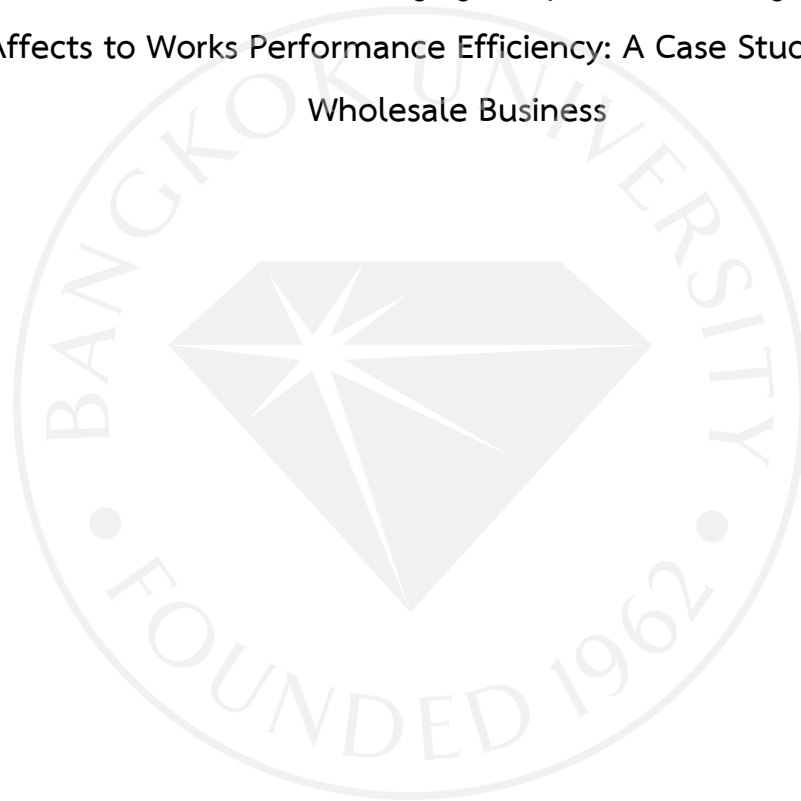


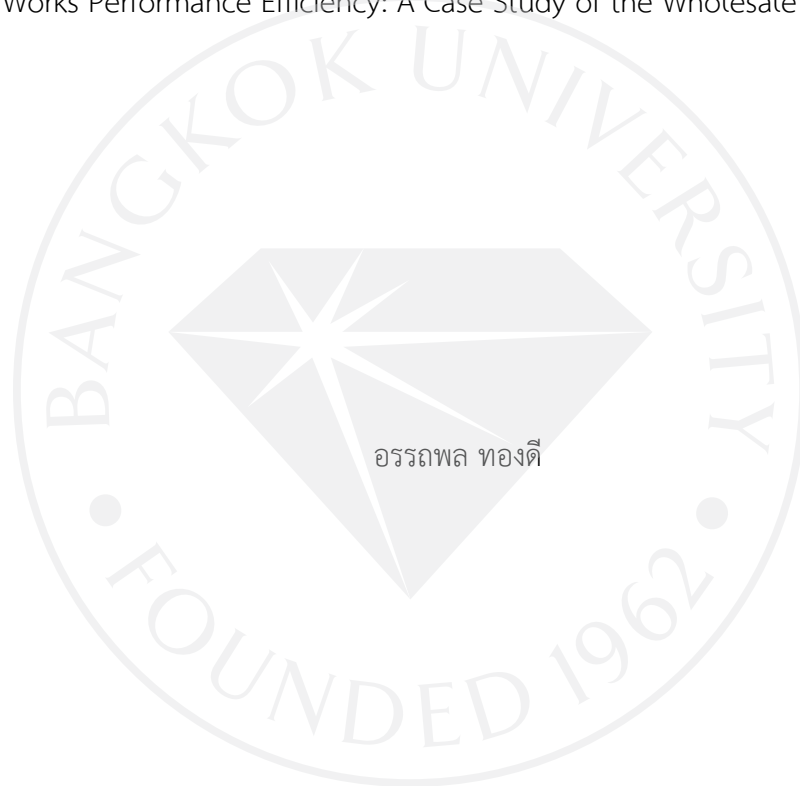
ผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน และความเครียด  
ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน : กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจค้าส่ง

The Effects of Pandemics, Changing in Operation Management, Stress  
Affects to Works Performance Efficiency: A Case Study of the  
Wholesale Business



ผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน และความเครียด ส่งผลต่อ  
ประสิทธิผลการดำเนินงาน : กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจค้าส่ง

The Effects of Pandemics, Changing in Operation Management, Stress Affects to  
Works Performance Efficiency: A Case Study of the Wholesale Business



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
ปีการศึกษา 2562



© 2564

อรรถพล ทองดี

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน และความเครียด ส่งผล  
ต่อประสิทธิผลการทำงาน: กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจค้าส่ง

ผู้วิจัย อรรถพล ทองดี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริวรรณ รุจิพงษ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

18 มกราคม 2564

อรรถพล ทองดี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2564, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน : กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจค้าส่ง (63 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน : กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจค้าส่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มธุรกิจค้าส่ง จำนวน 400 คน และวิธีการทางสถิติได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐาน ใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านผลกระทบจากโรคระบาด มีอิทธิพลร้อยละ 20.5 โดยเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรค การกระจายโรค และการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อม มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน มีอิทธิพล 29.6 โดยการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการ การเปลี่ยนแปลงผลผลิต การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม หรือคน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผลกระทบด้านความเครียด มีอิทธิพล 42.1 โดยด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน ด้านการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านผลกระทบด้านความเครียด ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

*คำสำคัญ : ผลกระทบจากโรคระบาด, การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน, ความเครียด, ประสิทธิผลการทำงาน*

Tongdee, A. M.B.A., January 2021, Graduate School, Bangkok University.

A study of the Effects of Pandemics, Changing in Operation Management, Stress Affects to Works Performance Efficiency: A Case Study of the Wholesale Business (63 pp.)

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

### ABSTRACT

The objective of this research was to study the impact of pandemics, changing in operation management and stress affecting work effectiveness: case study of the wholesaler. A totally 400 employees who performing their job in wholesaler business were randomly selected as sample of this study. The data were collected using questionnaire and were analysed by using statistical processes such as frequencies, percentage, means and standard deviation, as well as hypothesis analyses which included multiple regression analysis. The result of the study indicated that the factor of pandemic was impact 20.5 by the pandemics cause, the pandemic spreading and environment management was affecting work effectiveness. The factor of changing in operation management impact 29.6 by changing in work process, changing in performance and changing in culture or human was affecting work effectiveness. The factors of stress impact 42.1 by the responsibilities of the work, organize policies and compensation was affecting work effectiveness. However, the study found that the factor of changing in operation management in terms of changing in organization structure, the factor of stress in terms of the opportunity to further in career path was not affected the performance of the employees in the wholesale business had statistical significance level at 0.05.

*Keywords: Effects of Pandemics, Changing in Operation Policy, Stress, Affect to Works Performance Efficiency*

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลฉบับนี้สามารถประสบความสำเร็จลุล่วงครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งได้รับความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุพัตินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งท่านได้อบรม ชี้แนะ อธิบายถึงแนวทางข้อคิดเห็นต่างๆให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัย และช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย ขอขอบพระคุณสำหรับความกรุณา ความเอาใจใส่ คำแนะนำ ความช่วยเหลือและการสนับสนุนตลอดการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียนและคอยให้กำลังใจ คอยช่วยเหลือ คอยให้คำปรึกษา ตลอดจนเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจให้เสมอมา

อรรถพล ทองดี

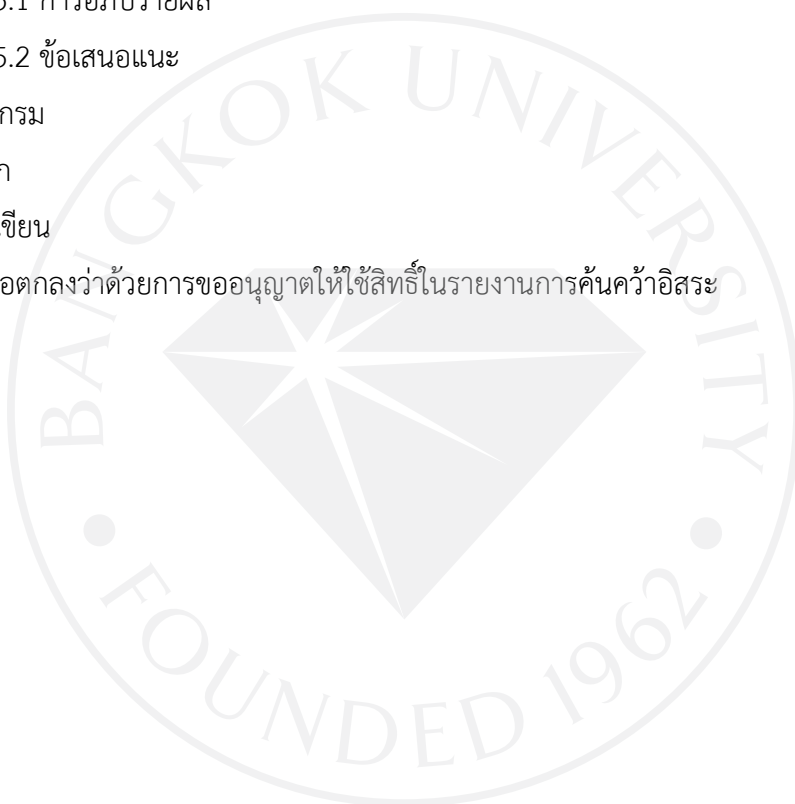
## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3. ขอบเขตของงานวิจัย	5
1.4. กรอบแนวคิด	6
1.5. สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	7
1.6. นิยามศัพท์	7
1.7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1. ประวัติและความเป็นมา	9
2.2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโรคระบาด	10
2.3. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงนโยบาย การดำเนินงาน	16
2.4. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด	21
2.5. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการทำงาน	27
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1. ประเภทและรูปแบบการวิจัย	31
3.2. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
3.3. กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.4. สมมติฐานการวิจัย	35
3.5. วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	36



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การรายงานผลด้วยเชิงพรรณนา	37
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	41
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 การอภิปรายผล	44
5.2 ข้อเสนอแนะ	48
บรรณานุกรม	50
ภาคผนวก	53
ประวัติผู้เขียน	63
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)	34
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง	38
ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยด้านผลกระทบจากโรคระบาดที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน	38
ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน	39
ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับผลกระทบด้านความเครียดของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง	40
ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับประสิทธิพลในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง	41
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของผลกระทบจากโรคระบาดส่งผลต่อประสิทธิพลการทำงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	41
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานส่งผลต่อประสิทธิพลการทำงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	42
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของผลกระทบด้านความเครียดส่งผลต่อประสิทธิพลการทำงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่งด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	43

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิด

หน้า

6



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันทั่วโลกกำลังประสบกับปัญหาของโรคระบาดอย่างรุนแรง ซึ่งสร้างผลกระทบในแนวกว้าง ในหลายองค์กรมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เป็นอยู่โดยมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายมากมายภายในองค์กรทั้งการลดต้นทุน การปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน การบริหารจัดการวางแผน การกำหนดทิศทางการดำเนินงาน เป้าหมาย และการใช้ทรัพยากรต่างๆขององค์กรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด จากนโยบายการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานนี้ส่งผลทำให้พนักงานเกิดความเครียด การปฏิบัติงานภายใต้เงื่อนไขที่จำกัด ความไม่แน่นอนของรายได้ ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรเปลี่ยนแปลงไป

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อรายได้ และผลสำเร็จของบริษัท ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกบริษัทต้องการ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัทเป็นสิ่งที่ทุกบริษัทต้องการ ยิ่งในยุคปัจจุบันเป็นยุคการแข่งขัน โดยในช่วงที่ผ่านมาที่มีหลายๆปัจจัยที่เป็นสิ่งชี้ถึงความสำเร็จของบริษัท ทั้งผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน และความเครียด เป็นปัจจัยหลักในการกำหนดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การระบาดของโรคระบาด ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการทั้งนายจ้างและลูกจ้าง โดยทางด้านลูกจ้างผลกระทบที่ได้รับคือการที่บริษัทมีแนวโน้มการเลิกจ้างหรือการลดต้นทุนของบริษัทเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

จากปัญหาที่เกิดขึ้นสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญสำหรับธุรกิจการค้าส่ง เรื่องผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้งานวิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยใช้กลุ่มอุตสาหกรรมการค้าส่งในกรุงเทพมหานคร เป็นกรณีศึกษา ผู้วิจัยได้พิจารณาประสิทธิภาพการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปโดยมุ่งเน้นที่พนักงานระดับปฏิบัติการในประเด็นดังต่อไปนี้

ผลกระทบจากโรคระบาด ซึ่งประกอบด้วย เหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรค การกระจายโรค และการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อมเมื่อเกิดโรคระบาด

จากปัญหาดังกล่าวมีแนวคิดและทฤษฎีของทาเลบ (Taleb,2001) ได้คิดค้นทฤษฎี Black Swan หรือทฤษฎีหงส์ดำ โดยในหนังสือ The Black Swan “เรียกเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันซึ่งมีผลกระทบอย่างมากต่อชีวิต อาชีพ การประกอบธุรกิจ บริษัท ประเทศ ฯลฯ ทั้งในทางบวกและลบในทฤษฎีนี้ยังหมายถึงคนหรือสิ่งของที่อยู่นอก โดยชี้แจงว่าสิ่งที่จะเข้าข่ายทฤษฎีนี้ได้ต้องหมายถึง

1.) เหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน 2.) เหตุการณ์นั้นมีผลกระทบมหาศาลเมื่อเกิดขึ้น และ 3.) หลัง

เหตุการณ์นั้น เมื่อเกิดขึ้นแล้วก็สามารถย้อนกลับไปพิจารณาเพื่อหาคำอธิบายและคำพยากรณ์ต่อไปได้ แนวคิดเรื่องระบาดวิทยา และการเกิดโรคโดยมีหลักคิดที่สำคัญคือดังต่อไปนี้ 1.) โรคมีแบบแผนของการกระจาย (Distribution) 2.) โรคไม่ได้เกิดด้วยความบังเอิญ กล่าวคือมีเหตุและปัจจัย (Determinants) และ 3.) เป้าหมายของการทราบ แบบแผนการกระจายและปัจจัยของการก่อให้เกิดโรคคือ การกำหนดมาตรการ (Application) (การสอบสวนโรคเบื้องต้น สำนักระบาดวิทยา บรรยายโดย ดร.พญ.พจมาน ศิริอารยาภรณ์) ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อป้องกันโรค (Protection Motivation Theory) โดย Roger (2006) โดยทฤษฎีนี้ เกิดขึ้นมาจากความพยายามที่จะทำความเข้าใจในกฎเกณฑ์ของการกระตุ้นให้เกิดความกลัว โดยเน้นเกี่ยวกับการประเมินการรับรู้ด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นความรู้ในการเผยแพร่ข่าวสาร การประเมินการรับรู้มาจากการสื่อสารผ่านสื่อกลางของกระบวนการรับรู้ (มันส์นันทน์ ลิ้มปวิทยากุล และคณะ, 2558) ทฤษฎีแบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพ (Health Belief Model) ของ Strecher & Rosenstock (1988) เป็นแบบแผนเกี่ยวกับการปฏิบัติของบุคคลในการป้องกันควบคุมโรค โดยมีปัจจัยดังต่อไปนี้เป็นตัวชี้กำหนด 1.) ปัจจัยด้านการรับรู้ 2.) ปัจจัยที่มีผลต่อความเป็นไปได้ของการปฏิบัติ 3.) ปัจจัยร่วม ซึ่งประกอบด้วย สิ่งชักนำให้มีการปฏิบัติ โดยอาจเป็นสิ่งชักนำมาจากภายในเช่นความเจ็บป่วยต่างๆ เป็นต้น ปัจจัยด้านประชากร ด้านจิตสังคม และด้านโครงสร้างพื้นฐาน (บุศกร พันธเมธาฤทธิ, 2562)

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ ดำรง อารงเลาะห์พันธ์ (2562) ศึกษาเรื่องการศึกษามาตรการของประเทศไทยในการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อมในชุมชนแรงงานต่างด้าว สำนักสื่อสารความเสี่ยงและพฤติกรรมสุขภาพ กรมควบคุมโรค (2558) ศึกษาเรื่องการรับรู้เรื่องโรคติดต่อเชื้อไวรัสฮีโบล่าของประชาชนไทย พ.ศ. 2558 บุศกร พันธเมธาฤทธิ (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยทำนายพฤติกรรมดูแลเด็กของผู้ปกครองในการป้องกันควบคุมโรคติดต่อที่บ้าน พิมพ์พลอย เผือกพวง (2561) ศึกษาเรื่องการศึกษาระยะการกระจายตัวของผู้ป่วยโรคระบาดในระบบข้อมูลสุขภาพด้วยการทำแผนที่ Dasymetric

ปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน ประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีหรือระบบผลิต การเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมหรือคน

จากปัญหาดังกล่าวมีทฤษฎีและแนวคิดทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงของ Lewin (1957) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์กร เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างมีลำดับขั้นตอน โดยได้แบ่งขั้นตอนของการเปลี่ยนแปลงออกเป็น 3 ระยะ คือ 1.) ระยะยอมรับถึงความจำเป็น (Unfreezing) ขั้นตอนนี้เงื่อนไขสภาพแวดล้อมและสถานภาพเดิมที่องค์กรเป็นอยู่ขณะนั้นเกิดปัญหาทำให้การดำเนินงานไม่เป็นที่น่าพอใจ การเกิดวิกฤตการณ์เป็นตัวเร่งให้ฝ่ายต่าง ๆ ยอมรับและเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง 2.) ระยะดำเนินการเปลี่ยนแปลง (Changing) การนำแผนงานวิธีการ ลงสู่การปฏิบัติ

เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ 3.) ระยะเวลาสภาพใหม่ให้อยู่กับองค์กรได้ถาวร (Refreezing) ขั้นตอนนี้คือ การทำให้การเปลี่ยนแปลงใหม่ในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นคงอยู่และกลายเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรต่อไป ทฤษฎีการตัดสินใจ โดย Simon (1988) การบริการคือการตัดสินใจ ทั้งนี้ผู้บริหารจะต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ต้องตัดสินใจเลือกทางเลือกหนึ่งจากหลายๆ ทางเลือก ถ้าหากนักบริหารสามารถที่จะเลือกทางเลือกที่ดีมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาได้ ก็จะสามารถทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้ ถ้าเลือกทางเลือกที่ไม่ดีมา ก็ทำให้การทำงานล้มเหลว (มณีรัตน์ สุวรรณวารี, 2555) แนวคิดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร โดยการเปลี่ยนแปลงนี้ประกอบไปด้วย 4 ลักษณะ คือ 1) การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีหรือระบบผลิต 2.)การเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการ 3.)การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง และ 4.) การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม หรือคน

จากปัญหาดังกล่าวได้พบวาทานวิจัย ของ ปณิธิ อัมพพนารัตน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรสายวิชาการในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พรนัชชา พุทธหุณ (2559) การเปลี่ยนแปลงองค์การศึกษาระดับมหาวิทยาลัยรามคำแหง วีระชัย วุฒิพงศ์ชัยกิจ (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้นโยบายองค์การ กรณีศึกษาบริษัทเอสซีจี แพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน) ชาดิชาย คงเพชรดิษฐ์ (2559) การบริหารการเปลี่ยนแปลง บทบาทของภาวะผู้นำและการสื่อสารองค์การ

ปัญหาด้านความเครียด ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านนโยบายองค์กร และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวมีทฤษฎีความเครียดของ Selye (1956) กล่าวว่าเมื่อร่างกายถูกสิ่งคุกคาม จะทำให้เกิดความเครียด ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่ดีและไม่ดี จะทำให้ความสมดุลของร่างกายเปลี่ยนแปลงไป และจะเกิดการตอบสนองของบุคคลต่อตัวกระตุ้น ซึ่งการตอบสนองนั้นจะแสดงออกไปในลักษณะของกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจง ที่เรียกว่า กลุ่มอาการปรับตัวโดยทั่วไป (2556) ทฤษฎีความเครียดของ Riehl 1974 อ้างใน กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์, 2544, หน้า 16-18) โดยกล่าวถึงกระบวนการของความเครียดว่าเมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดความเครียดจากร่างกาย จะเกิดสภาพตอบสนองหรือการเปลี่ยนแปลงร่างกายซึ่งเป็นผลมาจากความเครียด อาจเป็นการเพิ่มหรือลดการทำงานของร่างกาย ทฤษฎีความเครียดของ Lazarus & Folkman (1984) เป็นกรอบแนวคิดการศึกษาความเครียดว่าเกิดจากการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อกันและกัน สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา โดยประกอบด้วยมโนทัศน์ที่สำคัญคือ ความเครียด การประเมินการตัดสินใจ และการเผชิญความเครียด

จากปัญหาดังกล่าวได้มีการวิจัยของ นฤตวัน ชัชวราภรณ์ (2559) เรื่องภาวะความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัทนำเข้าเหล็กในเขตกรุงเทพมหานคร รักพงศ์ พัยคฆาคม (2558) การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานของคนงานเก็บขยะมูลฝอย

ในเทศบาลต่างๆ ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ปรีศณา เจริญทอง (2561) ศึกษาเรื่องการสำรวจ ความเครียดและสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดของผู้ประกอบการร้านยาในปัจจุบัน กรณีศึกษาใน จังหวัดสมุทรปราการ ปวีตรา ลาภละมูล (2557) ศึกษาเรื่องความเครียดภายในองค์กรที่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด

ปัญหาด้านประสิทธิผลการทำงาน ประกอบด้วยประสิทธิผลระดับองค์กร ประสิทธิผลระดับ หน่วยงาน และประสิทธิผลระดับบุคคล

จากปัญหาดังกล่าวมีแนวคิดและทฤษฎี ประสิทธิภาพการทำงานของ Steers (1977) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของบุคคลในองค์กรจะต้องประกอบด้วยความสามารถ ลักษณะ เฉพาะตัว และความสนใจของบุคคล ทั้งสามปัจจัยนี้รวมเป็นเครื่องมือใช้ชีวิตสมรรถนะของบุคคลใน องค์กร แนวคิดของประสิทธิผลการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อองค์การบุคคลากร องค์กรที่ประสบผลสำเร็จ ในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงศักยภาพขององค์กรในรูปแบบบูรณาการ แนวคิดของ Reddin (1970) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับแนวคิดประสิทธิผลการทำงานไว้ว่า ประสิทธิภาพสามารถพิจารณาได้ 3 ระดับ คือระดับองค์กร (Corporate) ระดับหน่วยงาน (departmental) และระดับบุคคล (Managerial)

จากปัญหาดังกล่าวได้มีการศึกษางานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) โดยศึกษาปัจจัยที่มี ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลากร องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พิษขมาภา ทองดียิ่ง (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของธุรกิจเครือข่ายชายตรงในประเทศไทย เตือนใจ เขียนชำนาญ และคณะ (2560) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถาบันอุดมศึกษา เอกชน สราญลักษณ์ สุภฤกษ์เกษาศัย (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน และ ความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ในธุรกิจการค้าส่ง มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของผลกระทบจากโรคระบาดที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการ ทำงานของพนักงานธุรกิจการค้าส่ง

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจการค้าส่ง

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานของ พนักงานธุรกิจการค้าส่ง

### 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้อธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

#### 1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านผลกระทบจากโรคระบาด ข้อมูลด้านการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน ข้อมูลด้านความเครียด ของพนักงานในกลุ่มธุรกิจการค้าส่ง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานปฏิบัติการในกลุ่มธุรกิจการค้าส่ง โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานปฏิบัติการของธุรกิจการค้าส่ง

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างพนักงานปฏิบัติการในกลุ่มธุรกิจการค้าส่ง จำนวน 400 คน โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถามมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

วันที่ 1 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2563 จำนวน 400 คน

#### 1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ดังนี้

##### 1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ปัจจัยด้านผลกระทบจากโรคระบาด ประกอบด้วยเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรค การกระจายโรค และการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อม

1.3.3.1.2 ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน ประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการ การเปลี่ยนแปลงผลผลิต การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม หรือคน

1.3.3.1.3 ปัจจัยด้านความเครียด ประกอบด้วยด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

##### 1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

1.3.3.2.1 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในธุรกิจการค้าส่ง ประกอบด้วยประสิทธิผลระดับองค์กร ประสิทธิภาพระดับหน่วยงาน และประสิทธิผลระดับบุคคล

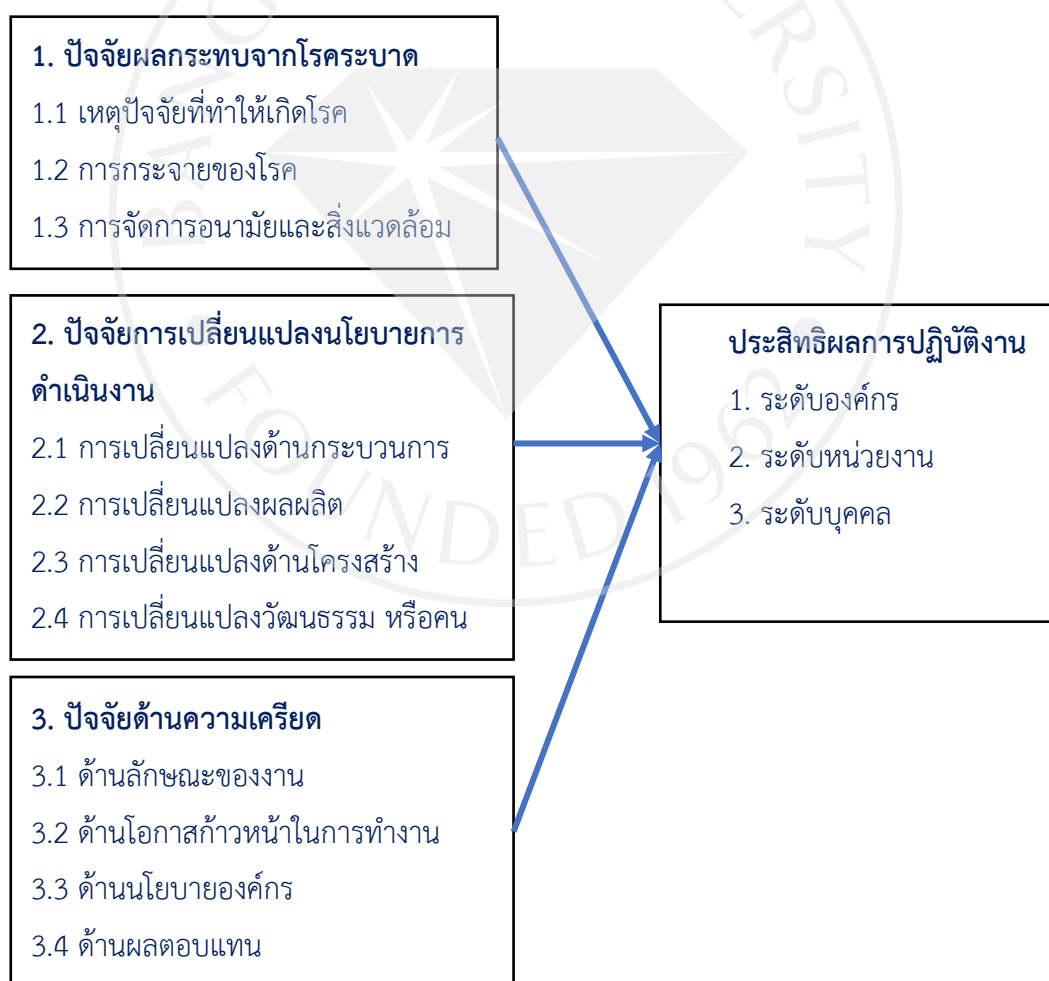


### 1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่มคือ ข้อมูลปัจจัยผลกระทบจากโรคระบาด ข้อมูลปัจจัยการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน ข้อมูลปัจจัยความเครียด และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือข้อมูลระดับประสิทธิผลการทำงาน ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวความคิดการวิจัยดังนี้

### 1.4 กรอบแนวคิด

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิด



## 1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

### 1.5.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน และ ความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในกลุ่มธุรกิจการค้าส่ง มีการตั้งสมมติฐานดังนี้

1.5.1.1 อิทธิพลของผลกระทบจากโรคระบาดที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธุรกิจการค้าส่ง

1.5.1.2 อิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธุรกิจการค้าส่ง

1.5.1.3 อิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธุรกิจการค้าส่ง

**การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05**

### 1.5.2 วิธีทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

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

1.5.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.5.2.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5.2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5.2.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

## 1.6 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.6.1 โรคระบาด หมายถึง โรคติดต่อหรือโรคที่ยังไม่ทราบสาเหตุของการเกิดโรคแน่ชัด ซึ่งอาจแพร่ไปสู่ผู้อื่นได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง หรือมีภาวะของการเกิดโรคมามากกว่าปกติที่เคยเป็นมา ซึ่งประกอบด้วยเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรค การกระจายโรค และการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อม

1.6.2 การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง การเปลี่ยนแปลงด้านการลดต้นทุน และการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการ

1.6.3 ความเครียด หมายถึง ภาวะของอารมณ์ ความรู้สึก ที่ถูกบีบคั้น กดดัน ทำให้มีอาการแสดงที่ต่างกัน ประกอบด้วยด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.6.4 ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ระดับของความสามารถในการใช้ทักษะ หรือความรู้ที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบรรลุวัตถุประสงค์ของงานตามที่องค์กรกำหนดไว้ ภายใต้เงื่อนไขการใช้ทรัพยากรและระยะเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างคุ้มค่าที่สุด

1.6.5 พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจการค้าส่ง

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.7.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลของการทำธุรกิจในธุรกิจการค้าส่ง

1.7.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานภายในองค์กร เพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจการค้าส่งให้มากยิ่งขึ้น

1.7.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่นๆ นอกเหนือจากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจการค้าส่ง

## บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่องผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน และ ความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานปฏิบัติการในกลุ่มธุรกิจการค้าส่ง อธิบาย ได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 ประวัติและความเป็นมา
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโรคระบาด
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
- 2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการทำงาน

การศึกษาผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน และ ความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานปฏิบัติการในกลุ่มธุรกิจการค้าส่ง ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

### 2.1 ประวัติและความเป็นมาของกลุ่มธุรกิจการค้าส่ง

ธุรกิจการค้าส่ง นับเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของโลก โดยมูลค่า GDP SME ของสาขาการค้าปลีก-ค้าส่ง มีมูลค่า 2,202.90 พันล้านบาท ในปี 2561 จากภาคการค้าปลีก-ค้าส่งที่ได้รับผลจากการขยายตัวจากเทคโนโลยี และการค้าออนไลน์ ทั้งในด้านการตลาด ระบบการชำระสินค้าแบบออนไลน์ผ่าน Mobile application ต่างๆ รวมถึงการพัฒนาด้านเทคโนโลยีต่างๆ จึงส่งผลให้การขยายตัวของ GDP ในภาคการค้าปลีกและค้าส่ง และเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ โดยการขยายตัวนี้เริ่มขยายตัวตั้งแต่ในปี 2558 เป็นต้นมา โดยมีอัตราการเจริญเติบโตเฉลี่ย ร้อยละ 6.7 ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศในภาคการค้าปลีกและค้าส่ง ปี 2561 มีมูลค่ารวม 2,601.869 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 15.9 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ หากพิจารณา GDP ตามขนาดวิสาหกิจ พบว่ามูลค่า GDP ในภาคการค้าปลีกและค้าส่งเกิดจากวิสาหกิจขนาดใหญ่และอื่นๆ มีมูลค่า 399,001 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 15.3 ขณะที่มูลค่าที่เกิดจาก SME เท่ากับ 2,202.868 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 84.7 มูลค่าวิสาหกิจขนาดย่อมเท่ากับ 1,878.750 ล้านบาท หรือร้อยละ 72.2 ในกิจการการค้าปลีกและค้าส่งมีการเติบโตใน อัตราที่สูงและเร็ว กว่า GDP อื่นๆ โดยหากดูย้อนหลัง 5 ปี จะพบว่า การเติบโตเฉลี่ย 5 ปีย้อนหลัง เท่ากับร้อยละ 5.3 ซึ่งสอดคล้องกับการบริโภคโดยรวมที่ขยายตัวขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้อาจจะมีสาเหตุมาจากในหลายๆด้าน เช่น มาตรการการกระตุ้นการใช้จ่ายของภาครัฐ มาตรการด้านเงินอุดหนุนและมาตรการการลดหย่อนภาษีที่มีนโยบายอย่างต่อเนื่อง

การขยายตัวของภาคการท่องเที่ยว ทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและและนักท่องเที่ยวชาวไทย และสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ช่วยให้การเจริญเติบโตในกิจการค้าปลีก-ค้าส่ง คือการค้าออนไลน์ หรือ E-Commerce โดยมีปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีด้านการสื่อสารและด้านการชำระเงินเข้ามามีส่วนช่วยสนับสนุน (รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2562)

## 2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโรคระบาด

**ทฤษฎีหงส์ดำ หรือ Black Swan Theory (2007)** ทฤษฎีถูกคิดค้นโดยนักคณิตศาสตร์และอดีตนักเล่นหุ้นชาวเลบานอน ชื่อนาซิม นิโคลัส ทาเล็บ (Nassim Nicholas Taleb) โดยเขียนหนังสือชื่อว่า “The Black Swan: The Impact of the Highly Improbable” หนังสือได้อธิบายทฤษฎีหงส์ดำ หรือ Black Swan Theory ว่าสิ่งที่จะเข้าข่ายทฤษฎีนี้ต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ อันได้แก่ 1.) เหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน 2.) เหตุการณ์นั้นมีผลกระทบมหาศาลเมื่อเกิดขึ้นแล้ว และ 3.) เหตุการณ์นั้นสามารถหาค่าตอบของสาเหตุ และคาดการณ์ในอนาคตต่อไปได้ โดยคำจำกัดความที่สามารถอธิบายได้ง่ายๆของทฤษฎีนี้คือ สิ่งที่ไม่คาดคิด เกิดขึ้นได้เสมอ จากคำอธิบายและคำจำกัดความข้างต้น สามารถอธิบายทฤษฎีหงส์ดำหรือ Black Swan Theory เกี่ยวข้องกับโรคระบาด โดยจะช่วยเตือนให้นักลงทุน นักธุรกิจ ผู้ประกอบการ ผู้นำ ให้ตระหนักถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ให้ไม่ประมาทและเข้าใจโลกได้ดียิ่งขึ้นว่าสิ่งที่ไม่เคยเห็น ยังไม่เกิดขึ้น ไม่ได้หมายความว่าไม่มีและจะไม่เกิดขึ้น

แนวคิดเรื่องระบาดวิทยา ทฤษฎีนี้ถูกค้นพบโดยจอห์น สโนว์ (John Snow) โดยในปี ค.ศ. 1848 - ค.ศ.1849 ประเทศอังกฤษมีการระบาดของโรคอหิวาตกโรค โดยเริ่มมาจากทวีปเอเชียและขยายตัวไปยุโรปจนมาถึงในประเทศอังกฤษ โดยในสมัยนั้นอังกฤษมีความเป็นเจ้าอาณานิคมมีการติดต่อค้าขายกับต่างประเทศจึงทำให้อหิวาตกโรคระบาดไปอย่างแพร่หลาย และไม่มีใครทราบสาเหตุและวิธีการป้องกันของโรคนี้ จอห์น สโนว์ ได้ทำการสอบสวนโรคในชุมชน กล่าวคือ สโนว์ เดินสำรวจการณ์คนที่เสียชีวิตจากโรคนี้ในแต่ละบ้าน แต่ละถนน และทำการนำมาจุดบนแผนที่ โดยหมอสโนว์เริ่มสังเกตเห็นว่าจากบนจุดที่เค้ทำการสำรวจในแผนที่ของเค้ มีจำนวนผู้ป่วยมาก โดยมีบึงโยกน้ำเป็นแหล่งเดียวกัน หมอสโนว์ได้ทำการสังเกตการณ์ และพบว่าน้ำที่ออกมาจากบึงเป็นน้ำที่สกปรกจนสามารถสังเกตได้ด้วยตาเปล่า ต่อมาเมื่อหมอสโนว์ทราบสาเหตุของการเกิดโรคแล้ว หมอสโนว์ได้ทำสิ่งที่เรียกว่า การควบคุมโรคระบาด (Outbreak containment) โดยการถอดบึงน้ำที่สกปรกออก และสังเกตการณ์ จนในที่สุดผู้ป่วยก็มีจำนวนลดน้อยลงเรื่อย ๆ ในเวลาต่อมา ได้มีผู้ค้นพบทฤษฎีเชื้อโรค (Germ Theory) ค้นพบโดยนักวิทยาศาสตร์ชาวเยอรมัน โรเบิร์ต คอช (Robert Koch) จากทฤษฎีพบว่าการเจ็บป่วยเกิดจากการได้รับเชื้อโรคเข้าไปในร่างกาย

Eidemiology หรือ ระบาดวิทยา เป็นการศึกษาการเกิด การกระจาย และปัจจัยที่ก่อให้เกิดสภาวะทางสุขภาพในกลุ่มประชากรเพื่อที่จะนำไปสู่การควบคุมโรค โดยรากศัพท์มาจากภาษากรีก คือ Epi = upon , Deros = people และ Logos = study โดยมีหลักคิดที่สำคัญดังต่อไปนี้

1.) โรคหรือปัญหาที่ทางด้านสุขภาพไม่ได้เกิดด้วยความบังเอิญ โดยเกิดจากการเสียดุลย์ของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ปัจจัยเกี่ยวข้องกับคน (Host) ปัจจัยเกี่ยวข้องกับตัวก่อโรค (Agent) และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม (Environmental) โดยสามารถเรียกเหตุปัจจัย 3 ปัจจัยนี้ว่า Epidemiologic Triad

### ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคน (Host)

1. เพศ : โรคบางโรคมักเลือกเพศ เช่นนี้ว่าในถุงน้ำดีเป็นในผู้ชายมากกว่าผู้หญิง
2. อายุ: บางวัยเสี่ยงต่อบางปัญหามากกว่าวัยอื่นๆ โดยเฉพาะ ผู้สูงอายุ เช่นปัญหาโรคกระดูกพรุน
3. ภูมิคุ้มกันต่อโรค: โรคบางโรคหากเคยเป็นแล้ว หรือได้รับวัคซีนเพื่อเป็นภูมิคุ้มกันก็จะไม่เป็นอีก เช่น หัด คอตีบ เป็นต้น
4. ความเชื่อทางศาสนา: บางความเชื่อทำให้เสี่ยงต่อการติดโรคต่างๆ เช่น ความเชื่อบางลัทธิในอเมริกาห้ามฉีดวัคซีน ทำให้เกิดโรคระบาดที่ควรป้องกันได้ด้วยวัคซีน
5. อาชีพ: บางอาชีพอาจต้องมีการสัมผัสกับเชื้อโรคโดยตรง เช่น เกษตรกรเลี้ยงแพะมีความเสี่ยงต่อโรคบลูเซลโลซิส มากกว่าชาวไร่ที่ปลูกผลไม้ เนื่องจากได้รับเชื้อโดยตรงจากแพะ
6. รายได้: ผู้มีรายได้น้อยมักมีความเสี่ยงด้านการเจ็บป่วยมากกว่าผู้มีรายได้มาก เช่น การขาดสารอาหารในผู้ที่มีรายได้น้อย
7. การมีคู่ครอง: คนแก่ที่มีคู่ครองมักมีชีวิตยืนยาวกว่าผู้ที่อยู่คนเดียว
8. พฤติกรรม: พฤติกรรมการใช้ชีวิตในปัจจุบันส่งผลต่อความเสี่ยงที่เกิดโรค เช่นผู้ที่สูบบุหรี่เป็นประจำ จะมีความเสี่ยงเป็นมะเร็ง

### ปัจจัยเกี่ยวข้องกับตัวก่อโรค (Agent)

1. เชื้อโรค ( Infectious Agent)
2. สารเคมีต่างๆ (Chemical Agent) เช่นยาฆ่าแมลง สารโลหะหนัก เช่นสารพิษจากตะกั่ว สารพิษจากแคดเมียม
3. กัมมันตภาพรังสี (Radioactive Agent) เช่นสารโคบอล-60 หรือปฏิกรนิวเคลียร์
4. พลังงานต่างๆที่ก่อให้เกิดการบาดเจ็บ (Energy Agent) เช่นรถที่วิ่งมาด้วยความเร็ว เมื่อเกิดอุบัติเหตุชนคนตาย รถที่วิ่งมาเร็วมีพลังงานสูงเมื่อชนคนก็ถ่ายพลังงานมาปะทะคนจนทำให้บาดเจ็บได้

5. สารเสพติด (Addict Agent) เช่นเหล้า ฝิ่น เฮโรอีน เป็นต้น

6. ยารักษาโรค (Pharmaceutical Agent) ยาบางชนิดเมื่อรับประทานเข้าไปก็

อาจจะเกิดผลข้างเคียงต่อร่างกายได้

### ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม (Environment)

จากกรณีของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมตัวอย่างในประเทศในแอฟริกาเกิดการอดอยากอย่างหนัก เนื่องจากปัญหาภัยแล้ง ส่งผลให้อาหารไม่เพียงพอต่อประชากรในโซมาเลีย ดังนั้นประเทศโซมาเลียจึงมีปัญหารื่องเด็ก ๆ ขาดสารอาหาร โดยคิดเป็นร้อยละ 50 หรือมีคนเสียชีวิต 2 คนต่อจำนวนประชากร 10,000 คนซึ่งนับว่าเป็นอัตราที่สูงมาก

2.) โรคหรือปัญหาทางด้านสุขภาพมีแบบแผนการกระจาย (Distribution of Disease) ทางระบาดวิทยาแบ่งการกระจายของโรค ออกเป็น 3 ปัจจัย การกระจายตามเวลา (Time) การกระจายตามสถานที่ (Place) และการกระจายตามกลุ่มบุคคล (Person) ยกตัวอย่างเช่น ไข้สมองอักเสบจากเชื้อ Japanese Encephalities มักเกิดในช่วงฤดูฝนเพราะมีพาหะคือยุง กัดจากสุกรเข้าสู่คน มักเกิดขึ้นในชนบทมากกว่าในเมือง ผู้ป่วยส่วนมากมักเป็นเด็กมากกว่าผู้ใหญ่ เป็นได้ทั้งเพศหญิง และเพศชาย ไม่เลือกศาสนาเป็นทั้งคนพุทธ คริส อิสลาม เมื่อคราวเกิดโรคระบาดของโรคพาหุไวรัสในมาเลเซีย ในระยะแรกหน่วยงานสาธารณสุขของมาเลเซียเข้าใจว่าเป็นไข้สมองอักเสบจากเชื้อ Japanese Encephalities จึงได้ทำการควบคุมโรค โดยการฉีดพ่นฆ่ายุง แต่จำนวนผู้ป่วยก็ยังไม่ลดลง จึงพิจารณาแบบแผนการกระจายของโรค พบว่าโรคพาหุ มีความแตกต่าง กับโรคไข้สมองอักเสบ Japanese Encephalities คือผู้ป่วยเกือบทั้งหมดเป็นผู้ใหญ่ และส่วนมากเป็นผู้ชายเชื้อสายจีน ทั้ง ๆ ที่คนมาเลย์เป็นประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ ไม่ค่อยมีคนอิสลามเป็น สดุดทำยพบว่าเชื้อที่พบเป็นเชื้อ ไวรัส (Virus) ตัวใหม่เรียกตามชื่อหมู่บ้านที่ค้นพบว่านิพาส (Nipah) เป็นไวรัสที่อยู่ในสุกร ดังนั้นชาวมาเลเซียไม่นิยมเลี้ยงสุกรโดยมากจะเป็นคนเชื้อสายจีน อีกทั้งยังเป็นผู้ชาย จึงเป็นกลุ่มที่ติดเชื้อมากและเสียชีวิต การเข้าใจแบบแผนการกระจายของโรค ช่วยให้การวินิจฉัยและการสอบสวนโรคได้ถูกต้อง

3.) โรคหรือปัญหาทางสุขภาพมีธรรมชาติของมันเอง (Nature of Disease or Natural History of Disease) ทุกอย่างล้วนมีจุดเริ่มต้น ดำรงอยู่ และดับไป โรคก็เช่นกัน ธรรมชาติของโรคซึ่งหมายถึงเหตุการณ์ของโรคนับตั้งแต่การเริ่มก่อตัวในคนและเปลี่ยนแปลงไปตามเวลา โดยเริ่มแรกเริ่มจากโรคติดเชื้อลุ่ต่อมารวมไปถึงโรคไม่ติดเชื้อ โดยทั่วไปการสังเกตอาการจากโรคติดเชื้อแบ่งออกเป็น 4 ระยะคือ 1.) ระยะเสี่ยง (Stage of Susceptibility) ระยะนี้ร่างกายยังเป็นปกติไม่ได้เกิดอาการใด แต่มีเงื่อนไขของความเสี่ยงที่จะสนับสนุนให้เชื้อโรคหรือสารเคมีหรือภัยสุขภาพ เข้าหาคนได้ 2.) ระยะก่อนมีอาการ (Preclinical Stage) คือระยะที่เชื้อโรคได้เข้าสู่ร่างกายแล้ว แต่ยังไม่แสดงอาการ 3.) ระยะแสดงอาการ (Clinical Stage) คือระยะที่เชื้อโรค มีปฏิกิริยากับร่างกายจนร่างกายไม่



สามารถทำงานได้ตามปกติ และเกิดอาการเจ็บป่วยเริ่มต้น และค่อยๆมากขึ้น จนมีอาการเต็มขั้น และสุดท้าย 4.)ระยะสิ้นสุดอาการ (Diminish Stage) ระยะสุดท้ายนี้บางคนร่างกายกำจัดเชื้อหรือสารก่อโรคได้เอง หรืออาจจะได้รับผลกระทบจากโรคทางร่างกาย เช่นพิการ หรือเสียชีวิต

ทฤษฎีความเชื่อด้านสุขภาพ แนวคิดเริ่มแรกของทฤษฎีนี้สร้างขึ้นมาจากทฤษฎีเกี่ยวกับอวกาศของชีวิต (Life Space) คิดค้นขึ้นโดยเคิร์ท เรวิน (Kurt Lewin) เป็นนักจิตวิทยา โดยแนวคิดทฤษฎีนี้คือบุคคลจะนำตนเองไปสู่พื้นที่บุคคลอื่นที่ให้ค่านิยมเชิงบวก และในทางตรงกันข้ามกันจะหลีกเลี่ยงจากพื้นที่ที่มีค่านิยมเชิงลบ กล่าวคือ บุคคลจะแสวงหาแนวทางเพื่อจะปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อการป้องกันและฟื้นฟูสภาพตราบเท่าที่การปฏิบัติเพื่อป้องกันโรคนั้นเป็นสิ่งที่มีความเสี่ยงมากกว่าความยากลำบากที่จะเกิดขึ้น จากการปฏิบัติตามคำแนะนำดังกล่าวบุคคลจะต้องมีความรู้สึกกลัวต่อโรคหรือรู้สึกกลัวโรคคุกคามตน และจะต้องมีความรู้สึกกลัวตนเองมีพลังที่จะต่อต้านโรคได้ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ, 2536) แบบความเชื่อด้านสุขภาพ พัฒนามาจากแนวความคิดของ Rosenstock (1974) โดยแนวคิดนี้กล่าวว่าการรับรู้ของบุคคลเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรม โดยบุคคลจะกระทำก็ต่อเมื่อมีความพอใจ และเห็นด้วยว่าสิ่งนั้นเกิดผลดีต่อตนเอง และหนีห่างจากสิ่งที่ตนไม่ปรารถนาที่จะกระทำ การที่บุคคลจะปฏิบัติตนเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดโรค เนื่องจากส่วนบุคคลมีความเชื่อว่าตนเองมีความเสี่ยงต่อการเกิดโรค และโรคที่เกิดขึ้นมีความรุนแรงหรือมีผลกระทบต่อชีวิตประจำวัน การปฏิบัติพฤติกรรมสุขภาพ จะเป็นประโยชน์ในการลดการเกิดโอกาสในการเกิดโรค หรือหากเกิดโรคนั้นแล้วก็สามารถช่วยลดความรุนแรงของโรคนั้นได้ โดยต้องคำนึงถึงปัจจัยทางจิตวิทยาสังคมได้แก่ ค่าใช้จ่าย ความสะดวกในการปฏิบัติ และอุปสรรคต่างๆ เป็นต้น แบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพจึงเป็นแบบแผนที่ใช้เป็นตัวแปรทางจิตสังคม เพื่ออธิบายพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยในการป้องกันโรคของบุคคล โดยเบคเกอร์ (Becker, 1974) แบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพในระยะแรก มีส่วนประกอบดังนี้

- 1.) ความพร้อมที่จะกระทำ (Readiness to take Action) เป็นความพร้อมด้านจิตใจของบุคคลที่จะปฏิบัติ โดยพิจารณาจากการรับรู้ข้อมูลถึงโอกาส และความเสี่ยงของโรค
- 2.) การประเมินถึงประโยชน์ต่อการปฏิบัติพฤติกรรมสุขภาพ (Evaluation of the Advocated Health Behaviour) โดยบุคคลจะพิจารณาถึงความสะดวกและความเป็นไปได้ในการปฏิบัติและผลที่ได้รับว่ามีโอกาสลดความเสี่ยงหรือผลกระทบจากโรคได้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ได้เปรียบเทียบกับสิ่งที่เป็อุปสรรคขัดขวางการปฏิบัติ เช่นความเจ็บปวด การเสียเวลา และค่าใช้จ่าย เป็นต้น
- 3.) สิ่งชักนำให้มีการปฏิบัติ (Due to Action) อาจเป็นสิ่งชักนำจากปัจจัยภายใน เช่นอาหารหรือความเจ็บป่วย หรือสิ่งชักนำปัจจัยภายนอก เช่น ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ญาติ แพทย์ พยาบาล เป็นต้น เบคเกอร์ (Becker, 1974) ยังเป็นผู้ปรับปรุงแบบแผนด้านสุขภาพ โดยเพิ่มปัจจัยอื่น



นอกเหนือจากการรับรู้ของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติในการป้องกันโรค ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ การรับรู้โอกาสเสี่ยงของการเป็นโรค (Perceived Susceptibility) หมายถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสเสี่ยงต่อความเจ็บป่วย ซึ่งจะแตกต่างกันออกไปแต่ละบุคคล ซึ่ง Hochbaum (1958) ได้กล่าวว่าการรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อการเกิดโรคนั้น เป็นปัจจัยที่สำคัญและมีอิทธิพลสูงกว่าปัจจัยอื่น ที่จะส่งผลให้บุคคลเกิดการปฏิบัติตนเพื่อสุขภาพ Becker (1977) จึงสรุปว่า บุคคลที่มีการรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อการเกิดโรคจะเห็นความสำคัญของการมีสุขภาพดี โดยให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตนเพื่อป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ

การรับรู้ความรุนแรงของโรค (Perceived Severity) หมายถึง การที่บุคคลมีความเชื่อว่าการเจ็บป่วยหรือการเป็นโรคนั้นๆ มีความรุนแรงต่อสุขภาพและการมีชีวิตของเขา ถ้าหากเขาไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำในการป้องกันโรค หรือการให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาลซึ่งในความเชื่อด้านสุขภาพกล่าวว่า แม้บุคคลจะตระหนักถึงโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดโรค แต่พฤติกรรมเพื่อป้องกันโรคอาจจะยังไม่เกิดขึ้น ถ้าบุคคลไม่มีความเชื่อว่าโรคนั้นจะเกิดอันตรายต่อร่างกาย การรับรู้ถึงประโยชน์อุปสรรคของการปฏิบัติเพื่อป้องกันโรค (Perceived benefits of taking the health action minus the barriers or cost of that action) หมายถึง การบุคคลรับรู้ว่าการปฏิบัติตามคำแนะนำในการป้องกันโรคนั้นสามารถหลีกเลี่ยงจากการเจ็บป่วยโรคได้ถึงแม้บุคคลจะรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อการเกิดโรคและความรุนแรงของโรคเป็นอย่างดีแล้วก็ตาม แต่การที่จะให้ความร่วมมือ ยอมรับและปฏิบัติตามคำแนะนำ จะต้องรับรู้ถึงประโยชน์ของการปฏิบัติ การรับรู้ต่ออุปสรรคของการปฏิบัติพฤติกรรมสุขภาพ (Perceived Barriers) หมายถึงการรับรู้ถึงอุปสรรคเป็นไปตามการคาดการณ์ล่วงหน้าของบุคคลต่อการปฏิบัติพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยของบุคคลในทางลบ ได้แก่ การรับรู้ถึงความไม่สะดวก ค่าใช้จ่ายแพง ความล้าชวย เป็นต้น ฉะนั้นการตัดสินใจที่จะปฏิบัติในสิ่งที่แพทย์แนะนำหรือไม่นั้น จะขึ้นอยู่กับภาระซึ่งน้ำหนักข้อดี ข้อเสียของพฤติกรรมดังกล่าว โดยบุคคลจะเลือกปฏิบัติในสิ่งที่เชื่อว่ามีผลดีมากกว่าผลเสีย แรงจูงใจด้านสุขภาพ (Health Motivation) หมายถึง สภาพอารมณ์ของบุคคลที่ถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าต่างๆกันในด้านสุขภาพอนามัย เช่น ในกรณีที่บุคคลมีความต้องการที่จะลดโอกาสเสี่ยงหรือความรุนแรงของโรค บุคคลนั้นจะมีความสนใจต่อสุขภาพของตน มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติตามแผนการรักษา เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อลดโอกาสเสี่ยงนั้น ซึ่งแรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ผลักดันให้บุคคลร่วมมือในการรักษา การวัดแรงจูงใจโดยทั่วไปสามารถวัดได้ในรูปของความต้องการที่จะปฏิบัติ

ปัจจัยต่างๆ (Modifying factors) ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลหรือผู้ป่วยกับเจ้าหน้าที่บริการสุขภาพ ที่มีผลต่อความร่วมมือในการปฏิบัติตามคำแนะนำต่างๆ ความต่อเนื่องในการรักษา หรือให้คำแนะนำทางสุขภาพและปัจจัยทางสังคม (Social Factor) เช่น บุคคลในครอบครัว หรือเพื่อนที่มีผลในการมีพฤติกรรมที่เหมาะสมรวมถึงสิ่งชักนำให้เกิดการปฏิบัติ (Due to Action) อาจมี

สิ่งชักนำภายใน เช่น การเจ็บป่วยต่างๆ และสิ่งชักนำภายนอก ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรคหรือสื่อมวลชนต่างๆ (Mass Media Communication) ตลอดจนประสบการณ์ที่เคยมี บุคคลในครอบครัว หรือเพื่อนร่วมงาน สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้บุคคลปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งเกี่ยวกับสุขภาพ นอกจากนี้ ยังต้องมีปัจจัยทางด้านประชากร (Demographic Variables) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ เป็นต้น ซึ่งสามารถนำไปใช้อธิบายพฤติกรรมของบุคคลในเรื่องต่างๆ เพราะอาจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความร่วมมือในการรักษาโรคหรือป้องกันโรคได้มากขึ้นสรุปได้ว่าความเชื่อด้านสุขภาพสามารถใช้อธิบายและทำนายพฤติกรรมของบุคคลทั้งในด้านการเจ็บป่วยและการป้องกันโรคได้ดี

มนัสนันท์ ลิ้มปวิทยากุล (2558) ได้ศึกษาเรื่องการเรียนรู้เรื่องโรคติดเชื้อไวรัสอีโบล่าของประชาชนไทย พ.ศ.2558 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเรียนรู้ข่าวสาร และการแสดงความคิดเห็นต่อข้อมูลข่าวสารเรื่องโรคติดเชื้อไวรัสอีโบล่า ประเภท แหล่งข้อมูลของการรับรู้ข่าวสาร ความรู้เรื่องโรคติดต่อ ทศนคติต่อการป้องกันโรค และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าวกับพฤติกรรมการป้องกันการติดเชื้อไวรัสอีโบล่าของประชาชน จากการศึกษาพบว่าระดับการศึกษามีอิทธิพลกับการรับรู้ข่าวสาร การได้รับการศึกษาที่ต่างกัน การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ต่างกัน ระบบการศึกษาที่ต่างกัน และสาขาวิชาที่ศึกษาต่างกัน ส่งผลต่อการตระหนัก การรับรู้ และมีความต้องการที่แตกต่างกัน คนที่ได้รับการศึกษาที่สูง หรือมีความรู้ดีจะเป็นผู้ที่รับสารที่ดี ทั้งนี้เหตุผลมาจากผู้ที่ได้รับการศึกษาที่ดีจะเป็นผู้ที่มีความรู้กว้างขวางในหลายๆเรื่อง มีความเข้าใจศัพท์มากและมีความเข้าใจสารได้เป็นอย่างดี แต่คนเหล่านี้มักจะเป็นคนที่ไม่เชื่อเรื่องอะไรง่าย หากไม่มีข้อมูล หรือหลักฐานมาสนับสนุนมากเพียงพอ ในเรื่องพฤติกรรมการใช้สื่อมวลชน คนที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าคนที่ได้รับการศึกษาน้อย สื่อที่เป็นที่ยอมรับของกลุ่มผู้ได้รับการศึกษาน้อย เช่นวิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น หรืออาจกล่าวได้ว่าผู้ที่ได้รับการศึกษาสูงมักจะเพิ่มพูนความรู้ของตนเองให้มากขึ้น

พิมพ์พลอย เผือกพวง และพัฒนา ราชวงศ์ (2561) ได้ศึกษา การศึกษาการกระจายตัวของผู้ป่วยโรคระบาดในระบบข้อมูลสุขภาพด้วยการทำแผนที่ Dasymetric มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การกระจายของผู้ป่วยโรคระบาดในพื้นที่ศึกษาด้วยวิธีการ Dasymetric ที่มีการใช้ข้อมูลการใช้ประโยชน์จากที่ดินเข้ามาพิจารณาประกอบด้วย และการใช้การเปรียบเทียบกับการกระจายตัวแบบทั่วไป โดยใช้ข้อมูลจำนวนผู้ป่วยโรคระบาดในแต่ละฤดูการย้อนหลัง 3 ปี (ระหว่าง พ.ศ. 2557 - พ.ศ. 2559) จากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ 5 ตำบล จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยจะมีการรวมตัวกันหนาแน่นในบริเวณพื้นที่ที่มีประชากรอาศัยกันอย่างหนาแน่น รวมถึงในบริเวณชุมชน

ดำรง อารงเลาะห์พันธ์ (2562) ศึกษาเรื่องมาตรการของประเทศไทยในการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อมในชุมชนแรงงานต่างด้าว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัญหาสุขภาพในแรงงานต่างด้าวที่มีเหตุมาจากอนามัยสิ่งแวดล้อม ระบบการจัดการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมของกรมอนามัย

และศึกษาข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และมาตรการสำคัญสำหรับกรมอนามัยในการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน จากการศึกษาพบว่า จากปี พ.ศ 2555 - พ.ศ 2561 มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนแรงงานต่างด้าวในประเทศไทยเนื่องมาจากประเทศไทยก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และการกำหนดเขตเศรษฐกิจเกิดขึ้น จากการศึกษาพบว่า การเพิ่มขึ้นของจำนวนแรงงานต่างด้าวส่งผลให้เกิดโรคติดต่อในแรงงานต่างด้าวที่มีสาเหตุมาจากอนามัยสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน โดยโรคที่ทางผู้วิจัยได้ทำการศึกษามี 4 โรค คือ โรคอุจจาระร่วง อหิวาตกโรค วัณโรค และโรคไข้เลือดออก พื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูงคือพื้นที่ชุมชนที่มีการอยู่อาศัยของแรงงานต่างด้าวจำนวนมาก เช่นกรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ เชียงราย สมุทรปราการ สมุทรสาคร ระยอง ตาก สงขลา เป็นต้น เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม พบว่าปัจจัยที่มีความเสี่ยงค่อนข้างสูงคือการจัดการด้านขยะมูลฝอยในที่พักอาศัย การจัดการและควบคุมแมลงและสัตว์ พาหะนำโรค ส่วนพฤติกรรมส่วนบุคคลที่มีอาจเป็นสาเหตุของการแพร่กระจาย หรือการเกิดโรคคือ การใช้ช้อนกลาง และการล้างมือ ส่วนมาตรการการดำเนินงานในประเทศไทยในด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมในชุมชนต่างด้าว พบว่ากรมอนามัยใช้มาตรการภาพรวมที่ไม่ได้แยกระหว่างคนไทยและคนต่างด้าว ใช้มาตรการทางกฎหมายเป็นหลัก

### 2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน

ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง ผู้คิดค้นทฤษฎีคือ เคิร์ต เลวิน (Kurt Lewin) โดยทฤษฎีนี้แบ่งกระบวนการ ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1.) ระยะเวลาปรับถึงความจำเป็น (Unfreezing) 2.) ระยะเวลาดำเนินการเปลี่ยนแปลง (Change) 3.) ระยะเวลารักษาสภาพใหม่ให้อยู่กับองค์กรได้ถาวร (Refreezing) โดยสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้ ระยะเวลาที่ 1 เป็นขั้นตอนที่เงื่อนไขสภาพแวดล้อมและสถานการณ์เดิมที่องค์กรเป็นอยู่ขณะนั้นเกิดปัญหาทำให้การดำเนินงานไม่เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งอาจเกิดจากการมีโครงสร้างการจัดรูปแบบงาน หรือเทคโนโลยีที่ขาดประสิทธิภาพหรือการที่พนักงานขาดทักษะและเจตคติที่เหมาะสม การเกิดวิกฤตการณ์เป็นตัวเร่งให้ฝ่ายต่าง ๆ ยอมรับและเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง ระยะเวลาที่ 2 เป็นขั้นตอนของการนำแผนงานวิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ลงสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาพที่ต้องการ ระยะเวลาที่ 4 ขั้นตอนนี้คือการทำให้การเปลี่ยนแปลงใหม่ในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นคงอยู่และกลายเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรต่อไป

การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในองค์กร การบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นเทคนิคการจัดการที่เป็นส่วนหนึ่งของความสามารถหลักของผู้บริหาร การบริหารการเปลี่ยนแปลงมีหลักสำคัญ 4 ประการ คือ 1) การบริหารทิศทางการเปลี่ยนแปลง 2) การพัฒนาความสามารถของบุคลากร 3) การปรับบุคลากรให้เข้ากับองค์กร และ 4) การพัฒนาความพร้อมขององค์กร ในยุคปัจจุบันที่เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วผู้บริหารจะต้องปรับเปลี่ยนตัวเองและองค์กรให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม

และมีการเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ซึ่งสิ่งที่องค์กรจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลง คือ องค์ประกอบที่สำคัญ 6 ด้านต่อไปนี้

1. เป้าหมายและกลยุทธ์ (Goals and Strategies) องค์กรมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเป้าหมายและกลยุทธ์ไปสู่เป้าหมายอยู่ตลอดเวลา เช่น เมื่อมีการขยายกิจการหรือเมื่อต้องเสนอสินค้าหรือบริการตัวใหม่เข้าสู่ตลาด เมื่อต้องแสวงหาตลาดใหม่เพื่อรองรับสินค้า เป็นต้น
2. เทคโนโลยี (Technology) การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีมีตั้งแต่ระดับเล็กน้อยถึงระดับสำคัญ เช่น การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์สายตรงเป็นระบบเครือข่ายให้ลูกค้า สามารถเข้าถึงสินค้าและใช้บริการได้สะดวก ถือเป็น การเปลี่ยนเทคโนโลยีระดับเล็กน้อยแต่ถ้าทั้งกิจการต้องเปลี่ยนแปลงเครื่องจักรและเทคโนโลยีใหม่ทั้งหมดเพื่อการผลิตให้ทันสมัย ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงใหญ่
3. การออกแบบงานใหม่ (Job Redesign) องค์กรจำเป็นต้องจัดงานออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ใหม่ให้มีระดับความมากหรือน้อยในประเด็น เช่น ความหลากหลาย (Variety) การให้อิสระ (Autonomy) การมีลักษณะเฉพาะ (Identity) การให้ความสำคัญ (Significance) ตลอดจนการจัดระบบข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นต้น
4. โครงสร้าง (Structure) เช่น จัดโครงสร้างแบบตามหน้าที่หรือแบบที่เน้นผลผลิต จะมีความเป็นทางการและรวมศูนย์เพียงไร เน้นแบบแนวราบหรือแนวตั้ง (Flat or Tall Structure) หรือแบบเครือข่าย (Networking) เป็นโครงสร้างแบบจักรกล (Mechanic Structure) หรือแบบสิ่งมีชีวิต (Organic Structure) เป็นต้น
5. กระบวนการ (Process) เป็นขั้นตอนการทำงานสำเร็จ ก็อาจจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลง เช่น แทนที่เคยทำตามลำดับเป็นขั้นตอนไปเป็นการร่วมทำพร้อมกันจนงานสำเร็จ
6. คน (People) คนที่ปฏิบัติงานในองค์กรจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อเงื่อนไขอื่นได้เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งสามารถทำได้ 2 วิธี วิธีแรกปรับเปลี่ยนคนออกแล้วจ้างคนที่เหมาะสมกับภารกิจใหม่เข้าแทน ทำนองที่เรียกว่า ถ่ายเลือดใหม่ (New Blood) วิธีหลังใช้วิธีเปลี่ยนแปลงคนเดิมด้วยการพัฒนาฝึกอบรมด้านทักษะและเจตคติที่สอดคล้องกับงานใหม่

การเปลี่ยนแปลงองค์กร หมายถึง การเปลี่ยนแปลงขององค์กรเพียงบางส่วน หรือทั้งหมด โดยรวมถึงการติดตั้งระบบสารสนเทศใหม่ และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2549) โดยสามารถแบ่งการเปลี่ยนแปลงขององค์กรได้เป็น 4 ประเภท คือ 1.) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง (Structure Change) คือการเปรียบองค์กรเป็นเสมือนเครื่องจักร (Machine Model) โดยกล่าวว่องค์กรประกอบด้วยหลายๆส่วนมาทำงานร่วมกัน โดยการเปลี่ยนแปลงบางส่วนหรือทั้งหมดก็เปรียบเสมือนการเปลี่ยนแปลงเครื่องจักร เพื่อให้เกิดผลงานโดยรวมอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ตัวอย่างการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเช่น การควบรวมกิจการ การซื้อกิจการอื่น และการลดขนาด เป็นต้น 2.) การลดต้นทุน (Cost Cutting) คือการที่องค์กรลดขั้นตอน หรือวิธีการทำงานที่

ไม่จำเป็นเพื่อที่จะลดต้นทุนในการทำงาน ดังกรณีที่องค์กรประสบวิกฤติหรือปัญหา วิธีนี้มักเป็นที่นิยมขององค์กรเพื่อให้องค์กรอยู่รอดและสามารถปรับปรุงผลการดำเนินงาน 3.) การเปลี่ยนแปลงกระบวนการ (Process Change) เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน เช่นการปรับเปลี่ยนแนวทางในการบริหารงาน หรือการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจเป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการลดระยะเวลาของกระบวนการต่างๆ การเพิ่มความน่าเชื่อถือ การเพิ่มประสิทธิผลการทำงาน 4.) การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม (Culture Change) มุ่งเน้นไปที่บุคลากรภายในองค์กร ยกตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนแปลงแนวทางการดำเนินธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจากการควบคุมสั่งการไปเป็นการการบริหารแบบมีส่วนร่วมกัน เป็นต้น ซามูเอล (Samuel C. Certo) วิเคราะห์ถึงประเภทการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้องค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ประกอบด้วย 3 ประเภท คือ 1.) การเปลี่ยนแปลงบุคลากร เป็นการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับสมาชิกขององค์กร 2.) การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง เป็นการเปลี่ยนแปลง ที่เน้นการปรับปรุงโครงสร้างเดิมขององค์กรให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลงด้านอื่นๆ ให้มีความสอดคล้องกันมากยิ่งขึ้น 3.) การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี เป็นการยกระดับและพัฒนาเทคโนโลยีขององค์กรให้มีระบบการบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ Daft (2008, pp. 348-357) กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กรมักจะเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆเหล่านี้ 1.)การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี หรือระบบการผลิต 2.)การเปลี่ยนแปลงผลผลิต 3.)การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง 4.)การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมหรือองค์กร แนวคิดของ Robbins & Coulter (2008, pp. 164-165) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงองค์กรนั้นมีรูปแบบที่สำคัญ 3 ส่วนด้วยกัน คือ 1.) การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นแบ่งออกเป็นปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก โดยอาจหมายถึงการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบต่างๆของโครงสร้างองค์กร เช่นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดกาฝ่ายและแผนกงาน การปรับเปลี่ยนระดับการรวมอำนาจ การจัดระเบียบงาน 2.) การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี เป็นการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขกระบวนการทำงาน วิธีการทำงาน รวมถึงการนำเครื่องจักร เครื่องมือใหม่ๆที่ทันสมัยมาแทนที่เครื่องจักรเดิม และใช้การควบคุมโดยคอมพิวเตอร์ แทนการใช้พนักงาน 3.) การเปลี่ยนแปลงคน ผู้บริหารจะต้องพยายามปรับเปลี่ยนพนักงานในด้านต่างๆ เช่นทัศนคติ ความคาดหวัง การรับรู้ และพฤติกรรม เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ชาติชาย คงเพ็ชรดิษฐ์ และธีระวัฒน์ จันทิก (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องการบริหารการเปลี่ยนแปลง : บทบาทของภาวะผู้นำและการสื่อสารองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอความรู้ที่เกี่ยวกับบทบาทผู้นำของผู้บริหารและการสื่อสารองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทผู้นำและการสื่อสารองค์กรที่ได้รับอิทธิพลจากการเปลี่ยนแปลงองค์กร โดยใช้กรณีศึกษาของประเทศไทยในช่วงที่เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทั้งทางเศรษฐกิจ ทางสังคม และการเมือง โดยพบว่านักวิชาการส่วนใหญ่



ให้ความเห็นว่าองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงนั้นประกอบด้วย ตัวบุคคล หรือบุคคล ทักษะ และความสามารถของบุคลากร โครงสร้างองค์กร สายการบัญชาและการสื่อสาร เทคโนโลยี วัฒนธรรมและค่านิยม ในด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้น นักวิชาการเสนอว่ารูปแบบของผู้นำเชิงสถานการณ์นั้นเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง ศักยภาพของผู้นำนักวิชาการส่วนมากก็ให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน โดยสนใจ ทั้งด้าน การสื่อสาร การชี้แนะแนวทาง การตัดสินใจ และการแก้ปัญหา นอกจากนี้ นักวิชาการส่วนมากองค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อองค์กรอยู่ในสภาวะการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารการสื่อสารการเปลี่ยนแปลง เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กัน องค์การควรให้ความสำคัญ ของการเปลี่ยนแปลงและเตรียมความพร้อมองค์กรให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ต้องเผชิญ องค์การต้องให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ที่มีความสอดคล้องการเปลี่ยนแปลงองค์กรทั้งในด้านบุคคล (People) โครงสร้าง (Structure) และเทคโนโลยี (Technology) (Robbins and Coulter, 2008: 161) และต้องมีการนำแนวคิดด้านภาวะผู้นำ มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ผู้บริหารเองต้องเข้าใจและสามารถปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้

วีระชัย วุฒิพงษ์ชัยกิจ (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้นโยบายองค์กร กรณีศึกษาบริษัทเอสซีจี แพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ 2 ประการคือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน และการสื่อสารกับพนักงานเพื่อการรับรู้ นโยบายองค์กร และเพื่อเสนอแนวทางการสร้างการรับรู้ นโยบายองค์กรของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อการรับรู้ นโยบายประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน อายุตัว และระดับชั้นอาชีพ ปัจจัยการสื่อสารที่มีประกอบด้วย ช่องทางการสื่อสาร เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อกิจกรรมต่างๆ และจำนวนครั้งในการรับสาร การรับรู้มีปัจจัยประกอบด้วย การรับรู้ นโยบายสิ่งแวดล้อม ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการรับรู้นโยบายลูกค้าเป็นศูนย์กลาง จากการศึกษาพบว่า ช่องทางการรับสารจากองค์กรที่มากที่สุดคือ การรับสารสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อันได้แก่ รายการ @live Youtube FacebookPage อีเมล เป็นต้น ซึ่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่กล่าวมาเป็นสื่อที่พนักงานสามารถเข้าถึงได้ง่ายที่สุดโดยผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์มือถือ

พรนัชชา พุทธหุณ (2559) ได้ทำการศึกษาการเปลี่ยนแปลงองค์กร : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้เพื่อ ศึกษาหลักการเปลี่ยนแปลงองค์กร ในหลัก 3 ประเด็น คือ 1.) ด้านนโยบายซึ่งกำหนดทิศทางของการเปลี่ยนแปลง 2.) ด้านโครงสร้างองค์กร เพื่อรองรับนโยบายหรือการนำนโยบายไปปฏิบัติ และ 3.) ด้านเทคโนโลยี เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมสถานการณ์ของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป และเพื่อความอยู่รอดขององค์กร โดยจากการศึกษานี้พบว่ามหาวิทยาลัยรามคำแหงแบ่งช่วงเวลาของการเปลี่ยนแปลงออกเป็น 3 ยุค โดยยุค

แรก (พ.ศ. 2526 – 2536) ผู้บริหารในสมัยนั้นต้องมีการปรับตัว ปรับนโยบายโดยการตัดสินใจในการขยายสถานศึกษาเพิ่มขึ้นอีก 1 แห่ง เพื่อรองรับจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยการเปลี่ยนแปลงนี้ ญัตติฉบับที่ 2551) กล่าวว่ากระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรหรือพยายามป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา โดยอาศัยการวิเคราะห์ปัญหา และนวัตกรรมที่ผู้บริหารนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนโยบายของผู้บริหารที่ตั้งไว้ คือตำราที่ศึกษาด้วยตัวเอง คู่มือ หนังสืออ่านประกอบ สำหรับการให้บริการนักศึกษาที่ไม่สามารถเข้าฟังการบรรยายได้ มหาวิทยาลัยใช้วิทยุกระจายเสียงกับวิทยุโทรทัศน์ เทปคำบรรยายเป็นต้น ยุคที่สอง มีการจัดตั้งโครงสร้างองค์กรที่มีความหลากหลายในคณะ สำนัก สถาบัน ศูนย์และสาขาวิทยบริการ การนำเอานวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอน และนวัตกรรมที่ผู้บริหารนำมาปรับใช้กับในยุคนี้คือการนำเอานวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ทำให้การเรียนการสอนเข้าถึงนักศึกษามากยิ่งขึ้น เช่น การนำ E-Book E-Learning E-Test และ Course on Demand เป็นต้น ในยุคสามหรือเรียกว่ายุคปัจจุบัน (2551 - 2557) อิทธิพลของโลกาภิวัตน์ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจ กฎหมาย และสังคม มีองค์การการศึกษาเป็นคู่แข่งเพิ่มมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารจึงนำนโยบายและแผนการศึกษาจากยุคแรกและยุคที่สองมาปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์และพันธกิจให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านโลกาภิวัตน์ นโยบายยุคนี้จึงเป็นนโยบายเชิงปรับเปลี่ยน โดยเปรียบเทียบนโยบายในแต่ละยุคเพื่อหาจุดเปลี่ยน เช่น ดำเนินการปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาของทุกคณะตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ การปรับเปลี่ยนระบบเกรด การเปิดสอนภาษาต่างประเทศที่หลากหลาย

ปณิธิ อำพนพนารัตน์ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรสายวิชาการในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพร้อมการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรสายวิชาการต่อการเปลี่ยนแปลงในการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมผู้นำ ความผูกพันของบุคลากรสายวิชาการและความพร้อมการเปลี่ยนแปลง จากการศึกษาพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรสายวิชาการ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรสายวิชาการโดยอยู่ในระดับปานกลางซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน พฤติกรรมผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงและแบบแลกเปลี่ยนของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความพร้อมการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างสูง และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสายวิชาการมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงในระดับสูง

## 2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

ความเครียดเป็นสภาวะและกลไกโดยธรรมชาติที่เกิดขึ้นในมนุษย์เมื่อเวลาที่ต้องเจอกับปัญหาต่างๆ เกิดความกังวล กัดดันหลายครั้งที่หลายคนมักจะเครียดโดยไม่รู้ตัว เมื่อเกิดความเครียดเราจะแสดงออกมาทางด้านร่างกายและจิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความเครียดของ เซลเย่ (Selyes Stress Theory) ซึ่งให้คำจำกัดความว่าความเครียดเป็นกลุ่มอาการตอบสนองของร่างกายที่เกิดขึ้นอย่างไม่จำเพาะเจาะจงต่อสิ่งที่มาคุกคามหรืออันตราย โดยสิ่งนั้นมีสาเหตุหรือผลมาจากสิ่งที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์ก็ตาม”

อีกความหมายหนึ่งคือ ความเครียด คือการตอบสนองทางสรีรวิทยา (Physiological) และทางจิตวิทยา (Psychological) ต่อการเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญหรือสิ่งที่ไม่คาดคิดในการดำรงชีวิต ซึ่งเกิดได้จากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในร่างกาย ประเภทของความเครียด แบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ

1) ความเครียดเฉียบพลัน (acute stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นกะทันหัน เช่น การตกใจจากเสียงดัง ร่างกายพบสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ได้แก่ ความร้อน ความเย็น ความเครียดประเภทนี้ร่างกายจะค่อยๆ ปรับให้เข้าสู่ภาวะปกติได้เอง ซึ่งเป็นการรักษาดุลยภาพ (Homeostasis) ของร่างกายมนุษย์ให้อยู่ในภาวะปกติ

2) ความเครียดเรื้อรัง (Chronic Stress) เป็นความเครียดที่สะสมเป็นระยะเวลานาน เช่น ปัญหาในครอบครัว ปัญหาในการทำงาน ความเครียดประเภทนี้ขจัดออกได้ยากหากปล่อยทิ้งไว้นาน มักจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เนื่องจากร่างกายไม่สามารถรักษาดุลยภาพให้อยู่ในภาวะปกติเองได้ รวมทั้งมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ อาการของความเครียดนี้จะรุนแรงกว่าความเครียดชนิดที่ 1 หากเป็นมากต้องเข้าพบนักจิตวิทยาหรือจิตแพทย์เพื่อขอคำปรึกษาสาเหตุของความเครียด

สาเหตุของความเครียดมีได้หลากหลาย แต่สามารถแบ่งได้ 3 กลุ่มใหญ่ ได้แก่

- 1.) ด้านร่างกาย เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง หรือการเจ็บป่วยเล็กน้อยๆ
  - 2.) ด้านจิตใจ เช่น ความกลัวต่อสิ่งต่างๆ ความวิตกกังวล ความรู้สึกผิด
  - 3.) ด้านสังคม เช่น ปัญหาการปรับตัวในสิ่งใหม่ ความขัดแย้งในครอบครัว การเปลี่ยนงาน
- เมื่อมีความเครียดไม่ว่าจะเป็นความเครียดเฉียบพลันหรือความเครียดเรื้อรังเกิดขึ้น จะส่งผล

ให้ร่างกายมีการตอบสนองต่อความเครียดทางสรีรวิทยา (Physiological Stress Response) ในแบบต่างๆ ซึ่งกลไกการตอบสนองนี้ถูกควบคุมโดยระบบประสาทอัตโนมัติ (Autonomic Nervous System) และฮอร์โมนจากต่อมไร้ท่อ (Endocrine Gland Hormone)



การตอบสนองทางสรีรวิทยาต่อความเครียดเกิดจากปฏิกิริยาที่เรียกว่า “การตอบสนองต่อความเครียด (Stress Response)” หรือ “การปรับตัว (General Adaptation Syndrome)” ปฏิกิริยาดังกล่าวประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1. ระยะเตรียมพร้อม (Alarm Stage) เกิดร่างกายรับรู้ถึงอันตรายนั้น โดยร่างกายจะเตรียมพร้อมสำหรับการกับอันตรายแบบอัตโนมัติ ทำให้ร่างกายเกิดอาการที่เรียกว่า “สู้ หรือหนี (Fight or Flight)” ซึ่งควบคุมด้วยฮอร์โมนจากต่อมไร้ท่อและระบบประสาท

2. ระยะต่อต้าน (Resistance Stage) ร่างกายจะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางชีววิทยาเพื่อพยายามต่อต้านกับความเครียดเพื่อให้ร่างกายอยู่ในภาวะสมดุล

3. ขั้นหยุดการทำงาน (Exhaustion Stage) ถ้าร่างกายตกอยู่ภายใต้ภาวะความเครียดเป็นระยะเวลานาน การปรับสมดุลในขั้นตอนที่ 2 ไม่สามารถทำให้ร่างกายรักษาภาวะสมดุลได้ ระบบต่างๆในร่างกายจะทำงานหนักอาจทำให้เกิดการเจ็บป่วยหรือมีการพัฒนาไปสู่โรคซึมเศร้าได้

เมื่อเกิดความเครียดขึ้น สมอส่วนไฮโปทาลามัสจะกระตุ้นประสาทซิมพาเทติกทำให้ต่อมหมวกไตส่วนใน (Adrenal Medulla) หลั่งเอพิเนฟริน (Epinephrine) และนอร์เอพิเนฟริน (Norepinephrine) ออกมา ทั้งนี้ปลายเส้นใยประสาทซิมพาเทติกเองยังหลั่งนอร์เอพิเนฟรินด้วย ทำให้ร่างกายเกิดการเปลี่ยนแปลง เช่น หายใจเร็วขึ้น ม่านตาขยาย อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น แรงดันเลือดสูงขึ้น เลือดไปเลี้ยงที่กล้ามเนื้อคลายมากขึ้น เป็นการเตรียมร่างกายให้พร้อมที่จะสู้หรือหนี

แต่หากความเครียดนั้นเกิดสะสมอยู่เป็นระยะเวลานานสมอส่วนไฮโปทาลามัสจะหลั่งฮอร์โมนคอร์ติโคโทรปิน รีลีสซิ่ง (Corticotropin-releasing Hormone (CRH)) ไปกระตุ้นต่อมใต้สมองส่วนหน้าให้หลั่งฮอร์โมนอะดรีโนคอร์ติโคโทรฟิก (Adrenocorticotropic Hormone (ACTH)) ออกมา โดยฮอร์โมนนี้จะกระตุ้นต่อมหมวกไตส่วนนอก (Adrenal Cortex) ให้หลั่งคอร์ติซอล (Cortisol) เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ร่างกายค่อยๆ ปรับตัวเพื่อรักษาสภาพของร่างกายให้เป็นปกติโดยต่อต้านต่อความเครียด ส่งผลให้ร่างกายเปลี่ยนแปลง เช่น มีความดันเลือดสูงขึ้น กรดอะมิโนในเลือดมีความเข้มข้นมากขึ้น ร่างกายปล่อยกรดไขมันเพิ่มขึ้น สร้างกลูโคสจากสารที่ไม่ใช่กลุ่มคาร์โบไฮเดรตเพิ่มขึ้น ภูมิคุ้มกันในร่างกายลดลงจึงเจ็บป่วยได้ง่าย และหากมีคอร์ติซอลในปริมาณมากจะทำให้เพิ่มความเสี่ยงต่อภาวะหลอดเลือดตีบ และเกิดแผลในทางเดินอาหารหรือโรคอื่นๆ ได้

ผลกระทบของความเครียด ส่งผล 3 ด้าน ได้แก่

1) ด้านร่างกาย ทำให้ความดันเลือดสูง หลอดเลือดตีบหรืออุดตัน เกิดการหลั่ง HCl ในกระเพาะอาหารมากกว่าปกติ เกิดโรคต่างๆ ได้ง่าย หากความเครียดสะสมเป็นระยะเวลานาน จะทำให้สุขภาพแย่ลง เนื่องจากคอร์ติซอลที่หลั่งออกมาปริมาณมาก ซึ่งคนที่มีโรคประจำตัวเช่น เบาหวาน ฮอร์โมนนี้จะกระตุ้นให้ระดับน้ำตาลในเลือดสูงขึ้นผิดปกติ อาจเป็นอันตรายถึงชีวิตได้

2) ด้านจิตใจและอารมณ์ ทำให้ขาดสมาธิและความระมัดระวัง หลงลืม ไม่สนใจสิ่งรอบตัว สูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง หากเครียดเป็นระยะเวลานาน จะทำให้หลังคอรัติซอลเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้เซลล์ประสาทที่สมองฝ่อและลดจำนวนลง ส่งผลต่อสติปัญญาและความจำ หรือมีอาการซึมเศร้า วิตกกังวลมากกว่าปกติ

3) ด้านพฤติกรรม อาจมีพฤติกรรมแตกต่างกันไปในแต่ละคน เช่น มีอาการหิวตลอดเวลา เบื่ออาหารนอนหลับยากหรือนอนไม่หลับหลายคืนติดต่อกัน บางคนอาจเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่ผิด เช่น ต้มเหล้า ดิทยา เล่นการพนัน ก้าวร้าว ทำร้ายตนเองและผู้อื่น

วิธีการป้องกันหรือการจัดการกับความเครียด

เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดจากสาเหตุใด เราต้องปรับตัวและเผชิญกับความเครียดนั้นให้ได้ วิธีการจัดการกับความเครียดนั้นมีหลายวิธี แต่สิ่งสำคัญที่สุดคือต้องรู้ว่าตนเองกำลังเครียด และพยายามทบทวนและหาสาเหตุของความเครียด

วิธีการจัดการกับความเครียด

โดยวิธีการจัดการกับความเครียด ตามเอกสารคู่มือการส่งเสริมสุขภาพวัยทำงาน กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ได้แนะนำไว้ว่า

1. เมื่อมีความเครียด ให้หากิจกรรมที่ผ่อนคลายทำ ออกกำลังกาย ฟังดนตรีคลายเครียด พักผ่อนให้เพียงพอ คิดในแง่บวก ยอมรับการเปลี่ยนแปลง หรือหาคนปรับทุกข์
2. ฝึกปฏิบัติผ่อนคลายความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน เพราะในขณะที่เกิดความเครียด กล้ามเนื้อส่วนต่างๆ ของร่างกายจะหดเกร็งและจิตใจจะวุ่นวายสับสน เช่น การฝึกเกร็งและคลายกล้ามเนื้อ การฝึกการหายใจ การนั่งสมาธิ การใช้เทคนิคความเงียบ (การหาที่สงบนั่งหรือนอนให้สบายหลับตาและทำใจให้เป็นสมาธิ) (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [www.npo.moph.go.th/hpdnb/word/Tumngan.doc](http://www.npo.moph.go.th/hpdnb/word/Tumngan.doc))

แม้ว่าความเครียดจะส่งผลเสียต่อสุขภาพร่างกาย และจิตใจ แต่ความเครียดก็ยังมีข้อดีอยู่อีก อย่างคือ ทำให้เราเกิดความมุ่งมั่นในการเอาชนะปัญหาที่เกิดขึ้น ช่วยในการทำงานต่างๆ ดังกฎของ เยอร์คส-ดีดสัน (Yerkes-Dodson Law) ที่อธิบายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียด (Stress Level) กับสมรรถภาพ (Performance) ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ โดยแสดงให้เห็นว่าหากบุคคลที่มีระดับความเครียดในระดับที่เหมาะสมจะช่วยกระตุ้นสมรรถภาพในการทำงานออกมาได้สูงที่สุด แต่หากมีความเครียดในระดับต่ำก็จะรู้สึกเบื่อหน่าย ไม่มีสมาธิหรือรันทมนำ ทำให้มีสมรรถภาพการทำงานต่ำ หรือหากมีความเครียดในระดับที่สูงเกินไปก็จะทำให้สมรรถภาพในการทำงานลดลงได้ เกิดผลเสียต่อการทำงาน ส่งผลเสียต่อสภาพร่างกายและสภาพจิตใจ(ปานิก เวียงชัย, การตอบสนองทางสรีรวิทยาต่อความเครียด)

ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Riehl (1974) กล่าวว่า เมื่อมีความเครียดจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย อาจเป็นการเพิ่มหรือลดการทำงานของร่างกาย ซึ่งสิ่งที่เร้ากระตุ้นให้เกิดความเครียดจากร่างกายจะทำให้เกิดการตอบสนองหรือเปลี่ยนแปลงทางร่างกายซึ่งเป็นผลจากความเครียด ปฏิกริยาตอบสนองจากการปรับตัวของร่างกายต่อสภาวะความเครียดและความเครียดอาจแสดงออกมาในทางบวกหรือทางลบก็ได้ แต่ส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ระหว่างบวกหรือลบ ในการจัดการกับความเครียดมนุษย์อาจหลีกเลี่ยงหรือป้องกันสิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดลดลง มีหลายครั้งที่มนุษย์สร้างความเสียหายให้กับตัวเองโดยการเผชิญกับความเครียดโดยตรงเพื่อเป็นการทำลายและต้องการให้ตัวเองทราบถึงขีดความสามารถที่ร่างกายของตนเองสามารถทนกับความเครียดได้เพียงได้ การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงภายในร่างกายอาจทำให้เกิดการเพิ่มหรือลดการทำงานของร่างกายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการประสานงานของอวัยวะต่างๆของร่างกายและวิธีการปรับตัวของมนุษย์ ซึ่งไรท์ (Joan Riehl) กำหนดดัชนีของความเครียดไว้ 6 ประการ คือ 1.) ผลของความเครียด (Stress Quotient) เป็นสัดส่วนระหว่างความเครียดเฉพาะ (Specific Stress) และผลรวมของความเครียด (Total Stress) ซึ่งมนุษย์ได้ ประสบในช่วงเวลาหนึ่งที่ผ่านไปมาแล้วในอดีต และยังมีผลต่อมนุษย์ในปัจจุบัน เช่น ความกลัว ความกังวล ความล้มเหลว ความพิการ หรือความต้านทานของร่างกาย เป็นต้น 2.) สัดส่วนของความเครียดที่สามารถสังเกตเห็นตามคำบอกเล่า เป็นความสัมพันธ์เชิงปริมาณระหว่างความเครียดที่สามารถวัดได้จากการสังเกตของเราและความเครียดที่ได้จากคำบอกเล่า 3.) ความรุนแรงความเข้มข้นของความเครียด โดยแบ่งความเข้มข้นของความเครียดออกเป็นระดับสูง ระดับกลาง ระดับต่ำ หากความเครียดอยู่ในระดับสูง ย่อมต้องได้รับการแก้ไขด้วยการลด ถ้าระดับกลางหรือต่ำต้องได้รับการประคับประคองการดูแล ซึ่งขึ้นอยู่กับความอดทนในอวัยวะนั้นๆ 4.) ขอบเขตความไม่สมบูรณ์ เป็นการกระจายความเครียดของเนื้อเยื่อที่ถูกทำลายหรือมีการเปลี่ยนแปลง 5.) ความไวในการเกิด ระยะเวลาที่มีความแตกต่างกันออกไป 6.) ระยะเวลาที่เกิด มีผลเฉพาะต่อภาวะความเครียดและการปรับตัวของร่างกายในรายละเอียดของแต่ละบุคคล และไรท์ (Riehl) ยังได้กำหนดดัชนีวัดปฏิกริยาของความเครียด โดยนำมาประยุกต์ใช้กับความเครียดและการปรับตัวโดยปฏิกริยาความเครียดที่สามารถพบได้คือ 1.) การเปลี่ยนทางความรู้สึก เป็นความผิดปกติหรือการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้สึกซึ่งจะปรับไปตามระดับอารมณ์และความรู้สึกของมนุษย์ 2.) การเปลี่ยนแปลงทางความคิด เป็นการเปลี่ยนแปลงทางการรับรู้ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางความคิด การเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจ การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแก้ปัญหา เป็นต้น 3.) การเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ เป็นปฏิกริยาที่ครอบคลุมไปถึงการตอบสนองหรือการแสดงออก 4.) การเปลี่ยนแปลงทางกิจกรรม เป็นการตอบสนองของร่างกายทั้งหมด โดยทำให้เกิด พฤติกรรม 6 อย่างที่สามารถสังเกตหรือค้นหาได้

ทฤษฎีความเครียดของ Lazarus & Folkman (1984) จากการวิจัยเชิงบทความ) เป็นทฤษฎีความเครียดเชิงจิตวิทยาที่มีแนวความคิดเกี่ยวกับความเครียดว่าเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน คือความเครียด การประเมินการตัดสินใจ และการเผชิญกับความเครียด ความเครียดเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม ซึ่งบุคคลประเมินว่าเป็นเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อสวัสดิภาพของตนเองและต้องใช้แหล่งประโยชน์ในการปรับตัวที่มีอยู่อย่างเต็มที่หรือเกินกำลังเพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Lazarus & Folkman, 1984) การประเมินตัดสินใจเป็นกระบวนการของความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลใช้ในการตัดสินใจตัดสินใจ ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมว่าเป็นความเครียดหรือไม่ การประเมินสถานการณ์ ความเครียดในแต่ละบุคคลสามารถประเมินได้ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านสถานการณ์ การเผชิญความเครียดเป็นกระบวนการที่บุคคลใช้ความพยายามทั้งการกระทำและความคิดของตนเองในการจัดการกับความเครียด โดยใช้แหล่งประโยชน์ที่บุคคลมีอยู่อย่างเต็มที่กำลังความสามารถขึ้นอยู่กับแต่ละเหตุการณ์ การเผชิญความเครียดมี 2 ลักษณะคือ การมุ่งแก้ปัญหาเป็นการเผชิญความเครียดโดยการจัดการกับสาเหตุของสถานการณ์ความเครียดที่เกิดขึ้น และการจัดการกับอารมณ์เป็นวิธีการที่บุคคลตอบสนองต่อความเครียดด้วยการจัดการกับอารมณ์ และความรู้สึก โดยบุคคลอาจใช้การเผชิญความเครียดทั้งสองลักษณะร่วมกัน

Smith (1993, pp. 187 - 189) แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานเป็น 3 ประเภท 1.) ปริมาณงาน ปริมาณงานที่มาก หรือปริมาณงานที่ยากเกินไป 2.) ความรับผิดชอบในการทำงาน ได้แก่บทบาทหน้าที่คลุมเครือ (role ambiguity) เกิดจากการกำหนดขอบเขตการรับผิดชอบไม่ชัดเจนหรือเกิดจากความขัดแย้งในบทบาท (role conflict) เกิดขึ้น เมื่อมีความขัดแย้งในหน้าที่การงานกับบุคคลอื่น 3.) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่สภาพทางกายภาพที่ไม่ดีเสียงดัง อุณหภูมิร้อนหรือเย็นเกินไป มีกลิ่นหรือมีพิษหรือควันทoxicต่างๆ เป็นต้น

นฤตวัน ชัชชราภรณ์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องภาวะความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัทนำเข้าเหล็กในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัทนำเข้าเหล็กในเขตกรุงเทพมหานคร และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัทนำเข้าเหล็กในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีสาเหตุความเป็นอิสระในการตัดสินใจเป็นสาเหตุหลัก รองลงมาคือแรงสนับสนุนทางสังคมด้านความเครียดจากการทำงานหนัก ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าภาวะความเครียดจากการทำงานของพนักงานมีปัจจัยดังที่กล่าวมาเป็นตัวกระตุ้นความเครียดของพนักงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจเป็นส่วนหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดที่สำคัญ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าพนักงานอาจมีหัวหน้าหลายคน จึงไม่กล้าตัดสินใจใดๆในหน้าที่ของตน จึงส่งผลให้สัมพันธ์ภาพในที่ทำงานไม่ดี การติดต่อประสานงานก็ไม่ได้ได้รับความร่วมมือ

อย่างที่เราจะเห็น และไม่มีที่ปรึกษาในการทำงาน ทำให้เกิดความเครียดในงานที่รับผิดชอบอยู่นอกจากนี้อาจมีความเครียดจากความเสียงอันตรายต่างๆในที่ทำงาน เช่นที่ต้องเจอสารเคมี ผู้คนละอองในสถานที่ทำงาน ความเครียดจากการทำงานที่ต้องทำงานให้ตรงเป้าหมายในการเพิ่มผลผลิต พนักงานจะมีภาระงานที่มากขึ้น ดังนั้นจึงทำให้มีผลต่อความพึงพอใจในงาน การออกจากงาน ขาดงาน และเกิดความเครียดระหว่างการทำงาน ความเครียดจากการทำงานหนัก รายได้ที่ไม่เพียงพอ ส่งผลทำให้เกิดความเครียด

ปริศนา เจริญทอง และธนกศักดิ์ เทียกทอง (2561) ได้ทำการสำรวจความเครียดและสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดของผู้ประกอบการร้านยาในปัจจุบัน กรณีศึกษาในจังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ สสำรวจระดับความเครียด สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด และวิธีการเผชิญความเครียดของผู้ประกอบการร้านยาแผนปัจจุบัน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ จากการศึกษาพบว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดส่วนใหญ่เป็นสาเหตุที่เกิดจากเหตุปัจจัยภายนอกของตัวบุคคล (สิ่งแวดล้อม) การเปลี่ยนแปลงข้อบังคับกฎหมายโดยเฉพาะกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทางด้านเภสัชกรรม รองลงมาคือเรื่องของผลประกอบการและความมั่นคง รองลงมาคือเรื่องของผลประกอบการและความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้วิธีการเผชิญความเครียดของผู้ประกอบการร้านยาพบว่าการยอมรับความเป็นจริงในปัญหาที่เกิดขึ้นและพยายามหาวิธีการและลงมือกระทำในการแก้ปัญหา เป็นวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่ใช้มากที่สุด รองลงมาคือวิธีการเผชิญความเครียดโดยการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม โดยมักจะพูดคุยกับบุคคลที่ช่วยให้มองเห็นปัญหาได้ชัดเจนขึ้น ปรึกษา ขอคำแนะนำในการแก้ไขปัญหากับบุคคลที่มีประสบการณ์มาก่อนในปัญหาเดียวกันนั้นเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมในการแก้ปัญหานั้นส่วนวิธีการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงการแก้ปัญหา เป็นวิธีการเผชิญความเครียดที่ใช้น้อยที่สุดหรือไม่ใช้เลยเพราะนอกจากจะไม่ได้แก้ไขปัญหานั้นเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดแล้ว ยังจะเป็นการสะสมความเครียดไปโดยไม่รู้ตัว ทำให้รู้สึกเหมือนถูกกดตันอยู่ตลอดเวลาจนไม่สามารถที่จะทำสิ่งอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือรู้สึกไม่มีความสุขในการดำเนินชีวิตประจำวัน ความเครียดส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นโดยมากสาเหตุมาจากปัจจัยภายนอกต่างๆ เช่นปัญหาจากการทำงาน ข้อบังคับกฎหมาย และวิธีการเผชิญความเครียดที่ได้จากการศึกษานี้คือการเผชิญความเครียดโดยมุ่งเน้นการแก้ปัญหา การป้องกันและการแก้ไขปัญหา รวมถึงวิธีการเผชิญความเครียดที่เหมาะสม ที่จะดำเนินการประกอบธุรกิจร้านยาในอนาคตได้

รักพงศ์ พยัคฆาคม (2558) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานของคณงานเก็บขยะมูลฝอยในเทศบาลต่างๆ ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะความเครียดกับประสิทธิภาพการทำงานของคณงานเก็บขยะมูลฝอยในเทศบาลต่างๆ โดยศึกษาในพื้นที่นนทบุรี จากผลการศึกษาพบว่า เมื่อภาวะความเครียดเพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย

พบว่าด้านที่มีค่าสูงสุดคือความเครียดทางด้านร่างกาย โดยการเจ็บปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย หลัง หรือหัวไหล่ เป็นการเจ็บป่วยในเบื้องต้น ความรู้สึกไม่ปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากและในทางกลับกันเมื่อภาวะความเครียดลดลงจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น โดยภาวะความเครียดจากการทำงาน เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงในหลายปัจจัยทั้งด้าน องค์กร บุคคลที่เกิดจากการปรับสมดุลชีวิตของแต่ละบุคคล เช่น ร่างกายอ่อนเพลีย จากการทำงานหนัก พักผ่อนไม่เพียงพอ การกระทบกระทั่งในระหว่างคู่ชีวิต ญาติและบุตร การเป็นหนี้เป็นสิน ไม่พึงพอใจ ในกฎระเบียบและการกระทำของผู้บริหาร และสังคมอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงจากครอบครัวรวม เป็นครอบครัวขยายหรือครอบครัวเดี่ยว ต่างคนต่างอยู่ ความสัมพันธ์ทางญาติผู้ใหญ่ลดลง เปลี่ยนจาก สังคมชนบทเป็นสังคมเมือง เปลี่ยนจากกิจกรรมเป็นอุตสาหกรรม ต่างเข้ามาหางานทำในเมืองใหญ่ ๆ ปัจจัยที่ทำให้เกิดภาวะความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการปฏิบัติงานต้อง เข้าไปอยู่ในสภาพการทำงานเฉพาะอย่างต้องเผชิญกับสิ่งกดดันต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อ ร่างกายและจิตใจมาก ทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน และเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน โดย จำแนกปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ในการปฏิบัติงานดังนี้ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าใน การทำงาน สถานที่ทำงานและการจัดการ ลักษณะของงานที่ทำ สภาพการทำงาน สิ่งตอบแทนหรือ ผลประโยชน์ต่าง ๆ ปฏิบัติงาน (Gilmer & Haller, 1966)

ปวีตรา ลภละมูล (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด จากการศึกษาพบว่าปัจจัยความเครียดภายในองค์กรของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านผลตอบแทน ด้าน นโยบายองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านลักษณะของงานตามลำดับ โดยด้าน ปริมาณงานโดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับค่อนข้างมาก ด้านคุณภาพงานและด้าน ความพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

## 2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการทำงาน

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลโดย Reddin (1970) โดยทฤษฎีนี้กล่าวว่า ประสิทธิภาพพิจารณาได้ 3 ระดับ คือระดับองค์กร (Corporate) จะเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ กำไร ตำแหน่งในการแข่งขัน การเจริญเติบโตและขยายตัวขององค์กร ผลผลิตภาพ ความยืดหยุ่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลากรความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และความสัมพันธ์กับส่วนราชการ ระดับหน่วยงาน (department) เป็นเรื่องที่หน่วยงานในระดับย่อยขององค์กร สามารถทำ



ผลประโยชน์ ให้เกิดขึ้นแก่องค์กรใหญ่ในภาพรวม และระดับบุคคล (managerial) เป็นเรื่องของผล การปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งต่างๆในองค์กร

Steers (อ้างใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) กล่าวว่าปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของ แต่ละบุคคลในองค์กรจะต้องประกอบไปด้วยความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจ ของบุคคลทั้ง 3 ปัจจัย รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อ องค์กร หากขาดปัจจัยใดไปจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน

Fiedler (1967 อ้างใน พิษขานา ทองดียิ่ง, 2561) กล่าวว่าประสิทธิผล คือความสามารถ ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ โดยถือว่าเป็นประสิทธิผลของกลุ่ม

Schein (1970) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพองค์กร หมายถึง สมรรถนะ (Capacity) ของ องค์กรในการที่จะอยู่รอด (Survival) ปรับตัว (Adapt) รักษาสภาพ (Maintain) และเติบโต (Growth) ไม่ว่าองค์กรนั้นจะมีหน้าที่ใดที่ต้องการให้ลุล่วง

Steers (1977) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ คือการที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการแยกแยะ การ บริหารงาน และการใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

Lawiess (1979) ได้กล่าวว่าประสิทธิผล คือ ความสามารถในการดำเนินการให้เกิดผลตาม เป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์กร 5 อย่าง คือ ความสามารถในการผลิต ขวัญและกำลังใจ การปฏิบัติตามแบบอย่าง การปรับตัว และความเป็นปึกแผ่นขององค์กร สรุปว่า ประสิทธิภาพของธุรกิจเครือข่ายตรง หมายถึง การใช้ทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสำเร็จของผลการ ปฏิบัติงานโดยที่ผลที่เกิดขึ้นของงานนั้นจะต้องบรรลุเป้าหมายของธุรกิจเครือข่ายตรง

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างและความสามารถ การปฏิบัติงานนั้นถือว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาหรือยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากร ซึ่งหากได้มีการพัฒนาปัจจัยอิทธิพลในการปฏิบัติงาน ในรูปแบบที่ชัดเจนและมีความ สมบูรณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร ความสามารถเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การทำงาน ความสามารถนี้เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความเหมาะสมเฉพาะตำแหน่งหน้าที่ ของงาน และควรมีความสามารถที่หลากหลายด้าน ทั้งความสามารถที่มีต่องานและต่อบุคคล ซึ่งจะ ส่งผลต่อประสิทธิผลต่อประสิทธิภาพเป็นสำคัญ ในส่วนของปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย 1.) ด้านกลยุทธ์ 2.) ด้านระบบ 3.) ด้านแบบของการบริหาร 4.) ด้านบุคลากร และ 5.) ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร สาเหตุที่ปัจจัยที่กล่าวมาไม่มีผลต่อ

ประสิทธิภาพการทำงานเนื่องจาก บุคคลกรณ์องค์กรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าทุกหน่วยงานมีการจัดทำหลักการ หรือแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้า มีการจัดระบบงานที่ชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน ออกแบบงานที่ต้องใช้ทักษะหลายด้านประกอบกัน มีการจัดสรรบุคลากรได้ตรงกับสายงาน และมีความเชื่อมั่นต่อเพื่อร่วมงานในการปฏิบัติงานของบุคลากร และจากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยยังพบอีกว่าความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบงาน และสถานภาพในการทำงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

พิชชาภา ทองดียิ่ง (2561) ได้ศึกษาปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิผลของธุรกิจเครือข่ายขายตรงในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัย ความสัมพันธ์ และเสนอแนวทางการปรับปรุงปัจจัย อันได้แก่ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมย่อยขององค์การการสร้างความผูกพันต่อองค์การ และการสร้างบรรยากาศขององค์การกับประสิทธิผล ของธุรกิจเครือข่ายขายตรง จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของธุรกิจเครือข่ายขายตรงในประเทศไทยทุกด้านได้แก่ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมย่อยขององค์การ การสร้างความผูกพันต่อองค์การ และการสร้าง บรรยากาศขององค์การ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนประสิทธิผลของธุรกิจเครือข่ายขาย ตรงในประเทศไทย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ปัจจัยภาวะผู้นำวัฒนธรรมย่อยขององค์การ การสร้างความ ผูกพันต่อองค์การ และการสร้างบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลของธุรกิจ เครือข่ายขายตรงในประเทศไทย ปัจจัยภาวะผู้นำ วัฒนธรรมย่อยขององค์การ การสร้างความ ผูกพันต่อองค์การ และการสร้าง บรรยากาศขององค์การสามารถทำนายการผันแปรของประสิทธิผลของธุรกิจเครือข่ายขายตรงในประเทศไทย

เดือนใจ เขียนชานาจ และสุพรรณณี สมานญาติ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัย ความกลมกลืนอิทธิพล ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิผลของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ อันประกอบด้วยการมีบาร์มีและอิทธิพลเชิงอุดมคติ การจูงใจเพื่อสร้างแรงดลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยวัฒนธรรม ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลทางตรงต่อประสิทธิผล

สรานัญลักษณ์ สุภฤกษ์เดชาชัย (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยประสิทธิผลองค์การ ระดับบรรณาภิบาล และหลักปัจจัยภาวะผู้นำ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้ จากผลการศึกษาพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมมีระดับประสิทธิผลองค์การระดับบรรณาภิบาล และระดับสภาวะการเป็นผู้นำ อยู่ในระดับสูงมาก และมีปัจจัยในเชิงบวกกับประสิทธิผลองค์การ การบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดการ



แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และเป็นธรรมให้สามารถยุติเรื่องได้โดยเร็ว การปลูกฝังและกระตุ้นการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลทั่วทั้งองค์กร และการสั่งการของผู้นำ ที่มีเอกภาพ โดยกำหนดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ ให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกันในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ เพื่อลดความขัดแย้งและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จ



### ทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานและความเครียด ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานปฏิบัติการในกลุ่มธุรกิจการค้าส่ง มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

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

#### 3.1 ประเภทและรูปแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านผลกระทบจากโรคระบาด ข้อมูลด้านการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน ข้อมูลด้านความเครียด ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในกลุ่มธุรกิจการค้าส่ง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

##### 3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

###### 3.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานปฏิบัติการในกลุ่มธุรกิจการค้าส่ง

ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และสุขภาพ โดยมีระดับการวัดดังนี้

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| 1. เพศ                  | ระดับการวัดตัวแปรนามบัญญัติ (Nominal Scale)     |
| 2. สถานภาพสมรส          | ระดับการวัดตัวแปรนามบัญญัติ (Nominal Scale)     |
| 3. อายุ                 | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 4. ระดับการศึกษา        | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 5. อายุการทำงาน         | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 7. ภาระเฉลี่ยต่อเดือน   | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 8. สุขภาพ               | ระดับการวัดตัวแปรนามบัญญัติ (Nominal Scale)     |

**3.1.1.2 ข้อมูลด้านผลกระทบจากโรคระบาด** ประกอบด้วย ด้านเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรค ด้านการกระจายของโรค และด้านการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อม 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 มีการวัดดังนี้**

<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>ความหมาย</b>
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 ข้อมูลด้านผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินการ** ประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการ การเปลี่ยนแปลงผลผลิต การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม หรือคน 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 มีการวัดดังนี้**

<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>ความหมาย</b>
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 ข้อมูลด้านความเครียด** ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร และด้านผลตอบแทน 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 มีการวัดดังนี้**

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 ข้อมูลด้านประสิทธิผลการดำเนินงาน** ประกอบด้วย ประสิทธิภาพระดับองค์กร ประสิทธิภาพระดับหน่วยงาน และประสิทธิผลระดับบุคคล 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 มีการวัดดังนี้**

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) ของแบบสอบถาม (Questionnaire)

#### 3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงและเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้ จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

#### 3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไข

แบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานปฏิบัติการในกลุ่มธุรกิจค้าส่ง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ โดยวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งค่าที่ได้เท่ากับ 0.932

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

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ข้อมูลด้านผลกระทบจากโรคระบาด	10	0.830
2. ข้อมูลด้านผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินการ	10	0.882
3. ข้อมูลด้านความเครียด	10	0.773
4. ข้อมูลด้านประสิทธิผลการดำเนินงาน	10	0.853
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>0.932</b>

### 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานปฏิบัติการของธุรกิจค้าส่ง โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานปฏิบัติการของธุรกิจค้าส่ง

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับ ความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากพนักงานปฏิบัติการธุรกิจการค้าส่ง จำนวน 400 คน โดยจะสุ่มกลุ่ม ตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการ แจกแบบสอบถามมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

วันที่ 1 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2563 จำนวน 400 คน

### 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานปฏิบัติการของธุรกิจการค้าส่งจะทำการ เก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัย ได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบ แบบสอบถามเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการของธุรกิจการค้าส่ง มีความเข้าใจในข้อความและความ ต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการของธุรกิจการค้าส่ง

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและ นำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

### 3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบาย และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานปฏิบัติการในกลุ่มธุรกิจการค้าส่ง โดยมีการ ตั้งสมมติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของผลกระทบจากโรคระบาดที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานของ พนักงานธุรกิจการค้าส่ง

3.4.2 อิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผล การทำงานของพนักงานธุรกิจการค้าส่ง

3.4.3 อิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธุรกิจ การค้าส่ง

**การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05**

### 3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

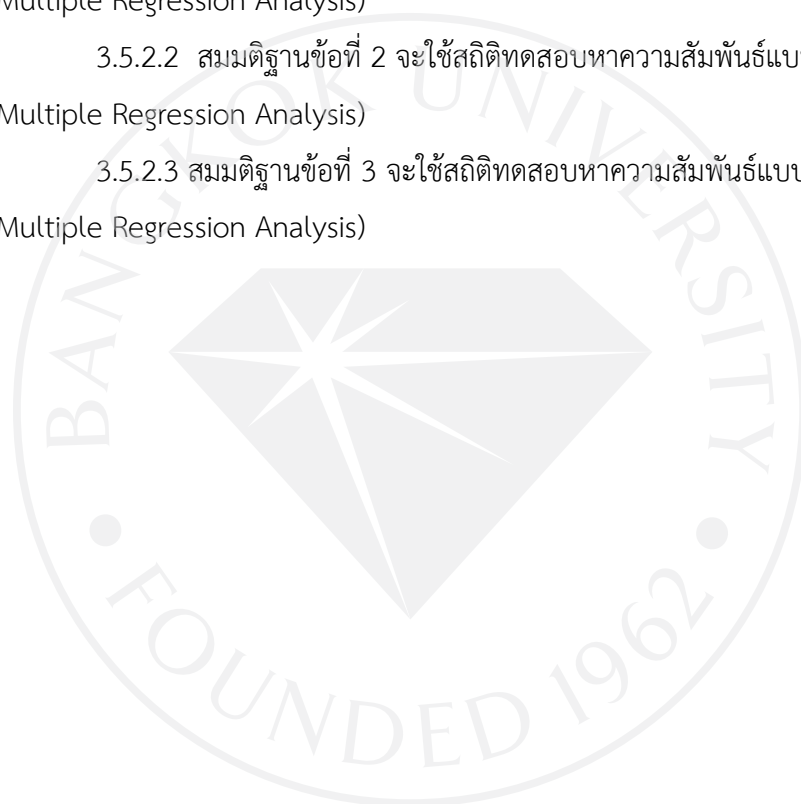
3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)





## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่องผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน และความเครียด ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจค้าส่ง มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยเชิงพรรณนา (Description Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

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

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ สถานภาพสมรส อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และสุขภาพ ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลปรากฏผลดังตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศหญิง	218	54.4
2. สถานภาพโสด	271	67.6
3. อายุระหว่าง 21-35 ปี	257	64.1
4. ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี	256	63.8
5. ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 4 ปี	203	50.6
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 35,000 บาท	114	28.4
7. ภาระครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-19,999 บาท	120	29.9
8. สุขภาพปกติ	373	93.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.4 สถานะภาพคือโสด คิดเป็นร้อยละ 67.6 อายุระหว่าง 21 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.1 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.8 ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนคือมากกว่า 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.4 ภาระครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนคือ 10,001 – 19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.9 และมีสุขภาพปกติคิดเป็นร้อยละ 93.0

#### 4.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยผลกระทบจากโรคระบาดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยผลกระทบจากโรคระบาดของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง ปรากฏผลดังตาราง 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลกระทบจากโรคระบาดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยด้านผลกระทบจากโรคระบาด	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรค	3.77	0.972	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยด้านผลกระทบจากโรคระบาดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยด้านผลกระทบจากโรคระบาด	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
2. ด้านการกระจายของโรค	4.13	0.761	มาก
3. ด้านการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อม	4.27	0.703	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.812</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลกระทบจากโรคระบาดส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.812

#### 4.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง ปรากฏผลดังตาราง 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยด้านผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. การเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการ	4.07	0.804	มาก
2. การเปลี่ยนแปลงผลผลิต	3.83	0.802	มาก
3. การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง	4.08	0.684	มาก
4. การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม หรือคน	3.87	0.822	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.778</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.778

#### 4.1.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบด้านความเครียดมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบด้านความเครียดของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง ปรากฏผลดังตาราง 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบด้านความเครียดของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง

ปัจจัยด้านผลกระทบด้าน ความเครียด	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านลักษณะของงาน	3.68	0.853	มาก
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.95	0.714	มาก
3. ด้านนโยบายองค์กร	3.90	0.722	มาก
4. ด้านผลตอบแทน	3.87	0.811	มาก
รวม	3.85	0.775	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลกระทบด้านความเครียดของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.775

#### 4.1.5 ข้อมูลระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง ปรากฏผล ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง

ปัจจัยด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ประสิทธิภาพระดับองค์กร	3.66	0.874	มาก
2. ประสิทธิภาพระดับหน่วยงาน	3.96	0.714	มาก
3. ประสิทธิภาพระดับบุคคล	4.0	0.733	มาก
รวม	3.87	0.773	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่งอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.773

#### 4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของผลกระทบจากโรคระบาดส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของผลกระทบจากโรคระบาดส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยด้านผลกระทบจากโรคระบาด	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ด้านเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรค	0.274	5.595	0.000*
2. ด้านการกระจายของโรค	0.132	2.111	0.035*
3. ด้านการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อม	0.157	2.486	0.013*

$R^2 = 0.205$ , F-Value = 34.208, n = 401, P-Value  $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยด้านผลกระทบจากโรคระบาด มีอิทธิพลร้อยละ 20.5 โดยด้านเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรคมีอิทธิพลร้อยละ 27.4 ด้านการกระจายของโรคมีอิทธิพลร้อยละ 13.2 และด้านการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลร้อยละ 15.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง ปรากฏผลดังตาราง 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยด้านผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
1.การเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการ	0.296	4.875	0.000*
2. การเปลี่ยนแปลงผลผลิต	0.138	2.494	0.013*
3. การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง	-0.004	-0.056	0.955
4. การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม หรือคน	0.227	4.358	0.000*

$R^2 = 0.296$ , F-Value = 41.619, n = 401, P-Value  $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยด้านผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน มีอิทธิพลร้อยละ 29.6 โดยการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการมีอิทธิพลร้อยละ 29.6 การเปลี่ยนแปลงผลผลิตมีอิทธิพลร้อยละ 13.8 และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม หรือคนมีอิทธิพลร้อยละ 22.7 ในขณะที่ การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของผลกระทบด้านความเครียดส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง ปรากฏผลดังตาราง 4.8

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของผลกระทบด้านความเครียดส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน  
ของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ  
(Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยด้านผลกระทบด้าน ความเครียด	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ด้านลักษณะของงาน	0.123	2.794	0.005*
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	0.070	1.333	0.183
3. ด้านนโยบายองค์กร	0.219	4.314	0.000*
4. ด้านผลตอบแทน	0.393	8.286	0.000*

$R^2 = 0.421$ , F-Value = 71.928, n = 400, P-Value  $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยด้านผลกระทบด้านความเครียด มีอิทธิพลร้อยละ 42.1 โดย  
ด้านลักษณะของงานมีอิทธิพลร้อยละ 12.3 ด้านนโยบายองค์กรมีอิทธิพล 21.9 และด้านผลตอบแทน  
มีอิทธิพลร้อยละ 39.3 ในขณะที่ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ  
ทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## บทที่ 5

### บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่องผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจค้าส่ง มีบทสรุปผลการวิจัยนำเสนอใน 2 ส่วนที่สามารถอธิบายได้ตามการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

#### 5.1 การอภิปรายผล

#### 5.2 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 การอภิปรายผล

การรายงานด้วยสถิติเชิงพรรณนา ( Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การอภิปรายผลตามสมมุติฐานที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้

ผลการวิเคราะห์พบว่าความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในกลุ่มธุรกิจค้าส่ง ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และสุขภาพ พบว่า พนักงานในกลุ่มธุรกิจการค้าส่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 สถานภาพโสด จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6 อายุระหว่าง 21-35 ปี จำนวน 257 คิดเป็นร้อยละ 64.1 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 4 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 35,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 ภาระเฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 และมีสุขภาพปกติ (ไม่มีโรคประจำตัว) จำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 93

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลกระทบจากโรคระบาด ซึ่งประกอบด้วยด้านเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรค ด้านการกระจายของโรค และด้านการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจค้าส่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลกระทบจากโรคระบาด ประกอบด้วย ด้านเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรค ด้านการกระจายของโรค และด้านการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากลำดับที่ 1 คือด้านการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมาตามลำดับคือ ด้านการกระจายของโรค มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และด้านเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรค มีระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และผลรวมปัจจัยด้านผลกระทบจากโรคระบาดมีระดับความคิดเห็นมาก  
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปรผลระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการ การเปลี่ยนแปลงผลผลิต การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม หรือคน ที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจค้าส่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน ประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการ การเปลี่ยนแปลงผลผลิต การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม หรือคน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากลำดับที่ 1 คือ การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมาตามลำดับคือการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม หรือคน มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 การเปลี่ยนแปลงผลผลิต มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยที่ 3.83 และผลรวมผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปรผลระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับผลกระทบด้านความเครียด ซึ่งประกอบด้วย คำนลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจค้าส่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบด้านความเครียด ประกอบด้วย คำนลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากลำดับที่ 1 คือ ปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้าในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมาตามลำดับคือปัจจัยด้านนโยบายองค์กร มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ปัจจัยด้านลักษณะของงาน มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และผลรวมผลกระทบด้านความเครียด มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.85 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปรผลระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิภาพระดับองค์กร ประสิทธิภาพระดับหน่วยงาน ประสิทธิภาพระดับบุคคล ผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจค้าส่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.87

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.1 สมมติฐานข้อที่ 1 อิทธิพลของผลกระทบจากโรคระบาดที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจการค้าส่ง ผลการวิจัยปัจจัยด้านผลกระทบจากโรคระบาด มีอิทธิพลร้อยละ 20.5 โดย ด้านเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรคมีอิทธิพลร้อยละ 27.4 ด้านการกระจายของโรคมีอิทธิพลร้อยละ 13.2 และด้านการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลร้อยละ 15.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ Comings & Worley (1989, pp. 199-200) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ของบุคคลกับงานที่ทำ โดยเฉพาะความพึงพอใจของแต่ละบุคคลและมีความสุขภาพที่ดีในการทำงาน ซึ่งบ่งบอกให้เห็นว่าหากพนักงานมีความสุขร่างกายที่แข็งแรง สุขภาพดี จะช่วยลดการกังวลเรื่องการเกิดโรค และหากทางบริษัทมีมาตรการในการรับมือและป้องกัน การแพร่กระจายของโรคระบาดต่างๆ พนักงานจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับรายงานฉบับสมบูรณ์ เรื่องการรับรู้เรื่องโรคติดเชื้อไวรัสอีโบล่าของประเทศไทย พ.ศ. 2558 ศึกษาโดย นางมนัสนันท์ ลิ้มพิทยากุล และคณะ จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แหล่งข้อมูล ความรู้ และทัศนคติ การรับรู้การประเมินเผชิญอันตราย การรับรู้การเผชิญปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการป้องกันการติดเชื้อไวรัสอีโบล่า และยังสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท (2549) จากการศึกษาพบว่า การกระทำหรือพฤติกรรมใดๆของคนส่วนใหญ่ตามปกติมักเกิดจากทัศนคติของแต่ละบุคคล การกระทำที่แสดงออกมามากเกิดจากทัศนคติของบุคคลที่กระทำ แต่ในบางครั้งทัศนคติอาจจะไม่นำไปสู่การกระทำเสมอไป ทัศนคติอาจมีผลต่อสิ่งเร้าในทางบวก และการยอมรับปฏิบัติอาจมีผลในทางตรงกันข้าม

1.2 สมมติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจการค้าส่ง ผลการวิจัยปัจจัยด้านผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน มีอิทธิพลร้อยละ 29.6 โดยการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการมีอิทธิพลร้อยละ 29.6 การเปลี่ยนแปลงผลผลิตมีอิทธิพลร้อยละ 13.8 และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม หรือคนมีอิทธิพลร้อยละ 22.7 ในขณะที่ การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาติชาย คงเพ็ชรดิษฐ์ และธีระวัฒน์ จันทิก โดยได้การศึกษาเรื่องการบริหารการเปลี่ยนแปลง บทบาทของภาวะผู้นำและการสื่อสารองค์การ จากการศึกษาพบว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงนั้นประกอบด้วย ตัวบุคคลหรือบุคคล ทัศนคติและความสามารถของบุคลากร โครงสร้างองค์กร สายการบัญชาและการสื่อสารเทคโนโลยี วัฒนธรรมและค่านิยม ในด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้น นักวิชาการเสนอว่ารูปแบบของผู้นำเชิงสถานการณ์นั้นเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง ศักยภาพของผู้นำนักวิชาการส่วนมากก็ให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน โดยสนใจ ทั้งด้าน การสื่อสาร การชี้แนะแนวทาง การตัดสินใจ และการแก้ปัญหา

นอกจากนั้นนักวิชาการส่วนมากองค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อองค์กรอยู่ในสภาวะการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารการสื่อสารการเปลี่ยนแปลง เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กัน

1.3 สมมติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธุรกิจการค้าส่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านผลกระทบด้านความเครียด มีอิทธิพลร้อยละ 42.1 โดยด้านลักษณะของงานมีอิทธิพลร้อยละ 12.3 ด้านนโยบายองค์กรมีอิทธิพลร้อยละ 21.9 และด้านผลตอบแทนมีอิทธิพลร้อยละ 39.3 ในขณะที่ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ หาดเหมินทร์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าความเครียดจากการทำงานที่ต้องทำให้บรรลุตามเป้าหมายในการเพิ่มผลผลิต พนักงานจะมีภาระงานเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจึงส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง การออกจากงานเพิ่มมากขึ้น ขาดงานและเกิดความเครียดระหว่างการทำงาน เช่นเดียวกับการศึกษาของงานวิจัยของ อภิญา วิเวโก (2560) โดยได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเครียดที่เกิดจากการทำงานหนักทำให้ร่างกาย และจิตใจต้องแบกรับความเครียด ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เนื่องจากไม่มีการผ่อนคลายความเครียด ส่งผลให้งานที่ทำออกมาไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิวญา แก้วสระแสน และไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ โดยได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร โดยผู้จัดทำได้กำหนดความเครียดในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ความเครียดทางด้านร่างกาย และด้านจิตใจ ปัจจัยในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีตรา ลาภละมุ (2557) โดยได้ศึกษาเรื่องความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด โดยผลการวิจัยพบว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ผลตอบแทน สภาพแวดล้อม มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทางมาก กล่าวคือถ้ามีความเครียดและความวิตกกังวลมากจะส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานลดลง

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไป ผู้ทำวิจัยจึงเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะดังนี้

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.2.1.1 ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญกับการรับผิดชอบงานของพนักงาน พนักงานควรได้รับงานที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล โดยการแบ่งงานแบ่งตามความสามารถของแต่ละรายบุคคล ให้เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละราย

5.2.1.2 กลุ่มธุรกิจค้าส่ง ควรจัดสรรงบประมาณในการสร้างความสุขให้แก่พนักงาน เช่น จัดให้มีการพักร้อนยาวกว่าที่อื่นปีต้น เพื่อให้พนักงานได้เกิดแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์ผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.1.3 กลุ่มธุรกิจค้าส่ง ควรจัดสรรงบประมาณในการสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อศึกษาและพิจารณาถึงความต้องการ แรงจูงใจที่สอดคล้องและเหมาะสมแก่พนักงานในแต่ละแผนกเพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานที่มีศักยภาพ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร

### 5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

5.2.2.1 จากการศึกษาทำให้ทราบว่าผลกระทบจากโรคระบาดมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่ง ดังนั้นควรมีมาตรการ การจัดการแพร่ระบาดของโรค อย่างชัดเจน มีมาตรการที่เข้มงวดเพื่อป้องกันโรคให้แก่พนักงาน พร้อมมีแนวทางการช่วยเหลือ ชี้แนะในการปฏิบัติตัวรับมือกับโรค ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานส่งผลให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น

5.2.2.2 จากการศึกษาทำให้ทราบว่า ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มธุรกิจค้าส่ง ดังนั้น องค์กรควรจัดทำ การสำรวจความพึงพอใจในการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กร หรือการเสนอแนะความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสได้เสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์และเพื่อองค์กรจะได้รับทราบถึงปัญหา และความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้มาเป็นประโยชน์ในการนำมาพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานซึ่งจะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดีขึ้น นอกจากนี้องค์กรยังสามารถนำข้อมูลที่ทำการสำรวจมาวิเคราะห์ เพื่อวางแผนการปรับปรุงแนวทางและวิธีการในการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อหาแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดกับองค์กร

### 5.2.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

5.2.3.1 ควรมีการศึกษาประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานในกลุ่มธุรกิจค้าส่งโดยใช้วิธีเก็บและรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่นการสัมภาษณ์กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

5.2.3.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจค้าส่งเช่น สภาพแวดล้อมการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น



### บรรณานุกรม

- กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์. (2544). *ความเครียดในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัทเคมีเบอรัลลี่ คล๊าค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จรรรงค์ ลีสุรพงศ์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานป้องกัน ควบคุมโรคติดต่อ ขององค์การบริหารส่วนตำบล. สงขลา*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- จักรวาล สุขไมตรี และพระมหา นรากร วรเมธี. (2562). การบริหารความเครียดในองค์กร. *วารสารวิชาการแพรวากาฬสินธุ์*, 6(1), 141-156.
- จิระพงศ์ เรืองกุน. (2556). การเปลี่ยนแปลงองค์การ : แนวคิด กระบวนการและบทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 5(1), 194-203.
- ชาติชาย คงเพ็ชรดิษฐ์ และธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). การบริหารเปลี่ยนแปลง: บทบาทของภาวะผู้นำ และการสื่อสารในองค์การ. *มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 9(1), 895-919.
- ดำรงค์ อารงเลาะห์พันธุ์. (2562). *การศึกษามาตรการของประเทศไทยในการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อมในชุมชนแรงงานต่างด้าว*. กรุงเทพฯ: สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ.
- เดือนใจ เขียนชานาจ และสุพรรณิ สมานญาติ. (2560). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 6(2), 227-240.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2549). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นฤวัน ชัชราภรณ์. (2559). *ภาวะความเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัทนำเข้าเหล็กในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี.ชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุศกร พันธเมธาฤทธิ์. (2562). ปัจจัยทำนายพฤติกรรมการดูแลเด็กของผู้ปกครองในการป้องกัน ควบคุมโรคติดต่อที่บ้าน. *วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์*, 39(2), 22-36.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ. (2536). *พฤติกรรมศาสตร์ พฤติกรรมสุขภาพและสุขศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปณิธิ อัมพพนารัตน์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรสายวิชาการในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.



- ปริศนา เจริญทอง และธนกศักดิ์ เทียกทอง. (2561). การสำรวจความเครียดและสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดของผู้ประกอบการร้านยาในปัจจุบัน : กรณีศึกษาในจังหวัดสมุทรปราการ. *ว. เกสซ์ศาสตร์อีสาน*, 14(4), 50-67.
- ปวีตรา ลาภละมูล. (2557). ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรนัชชา พุทธหนู. (2559). การเปลี่ยนแปลงองค์การ : ศึกษากรณีมหาวิทยาลัยรามคำแหง. *วารสาร สังคมศาสตร์*, 5(1), 1-11.
- พิชชาภา ทองดียิ่ง. (2561). การศึกษาปัจจัยที่มีผลของธุรกิจเครือข่ายชายตรงในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- พิมพ์พลอย เพื่อกพวง. (2561). การศึกษาการกระจายตัวของผู้ป่วยโรคระบาดในระบบข้อมูลสุขภาพ ด้วยการทำแผนที่ Dasymetric. *วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข*, 12(3), 480-489.
- มณีนรัตน์ สุวรรณวาริ. (2555). ประเภทและคุณลักษณะเฉพาะของโครงการ. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/460695>.
- มนัสนันท์ ลิ้มปวิทยากุล. (2558ก). การเฝ้าระวังโรคไข้หวัดใหญ่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในพื้นที่ชายแดนไทย-สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. *วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์ สุขภาพ*, 9(2), 24-31.
- มนัสนันท์ ลิ้มปวิทยากุล. (2558ข). การรับรู้เรื่องโรคติดเชื้อไวรัสอีโบล่าของประชาชนไทย พ.ศ. 2558. กรุงเทพฯ: สำนักสื่อสารความเสี่ยงและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข.
- รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2562). *SME White Paper 2019*. สืบค้นจาก <https://www.sme.go.th/th/download.php?modulekey=215>.
- รักพงศ์ พยัคฆาคม. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานของคณงานเก็บข้อมูลฝอยในเทศบาลต่างๆ ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์*, 1(1), 67-78.
- รัฐพล ศรีกัตัญญ. (2551). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮาส์รัชดาภิเษก. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิลาวัลย์ อันมา. (2556). การศึกษาการบริหารการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- วีระชัย วุฒิพงศ์ชัยกิจ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้นโยบายองค์กร การมีศึกษา บริษัทเอส ซีจี แพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สรณกุลลักษณ์ สุภฤกษ์เดชาชัย. (2562). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์กรของศูนย์ดำรงค์ธรรมจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สินี ยี่มน่วม. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการระดับคณะของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*. พิษณุโลก: งานวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- องอาจ เจริญสุข. (2560). *ระบาดวิทยาประยุกต์เพื่อป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก*. สมุทรสาคร: บอรัณ พู ปี พับลิชชิ่ง.
- Gilmer, V., & Haller, B. (1966). *Industrial psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Reddin, J.W. (1970). *Managerial effectiveness*. New York: McGraw – Hill Book Co.
- Robbins, S.P. (2002), *Organizational behavior* (10<sup>th</sup> ed.). New York: Prentice Hall PTR.
- Rogers, R.W. (1983). Cognitive and physiological processes in fear appeals and attitude change: A revised theory of protection motivation. In J. T. Cacioppo & R. E. Petty (Eds.), *Social psychophysiology: A sourcebook* (pp. 153-176). New York: Guilford.
- Rosenstock, M.I., Strecher, V.J., & Becker, M.H. (1988). Social learning theory and earth belief model. *Health Education Quarterly*, 15(2), 75-138.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill Book.
- Simon, H. S. (1947). *Administrative behavior* (4<sup>th</sup> ed.). New York: Free.
- Steers, R.M. (1977). *Organization effectiveness*. California: Goodyear Publishers Inc.
- Taleb, N.N. (2007). *The impact of the highly improbable*, Washington D.C: Random House.



### แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง ผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน และความเครียด ส่งผล

ต่อประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจค้าส่ง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.) เพศ

ชาย

หญิง

2.) สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

3.) อายุ

≤ 20

21 – 35 ปี

36-40 ปี

≥ 41

4.) การศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5.) อายุงาน

ต่ำกว่า 1 ปี

1-2 ปี

3-4 ปี

มากกว่า 4 ปี

6.) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

15,001– 25,000 บาท

25,001 – 35,000 บาท

มากกว่า 35,000

7.) ภาระครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

10,001– 19,999 บาท

20,000 – 30,000 บาท

มากกว่า 30,000 บาท

8.) สุขภาพ

ปกติ

มีโรคประจำตัว โปรดระบุ .....

## ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบจากโรคระบาด

คำชี้แจง : โปรดทาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

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

ผลกระทบจากโรคระบาด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
<b>ด้านเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดโรค</b>					
1.) การใกล้ชิดกับผู้ร่วมงานภายในองค์กรที่มีอาการไอ จาม น้ำมูกไหล หรือมีไข้					
2.) พนักงานภายในองค์กรสัมผัสกับวัสดุที่ไม่สะอาด เช่น กลอนประตู ราวบันได และปุ่มกดลิฟท์ต่างๆ					
<b>ด้านการกระจายของโรค</b>					
3.) องค์กรมีการจัดที่นั่งพนักงาน ให้มีระยะห่างอย่างน้อย 1 เมตร					
4.) องค์กรหลีกเลี่ยงการจัดกิจกรรมที่ต้องรวมกลุ่มกันเป็นจำนวนมาก หากจำเป็นให้จัดระยะห่างระหว่างบุคคลอย่างน้อย 1 เมตรเพื่อลดการแพร่กระจายเชื้อ					
5.) องค์กรกำหนดจุดรับวางบิล และดูแลการรับส่งเอกสารจากบุคคลภายนอก					
6.) องค์กรมีการจัดเก้าอี้พักคอย จัดให้มีระยะห่างอย่างน้อย 1 เมตร อยู่ในบริเวณที่					

ผลกระทบจากโรคระบาด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
มีอากาศถ่ายเทสะดวก					
<b>ด้านการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อม</b>					
7.) องค์กรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับ ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย เช่น เครื่องวัด อุณหภูมิร่างกายแบบมือถือ หรือแบบอิน ฟราเรด					
8.) องค์กรกำหนดให้มีจุดคัดกรองอุณหภูมิ ร่างกายแก่พนักงานที่ชุกคนในบริเวณที่ เหมาะสม ใช้ทางเข้าออกเพียงทางเดียว ก่อนเข้าสถานประกอบการ					
9.) องค์กรมีการจัดเตรียมหน้ากากอนามัย เพื่อให้ผู้มาสถานประกอบการ และพนักงาน					
10.) องค์กรมีการจัดเตรียมแอลกอฮอล์ อย่างน้อย 70% (น้ำหรือเจล) พร้อมใช้ สำหรับล้างมือเพื่อให้ผู้มาสถานประกอบการ และพนักงาน					

**ส่วนที่ 3 :** แบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน

คำชี้แจง : โปรดทาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคาถาม

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

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง นโยบายการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อย ที่สุด 1
<b>การเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการ</b>					
1.) องค์กรมีการอนุญาตพนักงานทำงาน จากที่บ้านได้ (Work from home)					
2.) องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอน การดำเนินงานอย่างเห็นได้ชัด เช่น การ เบิกของ การรับวางบิล เป็นต้น					
3.) องค์กรได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ใช้พัฒนาระบบการปฏิบัติงานของท่านได้ สะดวกยิ่งขึ้น					
<b>การเปลี่ยนแปลงผลผลิต</b>					
4.) องค์กรมีการปรับเปลี่ยนยอดขาย <b>ลดลง</b>					
5.) ผู้บริหารกำหนดระบบการจัดสรรวัสดุ และครุภัณฑ์ชัดเจนทำให้บุคคลากรใน องค์กรได้รับความสะดวกมากขึ้น					
<b>การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง</b>					
6.) ก่อนการปรับองค์กร ผู้บริหารมีการ ชี้แจงให้พนักงานทราบ					



ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง นโยบายการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อย ที่สุด 1
7.) การปรับองค์กรทำให้เกิด ประสิทธิภาพในการควบคุมและบริหาร องค์กร					
8.) การปรับองค์กรทำให้ต้นทุนการผลิต และค่าใช้จ่ายของบริษัทลดลง					
<b>การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม หรือคน</b>					
9.)องค์กรมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้ พนักงานมีโอกาสเชื่อมโยงความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงานในแผนกที่ต่างกัน เช่นจัดกิจกรรมกีฬา					
10.)องค์กรมีการประเมินสมรรถนะของ บุคคลากรภายหลังมีการเปลี่ยนแปลง โดยการประเมินยอดขายหลังจากมีการ เปลี่ยนแปลงว่าเพิ่มมากขึ้น หรือลดลง					

#### ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเครียด

คำชี้แจง : โปรดทาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

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

ผลกระทบด้านความเครียด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
<b>ด้านลักษณะของงาน</b>					
1.) งานของคุณจำเป็นต้องยกหรือเคลื่อนย้ายของหนักบ่อยๆในการทำงาน					
2.) งานของคุณเป็นงานที่ต้องลงมือปฏิบัติอย่างรวดเร็ว					
<b>ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน</b>					
3.) งานที่คุณทำต้องแข่งขันกับผู้อื่น					
4.) งานที่คุณทำมีความมั่นคงดี					
5.) พนักงานสามารถพัฒนาความสามารถของตนเองจากงานที่ได้ทำ					
<b>ด้านนโยบายองค์กร</b>					
6.) ลักษณะโครงสร้างขององค์กรหรือการแบ่งงานไม่เหมาะสม					
7.) การรักษากฎระเบียบขององค์กรมีความเคร่งครัด					
8.) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายมีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้า					

ผลกระทบด้านความเครียด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
<b>ด้านผลตอบแทน</b>					
9.) รายได้ของพนักงานเหมาะสมกับความ รับผิดชอบ					
10.) การดำเนินการด้านสวัสดิการและ ค่าตอบแทน มีระบบการดำเนินการที่ท่าน สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว					

**ส่วนที่ 5 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

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

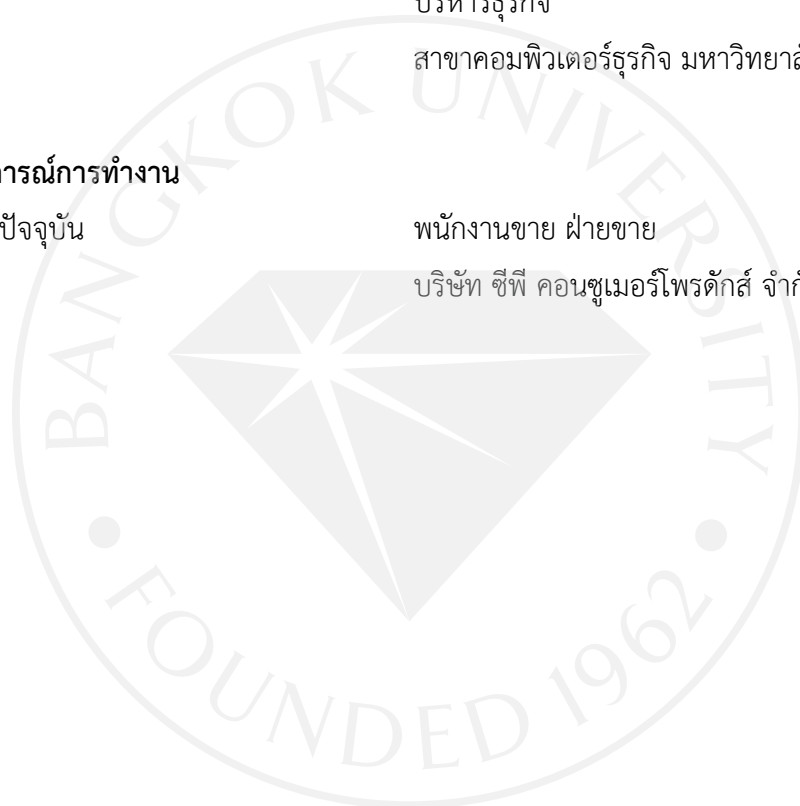
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิผล				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
<b>ประสิทธิผลระดับองค์กร</b>					
1.) องค์กรมียอดขายที่เพิ่มมากขึ้น					
2.) องค์กรสามารถสร้างกำไรที่เพิ่มมากขึ้น					
3.) องค์กรมีการเติบโตหรือการขยายตัวเช่น มีลูกค้าเพิ่มมากขึ้น					
<b>ประสิทธิผลระดับหน่วยงาน</b>					
4.) หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ					
5.) หน่วยงานของท่านมีความยืดหยุ่นสามารถประสานงานภายในเพื่อลดขั้นตอนที่เป็นทางการในกรณีจำเป็นเร่งด่วน					
6.) หน่วยงานของท่านมีการกำหนดขั้นตอนการทำงานไว้อย่างชัดเจน					
7.) การทำงานภายในหน่วยงานของท่านเป็นแบบมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและปรึกษาหารือ หรือวิเคราะห์ปัญหาาร่วมกัน					

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิผล				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
<b>ประสิทธิผลระดับบุคคล</b>					
8.) ท่านมักจะมีวิธีในการแก้ไขปัญหาและ อุปสรรคในการทำงาน					
9.) ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ ล่วงหน้าเสมอ					
10.) ท่านมักมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม					

ขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ-นามสกุล	อรรถพล ทองดี
อีเมล	attapone.tong@bumail.net
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะ บริหารธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
ประสบการณ์การทำงาน 2558 – ปัจจุบัน	พนักงานขาย ฝ่ายขาย บริษัท ซีพี คอนซูเมอร์โปรดักส์ จำกัด



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในสารนิพนธ์

วันที่ 10 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) นายอรรถพล ทองดี อยู่บ้านเลขที่ 10  
ซอย นักกีฬาแหลมทอง 30 แยก 2 ถนน ตำบล/แขวง สะพานสูง  
อำเภอ/เขต สะพานสูง จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10250  
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7620200159

ระดับปริญญาตรี  โท เอก  
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา คณะ บริหารธุรกิจ  
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 9/1 หมู่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และมีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์หัวข้อ.....  
ผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานและความเครียด ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน :  
กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจค้าส่ง

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร .....บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.....ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีการกำหนดระยะเวลา ในการนำสารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์ในสารนิพนธ์ แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิมีวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้  
อนุญาตให้ใช้สิทธิ เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในสารนิพนธ์ ของผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ  
ตลอดไป โดยข้าพเจ้าในฐานะผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทำการจัดเก็บ  
รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวของข้าพเจ้าได้

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือ  
ระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้  
ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับ



ผิดและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
ทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยตลอดแล้ว  
จึงได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ และเก็บไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ ..... ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ  
( นายอรรถพล ทองดี )

ลงชื่อ ..... ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
(ดร.อภิญญา จุลพิสิฐ)  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ ..... พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวิพรรณ สุภาวรรณ)  
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ลงชื่อ ..... พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริวรรณ รุจิพงษ์)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย