต ผู้วิจัยพิจารณาประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไปโดยมุ่งที่พนักงานงานส่วนงานปฏิบัติการในประเด็นต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการทำงาน

มีทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวข้องกับประเด็นนี้ เช่น Deming (1995) และ วิฑูรย์ สิมะโชค (2545 อ้างใน สุนิศา ศรีอุทัย, 2562) อีกทั้งแนวคิดของ ชนิกันต์ เขียรสูตร (2551 อ้างใน วีรนนท์ วรรณแสงขำ, 2561) อธิบายว่าคุณภาพสามารถปรับปรุงได้ วงจรคุณภาพเป็นขั้นตอนที่จะนำไปสู่การควบคุมและปรับปรุงงานให้เป็นระบบ ที่ประกอบด้วย 1. (Plan) วางแผนการปฏิบัติงาน 2. (Do) นำแผนไปลงมือปฏิบัติ 3. (Check) ตรวจสอบที่วางเมื่อมีการปฏิบัติ และ 4. (Act) นำผลการตรวจที่ได้มาแก้ไข หรือที่เรียกกันว่า (PDCA)

จากประเด็นดังกล่าวได้มีงานค้นคว้าวิจัยของ กันต์สุดา โภชญนาท (2560) ศึกษาวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด และงานค้นคว้าวิจัยของ อภิวรรณ พวงมณี (2561) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการทำงานและปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อ ความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษา บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย และงานค้นคว้าวิจัยของ วีรนนท์ วรรณแสงขำ (2561) ศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และงานค้นคว้าวิจัยของ สุนิศา ศรีอุทัย (2562) ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบี้ธนาวิธน์ จำกัด สุดท้ายงานค้นคว้าวิจัยของ ธนพนธ์ กอบแก้ว (2564) ศึกษาอิทธิพลของกระบวนการทำงาน การ

ติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2. ด้านความเสี่ยงขององค์กร

มีทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวข้องกับประเด็นนี้ เช่น Peccoud, Gallegos, Murch, Buchholz & Raman (2017) และ Bauer (1960) อธิบายว่าความเสี่ยงจะเกี่ยวเนื่องกับความคาดหวังและเป้าหมายของการดำเนินการและปฏิบัติการในองค์กร ส่วนใหญ่จะส่งผลทางลบ ซึ่งความเสี่ยงจำแนกออก 4 ประเภท ได้แก่ 1.ด้านเศรษฐกิจ 2.ด้านการกระทำ 3.ด้านทรัพยากรมนุษย์ และ 4.ด้านพฤติกรรมส่วนตัว

ความเสี่ยงจะส่งผลในเชิงลบและสัมพันธ์กับความเชื่อมั่น และความตั้งใจในการกระทำ การรับรู้ความเสี่ยง ไม่ใช่ความเสี่ยงที่แท้จริง ความเสี่ยงที่รับรู้จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีส่วนร่วมในสถานการณ์ที่ผลลัพธ์ไม่แน่ใจ และกังวลเกี่ยวกับผลที่ตามมาว่ามีความไม่เหมาะสมต่อการตัดสินใจ และแนวคิดที่อธิบายว่าความเสี่ยง คือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่แน่นอน มีผลกระทบที่เกิดจากเหตุการณ์นั้นๆ ซึ่งความเสี่ยงที่เกิดขึ้นสามารถ พยากรณ์โอกาสหรือคาดการณ์โอกาสหรือผลกระทบที่จะเกิดขึ้นได้ ของ ญัฐพล เจนจินตานนท์ (2552)

มีงานค้นคว้าวิจัยศึกษาการวิเคราะห์การรับรู้ความเสี่ยงของเกษตรกรในโซ่อุปทานอุตสาหกรรม ยางพารา กรณีศึกษา : อุตสาหกรรมยางพารา ในเขตอำเภอดอยหลวง จังหวัดเชียงราย ของ ประมวล วุฒิ พรพงษ์ (2561) เช่นเดียวกับงานค้นคว้าวิจัยศึกษาความไว้วางใจการรับรู้ความเสี่ยงและทัศนคติต่อช่องทาง การจำหน่ายประกันแบบเดิมที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อประกันชีวิตผ่านบริการ Insurance Agent ของ ผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ของ นิสาร์ตน์ กระจ่างศรี (2561) นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ มิ่งเจี เวิน (2562) ศึกษาอิทธิพลของความรู้ความเข้าใจความมีนวัตกรรม และการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภคที่ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบสแกนใบหน้า และงานวิจัยศึกษาการใช้ประโยชน์และการ รับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อถือไว้วางใจ และความภักดี ต่อ K-Mobile Banking Plus ของผู้ใช้งานในกรุงเทพมหานคร ของ ศิริภาภรณ์ บุญมา (2562) สุดท้ายงานวิจัยของ กฤษฎา พลอย พงษา (2563) ศึกษาการเล่นเกมนอนินิจ การรับรู้คุณค่า ความยุติธรรมของราคาและความเสี่ยง การพึ่งพา อาศัยกันและความคาดหวังในประสิทธิภาพที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าในเกมออนไลน์ของผู้เล่น เกมผ่าน สมาร์ทโฟนในกรุงเทพมหานคร

3. ด้านแรงจูงใจ

มีทฤษฎีของ Herzberg (1959) อธิบายถึงแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ 1. ปัจจัย สุขอนามัยเป็นสิ่งทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานที่ทำ 2. ปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งทำให้บุคคลพึงพอใจในงานที่ทำ และแนวคิดและทฤษฎีของ Lovell (1980) อธิบายว่าแรงจูงใจ ซึ่งเกิดได้จากตนเอง หรือผู้อื่นและ สภาพแวดล้อมทำให้บุคคลพยายามตอบสนองความต้องการให้บรรลุผลสำเร็จ และแนวคิดและทฤษฎีของ Alderfer (1972) ได้นำเสนอแนวคิดและทฤษฎี ERG อธิบายว่าความต้องการของมนุษย์ไม่จำเป็นต้อง เรียงลำดับขั้นจากความต้องการน้อยไปหามาก ไม่สนใจว่าต้องการอะไรเกิดก่อนหน้าและขั้นตอนที่เกิดขึ้น ภายหลังโดยเน้นตัวบุคคลที่เกิดความพึงพอใจ

มีงานค้นคว้าวิจัยศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เคอรี่ (ประเทศไทย) จำกัด ของ กานดา ศรีจันทร์ (2559) เช่นเดียวกับงานวิจัยศึกษาปัจจัยด้านค วามเครียดตามตำแหน่งงาน แรงจูงใจ และความผูกพัน ต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจาก

งานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน กรุงเทพมหานคร ยานอโศก ของ พรทิพย์ ทิพมาสน์ (2559) นอกจากนี้ ยังมีการวิจัยศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ของ นิชา คงสืบ (2560) และงานวิจัยของ กฤตธัช วุฒิวงศา (2561) ศึกษาแรงจูงใจการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และภาพลักษณ์ขององค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรม การบริการ กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร สุตท้ายงานวิจัยศึกษาวัฒนธรรม องค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานในระดับปฏิบัติการ ของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร ของ วัฒนชัย ไชยอำพร (2564)

4. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

มีทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวข้องกับประเด็นนี้ Campbell (1977) ได้กล่าวเกี่ยวกับเรื่อง ประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งเป็นการขับเคลื่อนองค์กรในด้านต่างๆ เช่น การวางแผน โครงสร้างองค์กร ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ทฤษฎีถัดไปอธิบายถึงแนวคิดด้าน องค์กรประกอบในการวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงานออกเป็น 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ (1) คุณภาพของ งาน วัดผลได้จากผลงานที่มีความถูกต้องตรงตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ (2) ปริมาณของงาน วัดผลได้จาก พนักงานหรือองค์กรที่ปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (3) เวลา วัดผลได้จากเวลาปฏิบัติงานของ พนักงานเป็นไปตามความเหมาะสมภายในเวลาที่กำหนดไว้ (4) ค่าใช้จ่าย วัดได้จากการที่ฝ่าย องค์กร ใช้ ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ของ Peterson & Plowman (1953) และ แนวคิดและทฤษฎีที่อธิบายว่า ประสิทธิภาพคือการกระทำที่มุ่งหวังประสิทธิผลจากการกระทำทั้งเชิง คุณภาพ และเชิงปริมาณนั้นสูงหรือต่ำได้แบ่งเป็น 2 ระดับดังนี้ (1) ประสิทธิภาพรายบุคคล (2) ประสิทธิภาพ ขององค์กร ของ Gibson, Lvancevich, & Donnelly (1988)

มีงานค้นคว้าวิจัยศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความเป็นอยู่ที่ดี ความพึงพอใจในงาน และความผูกพัน ของพนักงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท เครือข่ายการสื่อสารแห่งหนึ่ง ของ ลัดดาวัลย์ กมลสรวงเกษม (2559) เช่นเดียวกับงานวิจัยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความสามารถ ของหัวหน้างาน และปัจจัยนโยบายการ บริหารจัดการ ที่มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ของ ระพีพรรณ อินทลี (2559) นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ระดับ 5 ดาว และงานวิจัยของ กนกพร แซ่ซื่อ (2561) ศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ความผูกพันองค์กร ภาวะผู้นำ และระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป สุดทำงานวิจัยศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ และการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ชัมมิท โอโต บอดี อินดัสตรี จำกัด ของ ธนภัทร ศรีนาค (2562)

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาด้านกระบวนการทำงาน ด้านความเสี่ยงขององค์กร และด้านแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการระบาดของโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านความเสี่ยงขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
- 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้อธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed ended Questionnaire) ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านกระบวนการทำงาน ข้อมูลด้านความเสี่ยงขององค์กร ข้อมูลด้านแรงจูงใจ และข้อมูลประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้หลักการเปิดตารางของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ความคาดเคลื่อน \pm 5% จากประชากรที่ไม่ทราบจำนวนที่แท้จริง จึงได้ขนาดของ

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ทำการแจกแบบสอบถามทาง Google form เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ข้อมูลด้านกระบวนการทำงาน ข้อมูลด้านปัจจัยความเสี่ยงขององค์กร ข้อมูลด้านแรงจูงใจ และ ข้อมูลประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในงานวิจัย

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน ประกอบด้วย การวางแผน การนำแผนไปปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข

1.3.3.1.2 ปัจจัยด้านความเสี่ยงขององค์กร ประกอบด้วย ความเสี่ยงที่บุคคล ความเสี่ยงที่กระบวนการ และความเสี่ยงที่องค์กร

1.3.3.1.3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

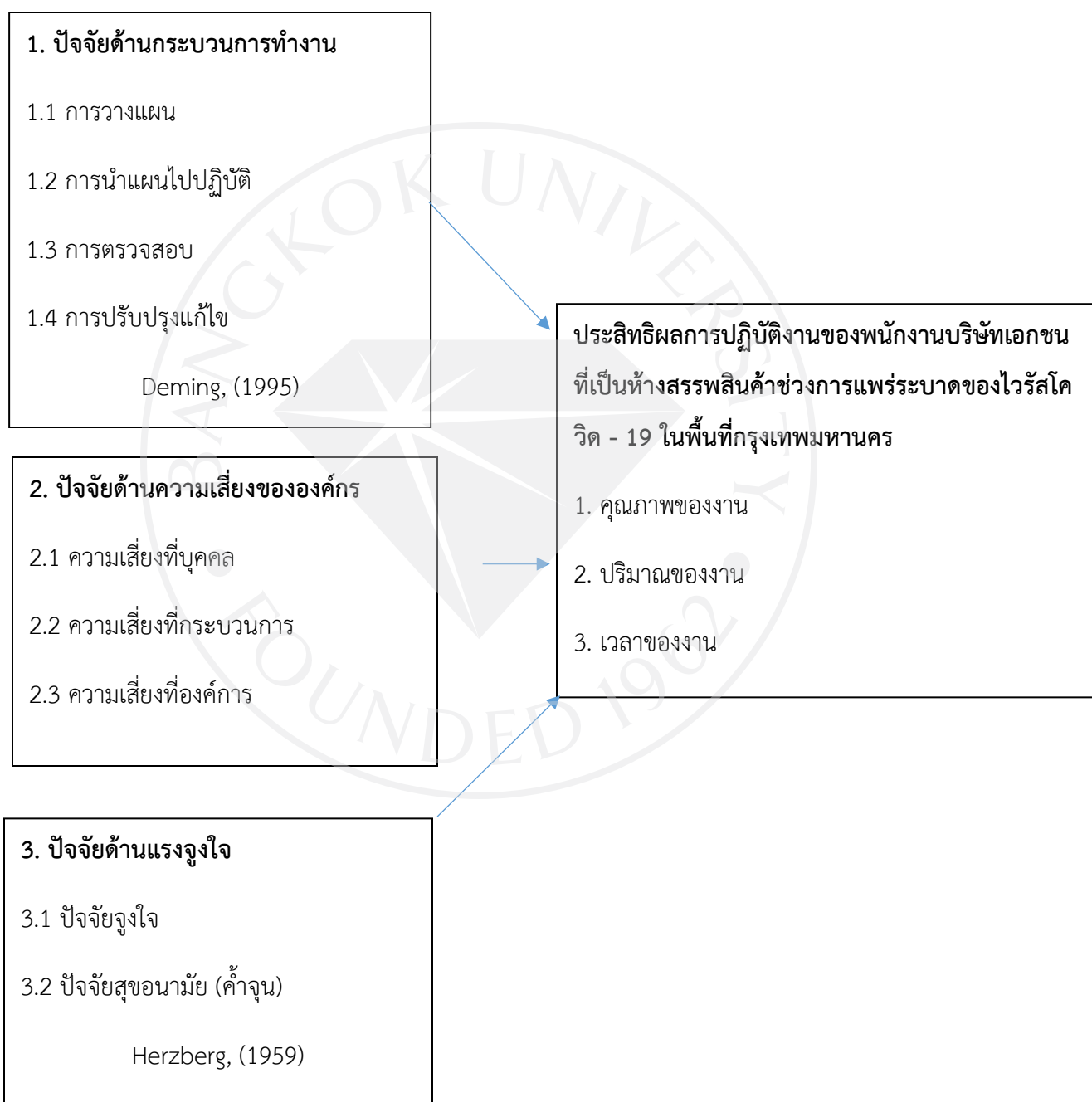
1.3.3.2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านเวลาของงาน

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่มคือข้อมูลปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน ด้านความเสี่ยงการแพร่ระบาดของโรคในองค์กร และด้านแรงจูงใจ โดยมีตัวแปรตาม 1 กลุ่มคือ ข้อมูลระดับประสิทธิผลการทำงาน ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตามรายตัวแปร อธิบายตามกรอบแนวคิดได้ดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

1.4 กรอบแนวคิด



1.5 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีทางสถิติ

1.5.1 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาด้านกระบวนการทำงาน ด้านความเสี่ยงขององค์กร และด้านแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในช่วงแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีการตั้งสมมุติฐานดังนี้

1.5.1.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าในช่วงแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.5.1.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านความเสี่ยงขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าในช่วงแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.5.1.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าในช่วงแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5.2 วิธีทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

1.5.2.1 การรายงานด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.5.2.2 การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.5.2.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5.2.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5.2.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.6 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.6.1 กระบวนการทำงาน หมายถึง การทำงานที่มีการวางแผนอย่างเป็นลำดับขั้น ตั้งแต่การวางแผน ลงมือปฏิบัติ ตรวจสอบแผน และปรับปรุงให้งานประสบผลสำเร็จตรงวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

1.6.2 ความเสี่ยง หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคตหรือปัจจุบันส่งผลกระทบต่อการทำงานไม่สำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.6.3 แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำนั้นออกมาซึ่งอยู่ภายในตัวของบุคคลเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำ

1.6.4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสำเร็จอันเกิดจากการปฏิบัติงานตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเกณฑ์ที่ใช้วัดผลแบ่งเป็น 2 แบบ คือ 1.เชิงคุณภาพ 2. เชิงปริมาณ

1.6.5 ห้างสรรพสินค้า หมายถึง ห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ที่มีการจำหน่ายสินค้าไว้หลากหลายประเภท โดยแยกเป็นแผนกและหมวดหมู่อย่างชัดเจน เช่น แผนกเสื้อผ้า แผนกของใช้ภายในบ้าน แผนกเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

1.6.6 พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจห้างสรรพสินค้าที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.7.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล ของการทำธุรกิจในรูปแบบห้างสรรพสินค้า และธุรกิจค้าปลีก

1.7.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการปฏิบัติงาน การจูงใจในกระบวนการทำงานในแต่ละฝ่ายในองค์กร เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายในธุรกิจห้างสรรพสินค้าและธุรกิจค้าปลีกให้มากยิ่งขึ้น

1.7.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะเป็แนวทางสำหรับการเป็แรงบรรดาลใจในการพัฒนาในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากการศึกษาปัจจัยกระบวนการทำงาน ความเสี่ยงขององค์กร แรงจูงใจ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจห้างสรรพสินค้าและธุรกิจค้าปลีก

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่องการศึกษากระบวนการทำงาน ความเสี่ยงขององค์กร และแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 ประวัติและความเป็นมา
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงขององค์กร
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ
- 2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

การศึกษากระบวนการทำงาน ความเสี่ยงขององค์กร และแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาของธุรกิจห้างสรรพสินค้า

วิวัฒนาการค้าปลีกไทยเริ่มในสมัยกรุงสุโขทัย ใช้การแลกเปลี่ยนวัตถุสิ่งของระหว่างกันมากกว่าการซื้อขายสินค้า ต่อมาจำนวนประชากรมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นกลายเป็นชุมชนส่งผลให้มีความต้องการเพิ่ม ทำให้มีร้านขายปลีกเกิดขึ้นภายในแหล่งชุมชน ต่อมามีการพัฒนาร้านขายในสมัยกรุงศรีอยุธยาให้อยู่รูปแบบของตลาดนัด โดยสมัยนั้นคนจีนมีบทบาททางการค้ามาก เมื่อถึงสมัยกรุงธนบุรีตลาดเริ่มตั้งอยู่ใกล้ลำคลอง แม่น้ำ เนื่องด้วยสมัยนั้นคมนาคมส่วนใหญ่ยังเป็นทางน้ำมากกว่าทางบกและเมื่อถึงสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้นประเทศไทยเริ่มการค้ากับชาวตะวันตกมากขึ้นจึงเริ่มมีการเปิดกิจการในรูปแบบห้างร้านขึ้นในสมัยนั้น อาทิ ห้างเอสมิชแอนด์ซัน ห้างบัตเตอร์ ห้างปีกริมแอนด์โก เป็นต้น ต่อมาประเทศไทยประสบเหตุการณ์สงครามโลกครั้งที่ 1 ทำให้กิจการของชาวตะวันตกที่เป็นห้างร้านปิดตัวลงเป็นจำนวนมาก ชาวจีนที่ประกอบกิจการในประเทศไทยจึงมาแทนที่ในกิจการค้าปลีกในช่วงนั้น ต่อมาหลังจากที่มีเกิดเหตุการณ์สงครามโลกครั้งที่ 2 ส่งผลให้กิจการค้าปลีกในประเทศไทยเกิดการวิวัฒนาการเป็นการค้าปลีกสมัยใหม่จำแนกออกเป็น 4 ยุค การค้าปลีกสมัยใหม่ ดังนี้

ยุคที่ 1 แรกเริ่มธุรกิจห้างสรรพสินค้า (พ.ศ. 2507- 2525) เมื่อปี พ.ศ. 2507 ประเทศไทยได้รู้จักกับห้างสรรพสินค้าในชื่อห้างโตมารุ และห้างเซ็นทรัลที่ขยายสาขาไปในตัวเมืองของกรุงเทพฯ ในพื้นที่ที่มีผู้คนและบริษัทจำนวนมากสืบทอดเป็นสาขาที่ 2 ในปี พ.ศ. 2511 ส่งผลให้การพัฒนาเศรษฐกิจตั้งแต่ปี พ.ศ. 2500 ทำให้รายได้ประชาชาติเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายได้ของคนกรุงเทพฯ

ยุคที่ 2 ห้างสรรพสินค้าขยายธุรกิจสู่ชานเมือง (พ.ศ. 2526-2532) ย่านชานเมืองมีห้างสรรพสินค้าแห่งแรกคือ ห้างเซ็นสาขาทริลลาดพร้าว ในปี พ.ศ. 2526 ขณะเดียวกันก็มีธุรกิจห้างสรรพสินค้าอีกรายได้เปิดย่านรามคำแหงเป็นสาขาที่ 2 ของห้างเดอะมอลล์ในขณะนั้น ทำให้ธุรกิจห้างสรรพสินค้าเป็นที่รู้จักกับผู้คนที่อาศัยอยู่ชานเมือง

ยุคที่ 3 การเกิดห้างค้าปลีกรูปแบบใหม่ (พ.ศ. 2532-2539) มีผลจากการขยายตัวของเศรษฐกิจระหว่างปี พ.ศ. 2530-2532 ส่งผลให้ผู้ประกอบการไทยเริ่มต้นขยายการลงทุนในธุรกิจแบบใหม่และธุรกิจค้าปลีกอย่างมาก ได้แก่ ธุรกิจประเภทร้านสะดวกซื้อ ในปี พ.ศ. 2532 มีร้านเซเว่น-อีเลฟเว่นและในปี พ.ศ. 2533 มีร้านเอเอ็ม-พีเอ็ม ในเวลาถัดมาเริ่มมีห้างค้าส่งในรูปแบบใหม่ที่ทำให้ผู้คนสามารถซื้อสินค้าได้ทั้งเงินเชื่อและเงินสดคือห้างที่อยู่ชานเมืองอย่างห้างแม็คโคร สาขาลาดพร้าว ช่วงนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของห้างค้าปลีกที่เริ่มมีการรวมกลุ่มกันเพื่อเป็นพันธมิตรทางธุรกิจในการช่วยลดเรื่องต้นทุน

ยุคที่ 4 ของห้างไฮเปอร์มาร์เก็ตจากต่างชาติก้าวกระโดด (พ.ศ. 2540 - 2545) เป็นช่วงที่ธุรกิจห้างค้าปลีกในไทยที่มีขนาดใหญ่ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจจากการที่รัฐบาลประกาศค่าเงินบาทลอยตัวก่อให้เกิดปัญหาหนี้สินในต่างประเทศอย่างรุนแรงในปี พ.ศ. 2540 - 2545 เกิดผลกระทบต่อธุรกิจห้างค้าปลีกที่มีการขยายกิจการลงทุนเพิ่มในเรื่องเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ผู้ประกอบการตั้งตัวรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ทัน หลังจากเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจปี พ.ศ. 2540 การค้าปลีกสมัยใหม่ห้างไฮเปอร์มาร์เก็ต ประเภทดิสคันทน์สโตร์ ถูกเป็นเจ้าของจากคนไทยกลายเป็นชาวต่างชาติมากขึ้น โดยมีกฎหมายที่ระบุว่านักลงทุนชาวต่างชาติสามารถถือหุ้นส่วนของกิจการในประเทศไทยได้มากกว่าร้อยละ 50 สามารถมีสิทธิ์ในการบริหารงานและเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของกิจการนั้นได้ (กฎหมาย ปว. 281)

รูปแบบการค้าปลีกของไทยปัจจุบันแบ่งเป็น 2 แบบ คือธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมและธุรกิจค้าปลีกแบบสมัยใหม่

1. ธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิม คือ ธุรกิจขายสินค้าในรูปแบบเจ้าของกิจการขายให้บุคคลโดยตรง เป็นการขายสินค้าพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต มีรูปแบบการบริหารงานที่ไม่ซับซ้อน มีความเป็นมิตรกับประชาชนในพื้นที่นั้นๆ โดยรูปแบบธุรกิจดั้งเดิมนั้นแบ่งเป็น 6 ประเภทต่อไปนี้

1.1 ยี่ปั่ว ร้านค้าผู้แทนจำหน่ายที่ทำหน้าที่รับสินค้ามาจากโรงงานผู้ผลิตโดยตรง เพื่อทำการกระจายสินค้าของผู้ผลิตรายนั้นๆ เข้าสู่ตลาดส่วนใหญ่ร้านค้าตัวแทนมักตั้งอยู่ในเมืองใหญ่ ๆ

1.2 ซาปัว ร้านค้าที่รับสินค้าจากผู้แทนจำหน่ายในรูปแบบค้าส่ง โดยการนำสินค้ามาขายต่อร้านค้าโชวห่วยกับลูกค้ารายย่อยที่มักมีที่ตั้งอยู่นอกเมือง

1.3 โชวห่วย เป็นร้านที่ขายเครื่องอุปโภคบริโภคมีที่ตั้งอยู่ในชุมชน ส่วนใหญ่จะขายสินค้าประเภท อาหารสด และสินค้าทั่วไปที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวัน

1.4 ร้านชำ ร้านที่ขายเครื่องอุปโภคบริโภคที่คล้ายกับโชวห่วยแต่มีที่ตั้งอยู่ในตลาดสด ขายสินค้าประเภท อาหารสด และขายสินค้าทั่วไปที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตโดยมีจำนวนไม่มาก

1.5 ตลาดนัดหรือคาราวานสินค้า เป็นสถานที่รวบรวมบุคคลที่ทำธุรกิจค้าปลีกมาขายสินค้าเป็นกลุ่ม ๆ แยกตามประเภทสินค้าจะจัดทั้งในที่โล่งหรือพื้นที่ว่างที่มีขนาดใหญ่ และตามอาคาร มีการกำหนดเวลาเปิด/ปิดที่แน่นอน

1.6 ร้านค้าเร่ เจ้าของกิจการนำสินค้าไปขายถึงหมู่บ้าน ชุมชน โดยการนำส่งสินค้าถึงมือผู้บริโภคที่บ้านและไม่มีหลักแหล่งในการขายสินค้า

2. ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ที่เกิดขึ้นมีคุณลักษณะที่แตกต่างกันเพื่อเสนอต่อสิ่งที่มีผู้บริโภคต้องการ จำนวนร้านค้าเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมาก โดยรูปแบบของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ได้แบ่งเป็น 7 ประเภทต่อไปนี้

2.1 ซูเปอร์เซ็นเตอร์ เป็นร้านค้าปลีกที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ตั้งแต่ 10,000 ถึง 15,000 ตรม. สินค้าที่จำหน่ายแยกเป็นหมวดหมู่สินค้าแต่ละประเภท มีราคาปรหยัด เน้นลูกค้ารายปานกลางถึงต่ำ พร้อมการบริหารคลังสินค้าอย่างเป็นระบบเพื่อการกระจายสินค้าไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ในประเทศ ร้านค้าปลีกลักษณะนี้มักต่างอยู่ในกลางเมืองแต่ละจังหวัดพร้อมมีที่จอดรถบริการ เช่น โลตัส บิ๊กซี

2.2 ห้างสรรพสินค้า เป็นร้านค้าปลีกที่ตั้งอยู่ในอาคารขนาดใหญ่และมีพื้นที่ขายสินค้าเป็นชั้นโดยแยกตามประเภทสินค้าออกเป็นแผนก ๆ มีการตกแต่งร้านภายในเน้นสวยงาม มีพนักงานให้บริการในแต่ละแผนก สินค้าที่ขายมีราคาสูง มีคุณภาพ และมีการนำเข้าจากต่างประเทศและที่ผลิตในประเทศ เช่น ห้างเซ็นทรัล โรบินสัน และเดอะมอลล์

2.3 ซูเปอร์มาร์เก็ต เป็นร้านค้าปลีกอีกแห่งที่ตั้งอยู่ทั้งริมถนน และอยู่ในห้างสรรพสินค้า เน้นจำหน่ายสินค้าอาหารสด อาหารสำเร็จรูป ผักสด ผลไม้ และของใช้ส่วนตัวที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น ท็อป โฮมเพอร์มาร์ท และฟู๊ดแลนด์

2.4 ร้านสะดวกซื้อ เป็นร้านค้าปลีกประเภทบุคคลทั่วไปมีพื้นที่ขนาดเล็กไม่ใหญ่มีขนาด

ประมาณ 15 ตม. และไม่เกิด 500 ตม. อยู่ในพื้นที่ชุมชนเพื่อสะดวกต่อการซื้อสินค้า จำหน่ายสินค้าประเภทอาหารและของใช้ในชีวิตประจำวัน และมีการบริหารจัดการตามยุคสมัย

2.5 ร้านค้าปลีกในรูปแบบการขายส่ง เป็นร้านค้าที่มีรูปแบบคล้ายกับซูเปอร์เซ็นเตอร์ แต่มีเงื่อนไขที่มีมากกว่านั้นคือ การให้ร้านค้าปลีกอื่นหรือบุคคลทั่วไปทำการสมัครสมาชิกของทางร้านค้าเท่านั้น เป็นการค้าปลีกรูปแบบพิเศษ เพราะเน้นการขายสินค้าในจำนวนมาก ๆ เพื่อได้ราคาที่ถูกลง เช่น แม็คโคร บิ๊กซี และโลตัส

2.6 ร้านค้าปลีกจำหน่ายสินค้าเฉพาะอย่าง เน้นจำหน่ายที่มีคุณภาพราคาสูง และเฉพาะทาง มีพนักงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้ามักมีพื้นที่ขายประมาณ 200-1,000 ตม. เช่น บู้ท วัดสัน เป็นต้น

2.7 ร้านค้าปลีกจำหน่ายสินค้าเฉพาะเน้นราคาถูก เป็นร้านค้ามีลักษณะคล้ายกับประเภทที่ 6 แต่มีพื้นที่ตั้งที่มากกว่าตั้งแต่ 2,000-10,000 ตม. มีสินค้าหลากหลายแบ่งประเภทออกเป็นหมวดหมู่เดียวกัน เน้นราคาถูก และมีพนักงานคอยให้บริการ เช่น แม็คโครออฟฟิศ ออฟฟิศดีโป เพาเวอร์บาย เป็นต้น

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน

ทฤษฎีของ Damming (1995) อธิบายว่าคุณภาพสามารถปรับปรุงได้ วงจรคุณภาพเป็นขั้นตอนที่จะนำไปสู่การควบคุมและปรับปรุงงานให้เป็นระบบ ที่ประกอบด้วย 1. (Plan) วางแผนการปฏิบัติงานที่มีปัญหาที่กำหนดแผนแก้ไข 2. (Do) นำแผนไปลงมือปฏิบัติแก้ไขปัญหาตามแนวทางที่ได้วางแผนไว้ 3. (Check) ตรวจสอบที่วางเมื่อมีการปฏิบัติร่วมถึงการเปรียบเทียบผล และ 4. (Act) นำผลการตรวจที่ได้มาแก้ไขปรับปรุงเพื่อกำหนดมาตรฐานและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ที่เรียกกันว่า (PDCA) หรือ Deming Cycle เป็นการนำเครื่องมือ PDCA ช่วยในการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในขั้นตอนการปฏิบัติงานช่วยลดความสูญเสียทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระยะ ๆ ทำให้เกิดการแก้ไขปรับปรุงปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี การจะนำ PDAC ไปใช้อย่างสัมฤทธิ์ผลผู้บริหารควรกำหนดขั้นตอนของงานด้วยกันกับพนักงานทุกระดับชั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามแผนงานโดยที่ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน ค้นหาปัญหาเพื่อเตรียมวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมที่สุดเพื่อที่จะตรวจสอบสิ่งที่จะเกิดขึ้นข้างเคียง และสุดท้ายกำหนดขั้นตอนงานในมาตรฐานใหม่ให้พนักงานทุกระดับชั้นปฏิบัติได้อย่างง่าย เข้าใจ และสะดวก

แนวคิดของวิฑูรย์ สิมะโชค (2545) ได้กล่าวไว้ว่า PDCA เป็นขั้นตอนปรับปรุงแก้ไข ควบคุม กระบวนการทำงานให้เกิดมาตรฐานและเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้ 1. การวางแผนถือเป็น ขั้นตอนที่สำคัญ การวางแผนอย่างเหมาะสมจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ 2. การนำแผนไป ปฏิบัติต้องมั่นใจว่าผู้นำไปปฏิบัติทราบถึงความสำคัญของแผนการนั้น ๆ 3. การตรวจสอบจะมีการ ประเมินด้วยกัน 2 เรื่อง การปฏิบัติงานนั้นเป็นไปตามแผนที่ตั้งไว้หรือไม่ และแผนที่ตั้งไว้นั้นเหมาะสมกับ การปฏิบัติหรือไม่ เพื่อหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความล้มเหลวจากการนำแผนไปปฏิบัติ เพื่อการดำเนินการ แก้ไขและปรับปรุงในขั้นตอนต่อไป 4. ปรับปรุงแก้ไข นำผลที่ได้จากการตรวจสอบมาหาวิธีการหรือแนว ทางการปฏิบัติใหม่เพื่อให้เกิดมาตรฐานและประสิทธิภาพต่อไป

และ ชนิกันต์ เรียรสูตร (2551) อธิบายแนวคิด PDCA มีด้วยกัน 4 ขั้นตอนดังนี้ 1. การวางแผน ต้องมีความรอบคอบ การวางแผนนั้นแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ การวางแผนปรับปรุงขั้นตอนเดิมใน ปัจจุบันเพื่อควบคุมผลคาดว่าจะเกิดในอนาคตให้ดีขึ้น และการวางแผนเตรียมรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นใน อนาคตที่ไม่สามารถควบคุมผลที่จะเกิดขึ้นได้ 2. การลงมือปฏิบัติเพื่อการปรับปรุงตามแผนที่เลือก โดยขั้น ตอนนี้ยังมีการสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องทราบถึงขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงมีความคืบหน้าหรือข้อผิดพลาด ใดๆ เพื่อให้มีความมั่นใจว่าแผนที่เลือกนั้นเหมาะสมหรือยังต้องปรับปรุงแก้ไข 3. การตรวจสอบ ประเมินผลจากการแก้ไขปรับปรุงขั้นตอน ทำให้ทราบว่าแผนที่เลือกปฏิบัตินั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ หากพบว่ายังไม่เหมาะสมจะนำไปสู่ขั้นตอนต่อไป 4. ขั้นตอนที่นำผลที่ได้จากการตรวจสอบมาพิจารณา ซึ่ง มีอยู่ด้วยกัน 2 กรณี คือ ผลที่ได้จากการปฏิบัติตามแผนหากไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์จะต้องรวบรวม ข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดแผนการทำงานกันอีกครั้ง และผลที่ได้นั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์เป็นไปตาม แผนที่เลือก ให้กระบวนการนั้นเป็นมาตรฐานพร้อมทั้งมองวิธีปรับปรุงให้ดีขึ้น

กระบวนการทำงานมีงานค้นคว้าวิจัยของ กันต์สุตา โกญจนาท (2560) ศึกษาวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพัน ของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ตัวอย่าง พบว่า วัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

งานวิจัยของ อภิวรรณ พวงมณี (2561) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการทำงานและ ปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษา บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากตึกวิบูลย์ธานีถนนพระราม 4 จำนวน

400 ตัวอย่าง พบว่าปัจจัยกระบวนการทำงาน ปัจจัยวัฒนธรรมการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

งานวิจัยของ วีรนนท์ วรรณแสงขำ (2561) ศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างจาก 4 เขต ได้แก่ เขตสายไหม เขตสุขาภิบาล 5 เขตลำลูกกา และเขตธัญบุรี จำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่าปัจจัยแรงจูงใจ กระบวนการทำงาน และสมรรถนะในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

งานวิจัยของ สุนิศา ศรีอุทัย (2562) ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบิธนาวัธน์ จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง พบว่าปัจจัยกระบวนการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจในการทำงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมมีผลต่อความผูกพันของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนทางด้านปัจจัยค่าจูงไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน

งานวิจัยของ ธนพนธ์ กอบเกื้อ (2564) ศึกษาอิทธิพลของกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่าวัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสาร และกระบวนการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเสียงขององค์กร

การศึกษาเกี่ยวกับความหมายของการรับรู้พบว่า มีนักวิชาการ นักศึกษา ได้อธิบายไว้ดังนี้ Schroff, Kalenichenko & Philbin (2015) อธิบายว่า บุคคลมีการเลือกสรรการรับรู้ ติความเกี่ยวกับสิ่งกระตุ้นหรือข้อมูลที่ได้รับมาและจัดระเบียบ โดยพึ่งพาสัมผัสทั้งห้า คือ ได้สัมผัส (Touch) ได้ยิน (Hearing) ได้เห็น (Sight) ได้ลิ้มรส (Taste) และ ได้กลิ่น (Smell) แต่ละบุคคลตีความสิ่งที่สัมผัสและจัดระเบียบ เพื่อให้ความหมายของสภาพแวดล้อม ซึ่งแต่ละบุคคลอาจจะมีการตอบสนองและการรับรู้ข้อมูลแตกต่างกันถึงจะเป็นข้อมูลชุดเดียวกันก็ตาม ทฤษฎีของ Peccoud, Gallegos, Murch, Buchholz & Raman (2017) อธิบายว่าความเสียงจะเกี่ยวเนื่องกับความคาดหวังและเป้าหมายของการดำเนินการและปฏิบัติการในองค์กร ส่วนใหญ่จะส่งผลทางลบ ซึ่งความเสียงจำแนกออก 4 ประเภท ได้แก่ 1.ด้านเศรษฐกิจ 2.ด้านการกระทำ 3.ด้านทรัพยากรมนุษย์ และ 4.ด้านพฤติกรรมส่วนตัว ความเสียงจะส่งผลในเชิงลบและสัมพันธ์กับความเชื่อมั่น และความตั้งใจในการกระทำ การรับรู้ความเสียงไม่ใช่ความเสียงที่

แท้จริง ความเสี่ยงที่รับรู้จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีส่วนร่วมในสถานการณ์ที่ผลลัพธ์ไม่แน่ใจและกังวลเกี่ยวกับผลที่ตามมาว่ามีความไม่เหมาะสมต่อการตัดสินใจ

ทฤษฎีของ Bauer (1960) การรับรู้ความเสี่ยงไม่ใช่ความเสี่ยงที่แท้จริง ความเสี่ยงที่รับรู้จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีส่วนร่วมในสถานการณ์ที่ ผลลัพธ์ไม่แน่ใจ และกังวลเกี่ยวกับผลที่ตามมาว่า มีความไม่เหมาะสมการตัดสินใจ และแนวคิดที่อธิบายความหมายความเสี่ยงว่า คือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่แน่นอน มีผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์นั้นๆ ซึ่งความเสี่ยงที่เกิดขึ้นสามารถคาดการณ์หรือพยากรณ์โอกาสถึงผลกระทบได้ ของ ฌ็อง-หลุยส์ เจนจินตานันท์ (2552)

จากทฤษฎีและแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า การรับรู้ความเสี่ยง คือ ความสามารถในการประเมินโอกาส ความรุนแรง และการรับรู้ของความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ซึ่งมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล

2.3.1 แหล่งกำเนิดของความเสี่ยง

ความเสี่ยงธุรกิจ คือ ที่มาของสาเหตุ หรือ ต้นเหตุของความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สาเหตุของความเสี่ยงที่ระบุควรเป็นสาเหตุที่แท้จริงจะได้วิเคราะห์และกำหนดมาตรการความเสี่ยงในภายหลังอย่างถูกต้อง แหล่งกำเนิดความเสี่ยงแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเสี่ยงภายใน (Internal Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายในธุรกิจใดธุรกิจหนึ่ง เฉพาะ เมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้นผลกระทบจะถูกจำกัดอยู่แค่ว่าไม่แพร่กระจายไปยังธุรกิจชนิดอื่น โดยความเสี่ยงภายในผู้ประกอบการสามารถควบคุมและจัดการความเสี่ยงได้ จึงเรียกรisk ประเภทนี้ว่า “ความเสี่ยงทางธุรกิจ” (Business Risk) ตัวอย่างเช่น ความเสี่ยงจากการบริหาร ความเสี่ยงด้านโครงสร้างทางการเงิน และความเสี่ยงด้านพนักงาน

2. ความเสี่ยงภายนอก (External Risk) คือความเสี่ยงที่มีผลกระทบมาจากสภาพแวดล้อมภายนอกผู้ประกอบการไม่สามารถควบคุมความเสี่ยงนี้ได้ ตัวอย่างเช่น ความเสี่ยงของนโยบายของภาครัฐและสภาพเศรษฐกิจ ความเสี่ยงทางด้านสังคมและการเมือง และความเสี่ยงทางภัยธรรมชาติ

ด้านความเสี่ยงมีงานค้นคว้าวิจัยศึกษาการวิเคราะห์การรับรู้ความเสี่ยงของเกษตรกรในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมยางพารา กรณีศึกษา : อุตสาหกรรมยางพารา ในเขตอำเภอต๋อยหลวง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความเสี่ยง 5 อันดับแรกได้แก่ ความเสี่ยงจากจำนวนวันฝนตกมากส่งผลต่อวันกรีดยาง ความเสี่ยงจากนโยบายเกษตรของประเทศ ความเสี่ยงจากการลดลงของราคายางพารา ความเสี่ยงจากพายุลมแรง ทำให้ต้นยางโค่นล้ม และความเสี่ยงจากนโยบายควบคุมปริมาณผลิต/ลดพื้นที่ปลูกยาง และพบว่าความ

เสี่ยงภายใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน แรงงาน และการผลิต ผู้ผลิตน้ำยางพารารับรู้ระดับของความเสียหายที่ต่ำกว่าผู้ผลิตยางพาราก้อนถ้วย ส่วนความเสี่ยงภายนอก ได้แก่ ด้านหน่วยงานและสถาบันผู้ผลิตน้ำยางพารา และตลาดและราคา รับรู้ระดับของความเสียหายที่ต่ำกว่าผู้ผลิตยางพาราก้อนถ้วย ส่วนด้านภัยธรรมชาติและสภาพภูมิอากาศ ผู้ผลิตยางพาราก้อนถ้วยรับรู้ระดับของความเสียหายที่เท่ากันกับผู้ผลิตน้ำยางพารา ของ ประมวล วุฒิพรพงษ์ (2561) และงานวิจัยศึกษาความไว้วางใจการรับรู้ความเสี่ยงและทัศนคติต่อช่องทางการจำหน่ายประกันแบบเดิมที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อประกันชีวิตผ่านบริการ Insurance Agent ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บริโภคมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง ทัศนคติ และความไว้วางใจต่อช่องทางการจำหน่ายประกันแบบเดิมในระดับเห็น การรับรู้ความเสี่ยงส่งผลด้านลบต่อความตั้งใจซื้อประกันชีวิตบริการ Insurance Agent ความไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจซื้อประกันชีวิตผ่านบริการ Insurance Agent ในขณะที่ทัศนคติต่อช่องทางการจำหน่ายประกันแบบเดิมไม่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อประกันชีวิตผ่านบริการ Insurance Agent อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ของ นิสารัตน์ กระจ่างศรี (2561) และงานวิจัยศึกษาอิทธิพลของความรู้ความเข้าใจความมั่นคงปลอดภัย และการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภค ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบสแกนใบหน้าพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ในขณะที่มีความมั่นคงปลอดภัยในระดับปานกลาง การรับรู้ความเสี่ยงและความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบสแกนใบหน้าอยู่ในระดับมาก การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินและการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบสแกนใบหน้าของผู้บริโภคไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ของ มิ่งเจ้ เวิน (2562) และงานวิจัยศึกษาการใช้ประโยชน์และการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อถือไว้วางใจ และความภักดี ต่อ K-Mobile Banking Plus ของผู้ใช้งานในกรุงเทพมหานคร พบว่าความพึงพอใจและความเชื่อถือไว้วางใจส่งผลทางบวกต่อความภักดีต่อ K-Mobile Banking Plus การรับรู้ความเสี่ยงส่งผลทางบวกต่อความเชื่อถือไว้วางใจ การรับรู้ความเสี่ยง การใช้ได้ประโยชน์ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ของ ศิริภาภรณ์ บุญมา (2562) และงานวิจัยของ กฤษฎา พลายนงษา (2563) ศึกษาการเล่นเกมนินจา การรับรู้คุณค่าความยุติธรรมของราคาและความเสี่ยง การพึ่งพาอาศัยกันและความคาดหวังในประสิทธิภาพที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าในเกมออนไลน์ของผู้เล่นเกมผ่าน สมาร์ทโฟนในกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าในเกมออนไลน์ของผู้เล่นเกมผ่านสมาร์ตโฟนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ การรับรู้ความเสี่ยง การเล่นเกมนินจา และการรับรู้คุณค่า โดยร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจซื้อสินค้าในเกมออนไลน์ของผู้เล่นเกมผ่านสมาร์ต

โฟนในกรุงเทพมหานครได้คิด เป็นร้อยละ 64.7 ในขณะที่การรับรู้ความยุติธรรมของราคาและการพึงพาอาศัยกันไม่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าในเกมออนไลน์ของผู้เล่นเกมผ่านสมาร์ทโฟนในกรุงเทพมหานคร

2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีของ Herzberg (1959) อธิบายถึงแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ

1.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) คือปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลพึงพอใจในงานที่ทำ มีดังนี้คือ

1.1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ กิจกรรมที่บุคคลกระทำได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จในงานต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกพอใจกับงานที่ทำ

1.1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การที่บุคคลอื่นมาแสดงออกด้วยการยกย่องชมเชย ความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกในรูปแบบอื่นให้ตนเห็นถึงการยอมรับ เมื่อตนได้ทำกิจกรรมใดให้ประสบผลสำเร็จ โดยมาจากเพื่อ ผู้บังคับบัญชา จากบุคคลอื่นในหน่วยงาน เป็นต้น

1.1.3 ลักษณะงาน (Work Itself) คือ งานที่บุคคลทำแล้วมีความน่าสนใจ มีความท้าทายความคิดริเริ่มให้ลงมือทำ หรือเป็นงานลักษณะตามความสามารถของบุคคลนั้นๆ โดยอาจทำได้เพียงลำพัง

1.1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบเต็มที่ไม่มีการตรวจหรือ ควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) คือ การเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร หรือการมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

1.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ปัจจัยสุขอนามัยหรือค้ำจุนเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานที่ทำ มีดังนี้คือ

1.2.1 การบริหารงานและนโยบาย (Administration and Company Policy) คือ กฎหรือวิธีการทำงาน การบริหารจัดการในองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย

1.2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (interpersonal relations supervisor) คือ ความสามารถทำงานร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา แสวงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

1.2.3 การปกครองบังคับบัญชา (supervision technical) คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรมในการบริหารงาน

1.2.4 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations Subordinates)

คือ การที่บุคคลต่างระดับสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจที่ดีต่อกัน

1.2.5 สภาพการปฏิบัติงาน (Working Conditions) คือ สภาพทางกายภาพของสถานที่

ทำงานเช่น แสง เสียง อากาศ เวลาการทำงาน รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ ในการทำงาน

1.2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations peers) คือ

ความสัมพันธ์ที่ตระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงาน ที่สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข

1.2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) คือ อารมณ์หรือสิ่งกระตุ้นภายในตัวบุคคล

ให้แสดงความรู้สึกในชีวิตส่วนตัวว่าดีหรือไม่ดี มีความสัมพันธ์กับการทำงาน

1.2.8 เงินเดือน (Salary) คือ ผลตอบแทนหรือค่าจ้างระหว่างตัวบุคคลและองค์กรที่ตกลงกัน

กันอย่างเป็นธรรมทั้ง 2 ฝ่าย

1.2.9 สถานภาพทางอาชีพ (Status) คือ การที่บุคคลรู้สึกว่าคุณภาพนั้นเป็นที่ยอมรับนับ

ถือของคนในสังคม

1.2.10 ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Job Security) คือ ความรู้สึกยั่งยืนใน

อาชีพ ความมั่นคงในองค์กร

ทฤษฎีของ Lovell (1980) อธิบายว่าแรงจูงใจ ซึ่งเกิดได้จากตนเอง หรือผู้อื่นและสภาพแวดล้อม ทำให้บุคคลพยายามตอบสนองความต้องการให้บรรลุผลสำเร็จ อาจบอกได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลจะถูกกระตุ้นต่อสิ่งเร้าใจให้กระทำ เพื่อบรรลุจุดประสงค์บางสิ่งจะเห็นได้จากพฤติกรรมที่เกิดการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่ไม่ใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา

ทฤษฎีของ Alderfer (1972) ได้นำเสนอแนวคิดและทฤษฎี ERG อธิบายว่าความต้องการของมนุษย์ไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับขึ้นจากความต้องการน้อยไปหามาก ไม่สนใจว่าต้องการอะไรเกิดก่อนหน้า และขั้นตอนที่เกิดขึ้นภายหลังโดยเน้นตัวบุคคลที่เกิดความพึงพอใจ จำแนกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1.) ความต้องการในการอยู่รอด [Existence Needs (E)] เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลในตอบสนองทางร่างกาย เช่น ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้

2.) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ [Relatedness Needs (R)] เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นในที่การทำงาน

3.) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า [Growth Needs (G)] เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของบุคคล เช่น ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ด้านแรงจูงใจมีงานค้นคว้าวิจัยของ กานดา ศรีจันทร์ (2559) ศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เคอรี่ (ประเทศไทย) จำกัด โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี กลุ่มตัวอย่างมีความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับมากที่สุด เพศ อายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r=0.280$) และวัฒนธรรมองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ($r=-0.860$)

งานวิจัยศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร และความเครียดตามตำแหน่งงาน ที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน กรุงเทพมหานคร ยานอโศก มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่าแรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร และความเครียดตามตำแหน่งงาน ส่งผลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ของ พรทิพย์ ทิพมาสน์ (2559)

งานวิจัยศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง พบว่า วัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อการปฏิบัติงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ของ ฉนิชา คงสืบ (2560)

งานวิจัยศึกษาแรงจูงใจการทำงาน สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานและภาพลักษณ์ขององค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมบริการ กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 4 เขต ได้แก่ เขตวัฒนา เขตราชเทวี เขตปทุมวัน และเขตสาทร จำนวน 200 ตัวอย่าง พบว่า สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ภาพลักษณ์ขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ของ กฤตธีช วุฒิวงศา (2561)

และงานวิจัยศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการ ของอุตสาหกรรมบริการใน กรุงเทพมหานคร มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัย

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ของ วัฒนชัย ไชยอำพร (2564)

2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีของ Campbell (1977) ได้กล่าวเกี่ยวกับเรื่องประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งเป็นการขับเคลื่อนองค์กรในด้านต่างๆ เช่น การวางแผน โครงสร้างองค์กร ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดผลตามเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิผลขององค์กรจึงเป็นเป้าหมายสูงสุดของผู้บริหารที่ต้องการ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร Campbell ได้เสนอแนวทางในการสร้างตัวแบบเชิงบูรณาการไว้ว่าในขั้นแรกควรมีการกำหนดตัวแปรทั้งหมดที่คาดว่าจะเป็นตัววัดประสิทธิผล จากนั้นจึงทำการศึกษาว่า ตัวแปรเหล่านั้นมีความสัมพันธ์ที่เหมือนกันอย่างไร และได้รวบรวมเกณฑ์การวัดประสิทธิผลองค์กรได้ 30 เกณฑ์มาทำการศึกษาอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรมพบว่ามีการศึกษาไม่มากนักที่ใช้เกณฑ์วัดประสิทธิผลเชิงพหุ และเกณฑ์การวัดก็มีระดับการวัดที่แตกต่างกันโดยมีระดับการวัดตั้งแต่ ระดับนามธรรมสูง เช่น ขวัญ กำลังใจ คุณภาพ จนถึงระดับการวัดที่ค่อนข้างเฉพาะ เช่น การขาดงาน อัตราการเกิดอุบัติเหตุ

ทฤษฎีของ Peterson & Plowman (1953) ให้แนวคิดด้านองค์ประกอบในการวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกออกเป็น 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

1.) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง การที่ผู้ผลิตหรือผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และได้รับความพึงพอใจทั้ง 2 ฝ่าย โดยที่ผลการทำงานถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน มีความรวดเร็ว และก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่องค์กร

2.) ปริมาณของงาน (Quantity) เป็นปริมาณงานที่ผู้ปฏิบัติสามารถทำได้ตามมาตรฐานที่ องค์กรคาดหวังไว้ โดยที่มาตรฐานนั้นจะต้องมีความเหมาะสมสามารถทำได้จริงและอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้

3.) เวลา (Time) เป็นสิ่งสำคัญและเป็นหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องวางแผนและบริหารเวลา ด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคนิคหรือวิธีการต่างๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

4.) ค่าใช้จ่าย (Cost) ทุกองค์กรคาดหวังเป็นพื้นฐานเดียวกันว่า ต้นทุนการดำเนินงาน หรือการใช้ทรัพยากรต่างๆ ควรน้อยที่สุด ในขณะที่ได้ผลกำไรมากที่สุด แต่ทั้งนี้ในทางปฏิบัติองค์กรจึงต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ดังนั้นเพื่อให้มีประสิทธิผลในการดำเนินงานสูงสุด องค์กรจึงจำเป็นต้องหาจุดที่เหมาะสมมากที่สุด และอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (Optimum) ซึ่ง ประสิทธิภาพในแง่ของ

ค่าใช้จ่ายคือการใช้ทรัพยากรขององค์กร ไม่ว่าจะเป็น แรงงาน เงิน วัสดุหรือ วัตถุดิบต่าง ๆ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์มากที่สุด และเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

ทฤษฎีของ Gibson, Lvancevich, & Donnelly (1988) ประสิทธิภาพคือการทำหรือความพยายามที่จะกระทำโดยมี ความมุ่งหวังผลจากการกระทำนั้น ผลของการทำงานสามารถวัดผลได้ 2 แบบ ดังนี้

1.) ประสิทธิภาพของบุคคล คือความสามารถในการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมของบุคคลที่มุ่งให้งานประสบความสำเร็จ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีการบริหารการใช้ทรัพยากรในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ปฏิบัติงานด้วยความพอใจและเต็มความสามารถ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง

2.) ประสิทธิภาพขององค์การ ประกอบด้วย

2.1 การผลิต คือ องค์การมีการดำเนินการผลิตที่ได้คุณภาพและปริมาณที่องค์การได้กำหนดไว้

2.2 ประสิทธิภาพ คือ องค์การมีการใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่าในการดำเนินงานการทำงาน

2.3 ความพึงพอใจ คือ ผลการดำเนินงานขององค์การเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์การ

2.4 การปรับเปลี่ยน คือ องค์การมีการวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์การ และความสามารถจัดการในสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 การพัฒนา คือ องค์การมีการพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพให้กับองค์การ

ด้านประสิทธิภาพมีงานค้นคว้าวิจัยศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความเป็นอยู่ที่ดี ความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท เครือข่ายการสื่อสารแห่งหนึ่ง โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ตัวอย่าง พบว่าอิทธิพลของความเป็นอยู่ที่ดี ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันของพนักงานและข้อมูลส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ของ ลัดดาวัลย์ กมลสรวงแหยม (2559)

งานวิจัยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความสามารถของหัวหน้างาน และปัจจัยนโยบายการบริหารจัดการ ที่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง พบว่าความแตกต่าง ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยความสามารถของหัวหน้างานและปัจจัยนโยบายการ

บริหารจัดการมีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ของ ระเบียบพรณ อินทลี (2559)

งานวิจัยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 ตัวอย่าง พบว่า เจตคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ของ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560)

งานวิจัยของ กนกพร แซ่ซื่อ (2561) ศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ความผูกพันองค์กร ภาวะผู้นำ และระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 223 ตัวอย่าง พบว่าความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน และความเพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ไม่แตกต่างกันยกเว้นปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุงาน และการใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย พบว่า อิทธิพลของ ปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร อิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และอิทธิพลของปัจจัยด้านระบบ มาตรฐานการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

งานวิจัยของ ธนภัทร ศรีนาค (2562) ศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ และการ สื่อสารภายในองค์กร ที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ชัมมิท โอ โท บอดี อินดัสตรี จำกัด มีจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง พบว่า ความแตกต่างของปัจจัยภาวะ ผู้นำ การสื่อสารภายในองค์กร และคุณสมบัติส่วนบุคคล มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษากระบวนการทำงาน ความเสี่ยงขององค์กร และแรงจูงใจ ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้ แบบสอบถาม แบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านกระบวนการทำงาน ข้อมูลด้านความเสี่ยงขององค์กร ข้อมูลด้านแรงจูงใจ และข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานปฏิบัติการบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้า
ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสุขภาพ โดยมีระดับการวัดดังนี้

1. เพศ ระดับการวัดตัวแปรนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. สถานภาพ ระดับการวัดตัวแปรนามบัญญัติ (Nominal Scale)

3. อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
4. ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
5. อายุการทำงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
7. สุขภาพ ระดับการวัดตัวแปรนามบัญญัติ (Nominal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลด้านกระบวนการทำงาน ประกอบด้วย การวางแผน การนำแผนไปปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1. เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 -3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.3 ข้อมูลด้านความเสี่ยงขององค์กร ประกอบด้วย ความเสี่ยงที่บุคคล ความเสี่ยงที่กระบวนการ และความเสี่ยงที่องค์กร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1. เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 -3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.4 ข้อมูลด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ความมั่นคงในงาน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

1. เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
2. เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
3. เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
4. เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5. เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 -3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.5 ข้อมูลด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านเวลาของงาน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|--------------------------|------------------|
| 1. ประสิทธิภาพน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ประสิทธิภาพน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ประสิทธิภาพปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ประสิทธิภาพมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ประสิทธิภาพมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 -3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์หาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้เท่ากับ 0.966

ตารางที่ 3.1 : แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ข้อมูลด้านกระบวนการทำงาน	11	0.924
2. ข้อมูลด้านความเสี่ยงขององค์กร	11	0.895
3. ข้อมูลด้านแรงจูงใจ	12	0.943
4. ข้อมูลด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	9	0.919
รวม	43	0.966

หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษา โดยจะทำการแจกในวันที่ 15 กันยายน ถึง 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้หลักการเปิดตารางของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จากประชากรที่ไม่ทราบจำนวนที่แท้จริง โดยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยทำการแจกแบบสอบถามทาง Google form เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ข้อมูลด้านการเปลี่ยนแปลงนโยบายองค์กร ข้อมูลด้านปัจจัยความเสี่ยงขององค์กร และข้อมูลด้านแรงจูงใจ

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานครจะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามผ่าน Google form ให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงนโยบายองค์กร ด้านความเสี่ยงขององค์กร และด้านแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในช่วงแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีการตั้งสมมติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าในช่วงแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านความเสี่ยงขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าในช่วงแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าในช่วงแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

3.5.1 การรายงานด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ
(Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาด้านกระบวนการทำงาน ด้านความเสี่ยงขององค์กร และด้านแรงจูงใจ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้งสามข้อซึ่งทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสุขภาพ ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 : ตารางแสดงข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	196	49.0
2. หญิง	204	51.0
รวม	400	100
สถานภาพ		
1. โสด	331	82.8
2. สมรส	66	16.5
3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3	0.8
รวม	400	100
อายุ		
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	3	0.8
2. 26 - 35 ปี	209	52.3
3. 36 - 40 ปี	149	37.3
4. มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	39	9.8
รวม	400	100
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	69	17.3
2. ปริญญาตรี	328	82.0
3. สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.8
รวม	400	100
อายุการทำงาน		
1. ต่ำกว่า 1 ปี	0	0.0
2. 1 - 2 ปี	80	20.0
3. 3 - 4 ปี	24	6.0

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 : (ต่อ) ตารางแสดงข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
อายุการทำงาน		
4. มากกว่า 4 ปี ขึ้นไป	296	74.0
รวม	400	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	6	1.5
2. 15,001 - 25,000 บาท	333	83.3
3. 25,001 - 35,000 บาท	59	14.8
4. มากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป	2	0.5
รวม	400	100
สุขภาพ		
1. ปกติ	331	82.8
2. มีโรคประจำตัว	69	17.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน เป็นเพศชาย 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49 และเพศหญิง 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51

สถานภาพโสด จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 82.8 สถานภาพสมรส จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และสถานภาพหม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

อายุ 26 ถึง 35 ปี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมา ได้แก่ อายุ 36 ถึง 40 ปี มีจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 อายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 82.0 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

อายุการทำงานมากกว่า 4 ปี จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมาอายุการทำงาน 1 ถึง 2 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และอายุการทำงาน 3 ถึง 4 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 ถึง 25,000 บาท จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 6 คนคิดเป็นร้อยละ 1.5 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท จำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

สุขภาพปกติจำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 82.8 และมีโรคประจำตัวจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3

ตารางที่ 4.2 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้านกระบวนการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ใน
พื้นที่กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านการวางแผน (Plan)	4.15	.497	เห็นด้วยมาก
2. ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do)	4.05	.536	เห็นด้วยมาก
3. ด้านการตรวจสอบ (Check)	3.95	.691	เห็นด้วยมาก
4. ด้านการปรับปรุงดำเนินงาน (Act)	3.92	.681	เห็นด้วยมาก
รวม	4.02	.601	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการทำงานประกอบด้วย ด้านการวางแผน (Plan) ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) ด้านการตรวจสอบ (Check) และด้านการปรับปรุงดำเนินงาน (Act) ซึ่งมีลำดับความคิดเห็นมากอันดับที่ 1 คือ ด้านการวางแผน (Plan) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมาคือด้านการปฏิบัติตามแผน (DO) มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ด้านการตรวจสอบ (Check) มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และด้านการปรับปรุงดำเนินงาน (Act) มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้านความเสี่ยงขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงานเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านความเสี่ยงขององค์กร	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ความเสี่ยงด้านบุคคล	4.32	.433	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ความเสี่ยงด้านกระบวนการ	4.25	.477	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ความเสี่ยงด้านองค์การ	4.20	.500	เห็นด้วยมาก
รวม	4.26	.470	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเสี่ยงขององค์กรประกอบด้วยด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านองค์การ ซึ่งมีลำดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับที่ 1 ด้านบุคคล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือด้านกระบวนการมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และด้านองค์การมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงานเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านจูงใจ	4.00	.655	เห็นด้วยมาก
2. ด้านค่าจูง	3.98	.657	เห็นด้วยมาก
รวม	3.99	.656	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจประกอบด้วยด้านจูงใจและด้านค่าจูง ซึ่งด้านจูงใจ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และด้านค่าจูงมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้า
ช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านประสิทธิผลการทำงาน	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	3.76	.728	เห็นด้วยมาก
2. ด้านปริมาณของงาน	3.72	.776	เห็นด้วยมาก
3. ด้านเวลาของงาน	3.77	.740	เห็นด้วยมาก
รวม	3.75	.748	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการทำงานประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านเวลาของงาน ซึ่งมีลำดับความคิดเห็นมากอันดับที่ 1 ด้านเวลาของงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมาคือด้านคุณภาพของงาน มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และด้านปริมาณของงาน มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Inferential Statistics)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.6 : ตารางแสดงค่าปัจจัยด้านกระบวนการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ด้านกระบวนการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ด้านการวางแผน (Plan)	-.367	-7.650	.000*
2. ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do)	.711	11.408	.000*
3. ด้านการตรวจสอบ (Check)	.198	3.782	.000*
4. ด้านการปรับปรุงดำเนินงาน (Act)	.327	6.447	.000*

$R^2 = .785$, $F\text{-Value} = 360.912$, $N = 400$, $P\text{-value} = 0.05^*$

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลร้อยละ 78.5 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่ส่งผลในเชิงบวกประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) มีอิทธิพลร้อยละ 71.1 ด้านการปรับปรุงดำเนินงาน (Act) มีอิทธิพลร้อยละ 32.7 และด้านการตรวจสอบ (Check) มีอิทธิพลร้อยละ 19.8 ส่วนด้านการวางแผน (Plan) ส่งผลในเชิงลบมีอิทธิพลร้อยละ -36.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.7 : ตารางแสดงค่าปัจจัยด้านความเสี่ยงขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ด้านความเสี่ยงขององค์กร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ความเสี่ยงด้านบุคคล	.526	9.307	.000*
2. ความเสี่ยงด้านกระบวนการ	.079	1.336	.182
3. ความเสี่ยงด้านองค์การ	.259	5.330	.000*

$R^2 = .655$, $F\text{-Value} = 250.500$, $N = 400$, $P\text{-value} = 0.05^*$

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยด้านความเสี่ยงขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลร้อยละ 65.5 ประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านบุคคล มีอิทธิพลร้อยละ 52.6 และความเสี่ยงด้านองค์การ มีอิทธิพลร้อยละ 25.9 มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความเสี่ยงด้านกระบวนการ มีอิทธิพลร้อยละ 0.79 ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.8 : ตารางแสดงค่าปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน
ที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ด้านแรงจูงใจ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ด้านจูงใจ	.274	3.180	.002*
2. ด้านค่าจูน	.571	6.635	.000*

$R^2 = .697$, $F\text{-Value} = 456.518$, $N = 400$, $P\text{-value} = 0.05^*$

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลร้อยละ 69.7 ประกอบด้วย ด้านค่าจูน มีอิทธิพลร้อยละ 57.1 และด้านจูงใจ มีอิทธิพลร้อยละ 27.4 มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่อง กระบวนการทำงาน ความเสี่ยงขององค์กรและแรงจูงใจ ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีบทสรุปผลการวิจัยนำเสนอใน 2 ส่วนที่สามารถอธิบายได้ตามการ อภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 การอภิปรายผล

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.1 การอภิปรายผล

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การอภิปรายผล ตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้

ผลการวิเคราะห์พบว่าความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็น ห้างสรรพสินค้า ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสุขภาพ วิเคราะห์ว่าเป็นเป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 สถานภาพโสด จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 82.8 อายุ 26 ถึง 35 ปี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 ระดับปริญญาตรี จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 82.0 อายุการทำงานมากกว่า 4 ปี จำนวน 296 คน คิดเป็น ร้อยละ 74.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 และ สุขภาพปกติจำนวน 331 คนคิดเป็นร้อยละ 82.8

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความความเห็นด้าน กระบวนการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้า ช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ ความเห็นเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน ซึ่งมีลำดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับที่ 1 คือ ด้านการวางแผน (Plan) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมาคือด้านการปฏิบัติตามแผน (DO) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.05 ด้านการตรวจสอบ (Check) มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และด้านการปรับปรุงดำเนินงาน (Act) มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความความเห็นด้านความเสี่ยงขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงขององค์กร ซึ่งมีลำดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับที่ 1 ด้านบุคคล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือด้านกระบวนการมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และด้านองค์การมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความความเห็นด้านแรงจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงขององค์กร ซึ่งด้านจูงใจ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และด้านค่าจ้าง มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความความเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นเกี่ยวกับด้านประสิทธิผลการทำงาน ซึ่งมีลำดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับที่ 1 ด้านเวลาของงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมาคือด้านคุณภาพของงาน มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และด้านปริมาณของงาน มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลร้อยละ 78.5 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่ส่งผลในเชิงบวกประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) มีอิทธิพลร้อยละ 71.1 ด้านการปรับปรุงดำเนินงาน (Act) มีอิทธิพลร้อยละ 32.7 และด้านการตรวจสอบ (Check) มีอิทธิพลร้อยละ 19.8 ส่วนด้านการวางแผน (Plan) ส่งผลในเชิงลบมีอิทธิพลร้อยละ -36.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Deming (1995) และ วิฑูรย์ สิมะโชค (2545 อ้างใน สุนิตา ศรีอุทัย, 2562) อีกทั้งแนวคิดของ ชนิกันต์ เขียรสูตร (2551 อ้างใน

วีรพันธ์ วรรณแสงขำ, 2561) อธิบายว่าคุณภาพสามารถปรับปรุงได้ วงจรคุณภาพเป็นขั้นตอนที่จะนำไปสู่การควบคุมและปรับปรุงงานให้เป็นระบบ ที่ประกอบด้วย 1. (Plan) วางแผนการปฏิบัติงาน 2. (Do) นำแผนไปลงมือปฏิบัติ 3. (Check) ตรวจสอบที่วางเมื่อมีการปฏิบัติ และ 4. (Act) นำผลการตรวจที่ได้มาแก้ไข

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่สอดคล้องกับปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน ของกันต์สุตา โกญจนานา (2560) ศึกษาวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพัน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า กระบวนการทำงาน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานพนักงานระดับปฏิบัติการ และมีงานวิจัยของอภิวรรณ พวงมณี (2561) พบว่าปัจจัยกระบวนการทำงาน มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ และยังมีงานวิจัยของ สุนิศา ศรีอุทัย (2562) พบว่าปัจจัยกระบวนการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงาน และมีประเด็นของงานวิจัยของ วีรพันธ์ วรรณแสงขำ (2561) พบว่า ปัจจัยกระบวนการทำงาน ด้านการวางแผน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กร และงานวิจัยของ ธนพันธ์ กอบเกื้อ (2564) พบว่า ปัจจัยกระบวนการทำงาน ด้านการตรวจสอบ ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

1.2 สมมติฐานข้อที่ 2 พบว่าปัจจัยด้านความเสี่ยงองค์กรเรียงตามลำดับได้ดังนี้ความเสี่ยงด้านบุคคล มีอิทธิพลร้อยละ 52.6 และความเสี่ยงด้านองค์กร มีอิทธิพลร้อยละ 25.9 มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความเสี่ยงด้านกระบวนการ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ตามผลจากการวิจัยสมมติฐานข้อที่ 2 ด้านความเสี่ยงด้านบุคคล และด้านความเสี่ยงองค์กรซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของทฤษฎีของ Peccoud, Gallegos, Murch, Buchholz & Raman (2017) อธิบายว่าเกี่ยวกับทัศนคติความเสี่ยงจะส่งผลเชิงลบและสัมพันธ์กับความเชื่อมั่น และความตั้งใจกระทำ การรับรู้ความเสี่ยงแบ่งได้เป็น 4 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความเสี่ยงด้านบุคคล ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านการกระทำ และด้านเศรษฐกิจ ยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ Bauer (1960) การรับรู้ความเสี่ยงไม่ใช่ความเสี่ยงที่แท้จริง ความเสี่ยงที่รับรู้จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีส่วนร่วมในสถานการณ์ที่ผลลัพธ์ไม่แน่ใจ และกังวลเกี่ยวกับผลที่ตามมาว่า มีความไม่เหมาะสมการตัดสินใจ และสอดคล้องกับแนวคิดของ ญัฐพล เจนจินตานันท์ (2552) อธิบายความหมายเกี่ยวกับความเสี่ยงไว้ว่า คือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่แน่นอน โดยมีผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์นั้นๆ ซึ่งความเสี่ยงที่เกิดขึ้นสามารถ คาดการณ์โอกาสที่จะเกิดขึ้นหรือพยากรณ์โอกาสหรือผลกระทบได้

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่สอดคล้องกับปัจจัยด้านความเสี่ยงขององค์กร ของ นิสารัตน์ กระแจ่งศรี (2561) ศึกษาความไว้วางใจการรับรู้ความเสี่ยงและทัศนคติต่อช่องทางการจำหน่ายประกันแบบเดิมที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อประกันชีวิตผ่านบริการ Insurance Agent ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ มิ่งเจ้ เวิน (2562) ศึกษาอิทธิพลของความรู้ความเข้าใจความมีวินัยวัฒนธรรม และการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภค ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบสแกนใบหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริภาภรณ์ บุญมา (2562) ศึกษาการใช้ประโยชน์และการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อถือไว้วางใจ และความภักดี ต่อ K-Mobile Banking Plus ของผู้ใช้งานในกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษฎา พลายนงษา (2563) ได้ศึกษาเรื่องการเล่นเกมนอนเป็นนิจ การรับรู้คุณค่า ความยุติธรรมของราคาและความเสี่ยง การพึ่งพาอาศัยกันและความคาดหวังในประสิทธิภาพที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าในเกมออนไลน์ของผู้เล่นเกมผ่าน สมาร์ทโฟนในกรุงเทพมหานคร

1.3 สมมติฐานข้อที่ 3 พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจเรียงตามลำดับได้ดังนี้ด้านค่าจูน มีอิทธิพลร้อยละ 57.1 และด้านจูงใจ มีอิทธิพลร้อยละ 27.4 มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg (1959) อธิบายถึงแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ 1. ปัจจัยสุขอนามัยเป็นสิ่งทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานที่ทำ 2. ปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งทำให้บุคคลพึงพอใจในงานที่ทำ และแนวคิดและทฤษฎีของ Lovell (1980, p. 109) อธิบายว่าแรงจูงใจ ซึ่งเกิดได้จากตนเอง หรือผู้อื่นและสภาพแวดล้อมทำให้บุคคลพยายามตอบสนองความต้องการให้บรรลุผลสำเร็จ และแนวคิดและทฤษฎีของ Alderfer (1972) ได้นำเสนอแนวคิดและทฤษฎี ERG อธิบายว่าความต้องการของมนุษย์ไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับขั้นจากความต้องการน้อยไปหามาก ไม่สนใจว่าต้องการอะไรเกิดก่อนหน้าและขั้นตอนที่เกิดขึ้นภายหลังโดยเน้นตัวบุคคลที่เกิดความพึงพอใจ

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่สอดคล้องกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ ทิพมาสน์ (2559) พบว่าแรงจูงใจ ส่งผลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน และงานวิจัยของ ณิชา คงสืบ (2560) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อการปฏิบัติงานเป็นทีม และงานวิจัยของ กฤตธัช วุฒิวงศา (2561) พบว่า แรงจูงใจการทำงานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ และงานวิจัยของ วัฒนชัย ไชยอำพร (2564) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการ และมีประเด็นงานวิจัยของ กานดา ศรีจันทร์ (2559) ที่ชี้ให้เห็นว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ เชิงบวกในระดับต่ำกับความจงรักภักดีต่อองค์กร จาก

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เคอรี่ (ประเทศไทย)

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 จากผลการวิจัยพบว่ากระบวนการทำงาน ความเสี่ยงขององค์กร และแรงจูงใจ มีความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ของธุรกิจห้างสรรพสินค้ารวมถึงกลุ่มธุรกิจค้าปลีกและธุรกิจอื่นๆ เมื่อพบกับการแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด - 19 ดังนั้นแต่ละธุรกิจควรให้ความสำคัญกับทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วยด้านกระบวนการทำงาน ด้านความเสี่ยงขององค์กร และด้านแรงจูงใจ ซึ่งส่งผลให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์กรได้บรรลุตามเป้าหมายเมื่อพบกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดต่อไปในอนาคต

5.2.2 จากผลการวิจัยพบว่าความเสี่ยงขององค์กร ของธุรกิจห้างสรรพสินค้ายังมีอยู่บางด้านที่ยังต้องปรับปรุงความเสี่ยงด้านกระบวนการทำงาน เช่น การรับชำระเงินผ่านระบบธนาคาร เพิ่มช่องทางการขายสินค้าในรูปแบบอื่น และการแจ้งเตือนทั้งพนักงานและลูกค้าให้ปฏิบัติตามมาตรการที่ห้างสรรพสินค้าระบุ เพื่อลดความเสี่ยงการแพร่กระจายของโรคระบาดโควิด - 19

5.2.3 ศึกษาปัจจัยกระบวนการทำงานด้าน ตรวจสอบ (Check) เพิ่มเติมเพื่อหาข้อบกพร่องในการทำงานของพนักงานในช่วงการแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด - 19 เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มีข้อจำกัด หากเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นในอนาคต

5.2.4 ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจด้านจูงใจ (Motivational Factor) เพิ่มเติมในการทำงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจจูงใจให้กับพนักงานปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิภาพในช่วงการแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด - 19

บรรณานุกรม

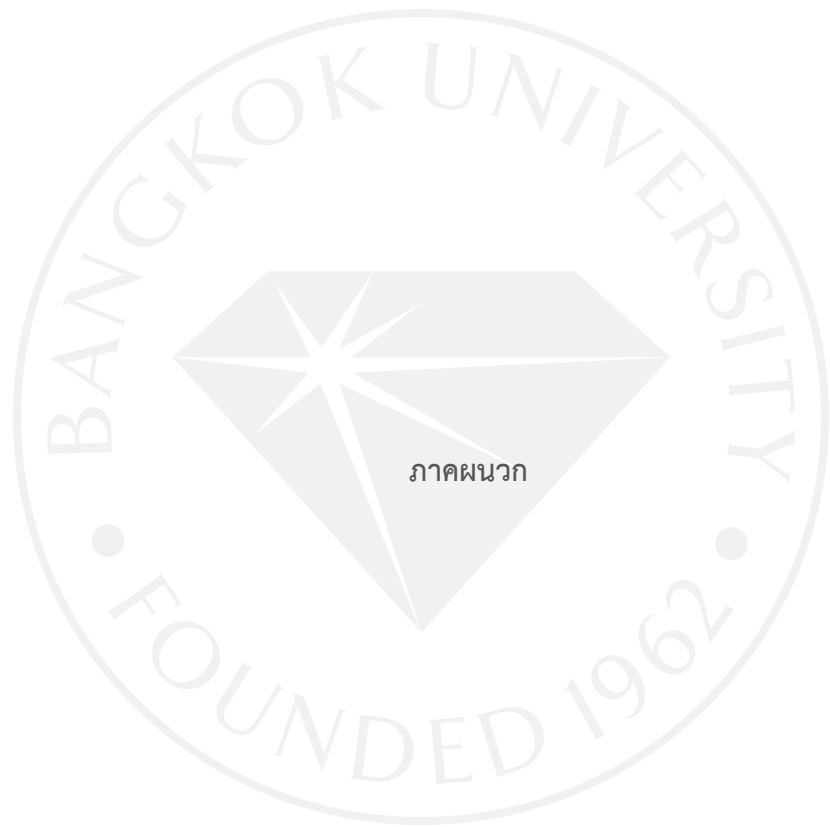
- กฤษฎา พลายพงษา. (2563). *การเล่นเกมเป็นนิจ การรับรู้คุณค่า ความยุติธรรมของราคาและความเสี่ยง การพึ่งพาอาศัยกัน และความคาดหวังในประสิทธิภาพที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าในเกมออนไลน์ของผู้เล่นเกมผ่าน สมาร์ทโฟนในกรุงเทพมหานคร.*
การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กฤตธัช วุฒิวงศา. (2561). *การศึกษาแรงจูงใจการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และภาพลักษณ์ขององค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมบริการ วิทยาลัยศึกษาโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กนกพร แซ่ซื่อ. (2561). *การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ความผูกพันองค์กร ภาวะผู้นำ และระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กันต์สุดา โกลยจนาท. (2560). *วัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี่ (ประเทศไทย) จำกัด.*
การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กานดา ศรีจันทร์. (2559). *การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เคอรี่ (ประเทศไทย) จำกัด.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณิชา คงสืบ. (2560). *แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม วิทยาลัยศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร.*
การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐพล เจนจินตานันท์. (2552). *การพัฒนาเครื่องมือวัดความเสี่ยงในโซ่อุปทาน : ตัวอย่าง วิทยาลัยศึกษา บริษัท นำเข้าเครื่องจักรอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- ธนพนธ์ กอบเกื้อ. (2564). *อิทธิพลของกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ธนภัทร ศรีนาค. (2562). การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ และการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ชัมมิท โอโต บอดี อินดัสตรี จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นินสารัตน์ กระจ่างศรี. (2561). การศึกษาความไว้วางใจการรับรู้ความเสี่ยงและทัศนคติต่อช่องทาง การจำหน่ายประกันแบบเดิมที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อประกันชีวิตผ่านบริการ Insurance Agent ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประมวล วุฒิพรพงษ์. (2561). การวิเคราะห์การรับรู้ความเสี่ยงของเกษตรกรในโซ่อุปทานอุตสาหกรรม ยางพารา กรณีศึกษา : อุตสาหกรรมยางพารา ในเขตอำเภอดอยหลวง จังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรทิพย์ ทิพมาสน์. (2559). การศึกษาปัจจัยด้านความเครียดตามตำแหน่งงาน แรงจูงใจ และความผูกพัน ต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงานกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มิ่งเจ้ เงิน. (2562). อิทธิพลของความรู้ความเข้าใจ ความมีวินัย และ การรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภค ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบสแกนใบหน้า. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ระพีพรรณ อินทลี. (2559). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความสามารถของหัวหน้างาน และปัจจัย นโยบายการ บริหารจัดการ ที่มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย สำนักงานใหญ่. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ลัดดาวัลย์ กมลสรวงเกษม. (2559). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความเป็นอยู่ที่ดี ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันของพนักงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท เครือข่ายการสื่อสารแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วีรนนท์ วรรณแสงขำ. (2561). การศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพและ ปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- วัฒน์ชัย ไชยอำพร. (2564). *การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการ ของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- ศิริภาภรณ์ บุญมา. (2562). *การใช้ประโยชน์และการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อถือไว้วางใจ และความภักดีต่อ K-Mobile Banking Plus ของผู้ใช้งานในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- สุนิศา ศรีอุทัย. (2562). *การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบี้ธนาวัฒน์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- อภิวรรณ พวงมณี. (2561). *การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการทำงานและปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษา บริษัท นิปออน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence, relatedness, and growth*. New York: Free Press.
- Bauer, R. A. (1960). *Consumer behavior at risk taking*. In S. R. Hancock (Ed.), *Dynamic marketing for a changing world*. Chicago: American Marketing Associate.
- Campbell, J. P. (1977). *On the nature of organizational effectiveness*. In *New Perspectives on organizational effectiveness*. P. S. Goodman and J. M. Pennings, eds. San Francisco: Jossey-Bass.
- Deming, E. W. (1995). *Out of the crisis*. Massachusetts: The Massachusetts Institute Of Technology.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1982). *Organizations: behavior structure processes*. Plano Tex: Business.
- Herzberg. (1959). *Information Success*. Retrieved from <https://drpiyanan.com/2019/04/17/2-factor-theory-Frederick-Herzberg/>
- Lovell, R. B. (1980). *Adult Learning*. New York: Halsted Press Wiley & Son.
- Peccoud, J., Gallegos, J. E., Murch, R., Buchholz, W. G., Raman, S. (2017). *Cyber biosecurity: From naive trust to risk awareness*. Trends in Biotechnology, 36(1), 4-7.

Schroff, F., Kalenichenko, D., & Philbin, J. (2015). *Facenet: A unified embedding for Face recognition and clustering*. Retrieved from <https://arxiv.org/pdf/1503.03832.pdf>.





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

กระบวนการทำงาน ความเสี่ยงขององค์กร และแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง: แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิผลให้กับพนักงานบริษัทเอกชนที่เป็นห้างสรรพสินค้าในช่วงการระบาดของโรคระบาดโควิด - 19 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ผู้วิจัยขอรับรองว่า ข้อมูลที่ได้จากท่านนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการวิจัย และจะไม่ถูกเปิดเผย และในโอกาสนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาสำหรับการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเสี่ยงขององค์กร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2.สถานะภาพ

1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

3.อายุ

1. ≤25 2. 26-35 3. 36-40 4. >40

4.การศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5.อายุงาน

1. ต่ำกว่า 1 ปี 2. 1-2 ปี 3. 3-4 ปี 4. มากกว่า 4 ปี

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 2. 15,001-25,000 บาท 3. 25,001-35,000 บาท

4. มากกว่า 35,000 บาท

7. สุขภาพ

1. ปกติ 2. มีโรคประจำตัว โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน

คำชี้แจง: ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณมากที่สุดเพียงข้อเดียว

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

กระบวนการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
2.1 ด้านการวางแผน (Plan)					
2.1.1 องค์กรของท่านมีขั้นตอนการวางแผนในการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19					
2.1.2 องค์กรของท่านมีการวางแผนจัดสรรบุคลากรให้สลับเข้ามาปฏิบัติงานภายในองค์กรในช่วงสถานการณ์ การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19					

2.1.3 หน่วยงานของท่านมีการวางแผนกระบวนการทำงานอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19					
2.2 ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do)					
2.2.1 องค์กรของท่านมีการดำเนินงานตามที่กำหนดในแผนการปฏิบัติงานตามภาวะการระบาดของไวรัสโควิด - 19					
2.2.2 หน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมตามภาวะการระบาดของไวรัสโควิด - 19					
2.2.3 หน่วยงานของท่านมีการให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้านได้ (Work from home)					
2.3 ด้านการตรวจสอบ (Check)					
2.3.1 องค์กรของท่านมีการประเมินผลที่ได้รับจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แต่ละขั้นตอนและตรวจสอบว่าได้ปฏิบัติตามการปฏิบัติงานตามภาวะการระบาดของไวรัสโควิด - 19					
2.3.2 องค์กรของท่านมีหน่วยงานตรวจสอบที่สามารถระบุได้ว่า แผนการปฏิบัติงานขององค์กรที่ได้กำหนดเอาไว้สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามภาวะการระบาดของไวรัสโควิด - 19					
2.3.3 องค์กรของท่านให้ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบแผนการปฏิบัติงานตามภาวะการระบาดของไวรัสโควิด - 19					
2.4 ด้านการปรับปรุงดำเนินงาน (Act)					

2.4.1 องค์กรของท่านมีการนำแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัติมาจัดทำให้เป็นมาตรฐานพร้อมทั้งหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไปตามภาวะการระบาดของไวรัสโควิด - 19					
2.4.2 องค์กรของท่านมีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่องตามภาวะการระบาดของไวรัสโควิด - 19					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเสี่ยงขององค์กร

คำชี้แจง:ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของคุณมากที่สุดเพียงข้อเดียว

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ความเสี่ยงขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
3.1 ความเสี่ยงด้านบุคคล					
3.1.1 ท่านมีความกังวลเมื่อใกล้ชิดกับผู้ร่วมงานภายในองค์กรที่มีอาการไอ จาม น้ำมูกไหล หรือมีไข้					
3.1.2 ท่านสวมใส่หน้ากากอนามัยทุกครั้งเมื่อมีการปฏิบัติงานภายในองค์กร					

3.1.3 ท่านมีการทำความสะอาดพื้นที่ การทำงานทุกสิ้นวัน					
3.1.4 ท่านให้ความสำคัญด้านการ ป้องกันการแพร่ระบาดโรคระบาดไวรัส โควิด - 19 ภายในองค์กร					
3.2 ความเสี่ยงด้านกระบวนการ					
3.2.1 องค์กรของท่านมีการจัดสรรพื้นที่ ในการต่อแถวชำระเงินค่าสินค้าให้มี ระยะห่างอย่างน้อย 1 เมตร					
3.2.2 องค์กรของท่านมีการจัดสรร พนักงานเข้ามาทำงานบางส่วนเพื่อ ป้องกันการแพร่ระบาดโรคระบาดไวรัส โควิด - 19 ภายในองค์กรอย่าง เหมาะสม					
3.2 ความเสี่ยงด้านกระบวนการ					
3.2.3 องค์กรของท่านหลีกเลี่ยงการจัด กิจกรรมที่ต้องรวมกลุ่มกันเป็นจำนวน มาก หากจำเป็นให้จัดระยะห่างระหว่าง บุคคลอย่างน้อย 2 เมตรเพื่อป้องกันการ แพร่กระจายเชื้อไวรัสโควิด - 19					
3.3 ความเสี่ยงด้านองค์กร					
3.3.1 องค์กรของท่านมีจุดบริการเจล แอลกอฮอล์ในทุกพื้นที่ๆ มีการ ปฏิบัติงานและพื้นที่อื่นภายในองค์กร					
3.3.2 องค์กรของท่านมีการทำความสะอาด เช่น ฉีดพ่นฆ่าเชื้อไวรัส ออบฆ่า เชื้อไวรัส เป็นต้นในพื้นที่ๆ มีการ ปฏิบัติงานและพื้นที่อื่นภายในองค์กรทุก วัน					

3.3.3 องค์กรของท่านมีการตรวจคัดกรองบุคคลภายนอกและบุคคลภายในองค์กร ทุกครั้งก่อนมีการเข้าพื้นที่ภายในองค์กร เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคระบาดไวรัสโคโรนา - 19 ภายในองค์กร					
3.3.4 องค์กรของท่านพร้อมที่จะปิดทำการชั่วคราวหากพบการติดเชื้อไวรัสโคโรนา - 19 ภายในองค์กร					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ

คำชี้แจง:ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของคุณมากที่สุดเพียงข้อเดียว

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

แรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
4.1 ด้านจูงใจ					
4.1.1 องค์กรของท่านมอบหมายงานที่ตรงความรู้ความสามารถ และความถนัด					
4.1.2 ลักษณะงานที่ทำท้าทายและน่าสนใจ หรือลักษณะงานที่ทำ เปิดโอกาสให้ท่าน					

มีการพัฒนาศักยภาพจิตใจให้ท่านเกิด ขวัญกำลังใจในการทำงาน					
4.1.3 ท่านมีแรงจูงใจที่ทำงานโดยไม่ ต้องมีใครควบคุมอย่างใกล้ชิดจาก หัวหน้างาน					
4.1.4 ท่านมีแรงจูงใจในการเป็นส่วน หนึ่งของความสำเร็จในงาน					
4.1.5 ท่านมีแรงจูงใจในการใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน					
4.1.6 ท่านเป็นผู้มีความน่าเชื่อถือ และ ได้รับความไว้วางใจจากบุคคลอื่นใน องค์กร					
4.2 ด้านค้ำจุน					
4.2.1 องค์กรของท่านมีสถานที่ทำงานมี ความสะอาดถูก สุขลักษณะ					
4.2.2 องค์กรของท่านมีห้องพยาบาล และอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น					
4.2 ด้านค้ำจุน					
4.2.3 องค์กรของท่านมีระบบรักษา ความปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สิน อย่างเพียงพอ					
4.2.4 องค์กรของท่านมีสภาพแวดล้อม เอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
4.2.5 องค์กรของท่านมีสถานที่ทำงาน เป็นสัดส่วนต่อการทำงาน					
4.2.6 เงินเดือนและสวัสดิการอื่นๆ ที่ ท่านได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสม					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

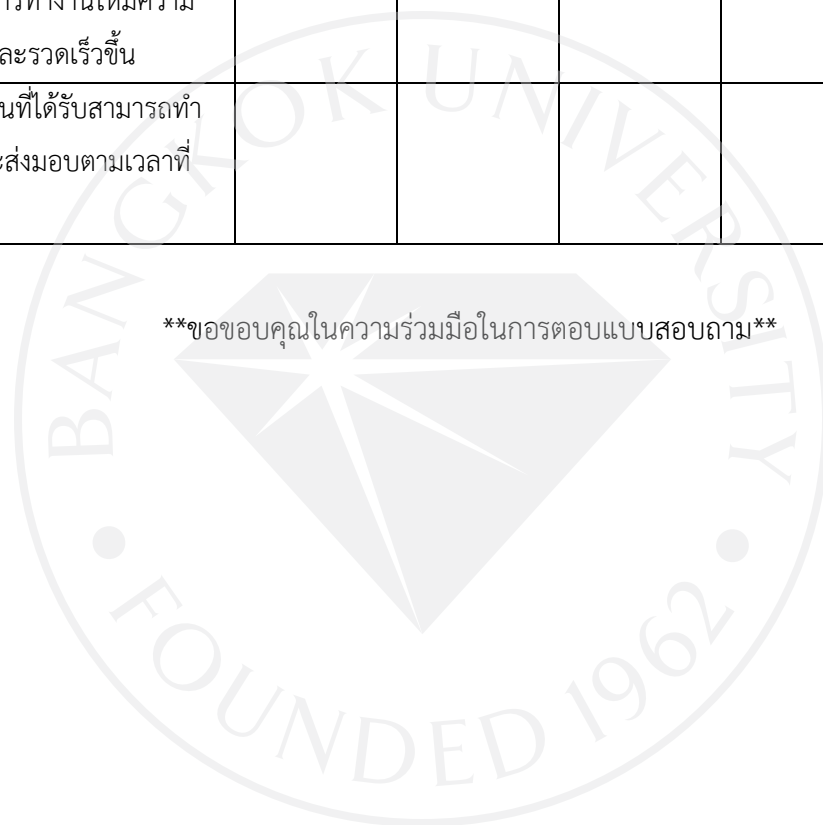
คำชี้แจง:ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของคุณมากที่สุดเพียงข้อเดียว

- 1 หมายถึง ประสิทธิภาพน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ประสิทธิภาพน้อย
- 3 หมายถึง ประสิทธิภาพปานกลาง
- 4 หมายถึง ประสิทธิภาพมาก
- 5 หมายถึง ประสิทธิภาพมากที่สุด

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิผล				
	ประสิทธิภาพมากที่สุด (5)	ประสิทธิภาพมาก (4)	ประสิทธิภาพปานกลาง (3)	ประสิทธิภาพน้อย (2)	ประสิทธิภาพน้อยที่สุด (1)
5.1 ด้านคุณภาพของงาน					
5.1.1 งานที่ได้รับมอบหมาย ทำได้อย่างถูกต้อง และได้มาตรฐาน					
5.1.2 งานที่ได้รับมอบหมาย ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร					
5.1.3 งานที่ได้รับมีการปรับปรุงและพัฒนาอยู่เสมอ					
5.2 ด้านปริมาณของงาน					
5.2.1 งานที่ปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสม					
5.2.2 ผลงานที่เกิดขึ้นมีความสมดุลกับอัตรากำลังคนของหน่วย					
5.2.3 ผลงานที่ได้เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน					

5.3 ด้านเวลาของงาน					
5.3.1 งานที่ได้รับมอบหมายมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานอย่างเหมาะสม					
5.3 ด้านเวลาของงาน					
5.3.2 งานที่ได้รับมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น					
5.3.3 งานที่ได้รับสามารถทำเสร็จและส่งมอบตามเวลาที่กำหนด					

****ขอขอบคุณในความร่วมมือนในการตอบแบบสอบถาม****



ประวัติผู้เขียน**ชื่อ นามสกุล:**

นายสิทธิินนท์ ชาคำ

อีเมล:

Sittinon.Chak@bumail.net

ประวัติการศึกษา:

- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
วิทยาลัยพาณิชยการเซตุน กรุงเทพมหานคร

ประสบการณ์ทำงาน:

- 2560 - ปัจจุบัน
บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด
- 2555 - 2560
บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด