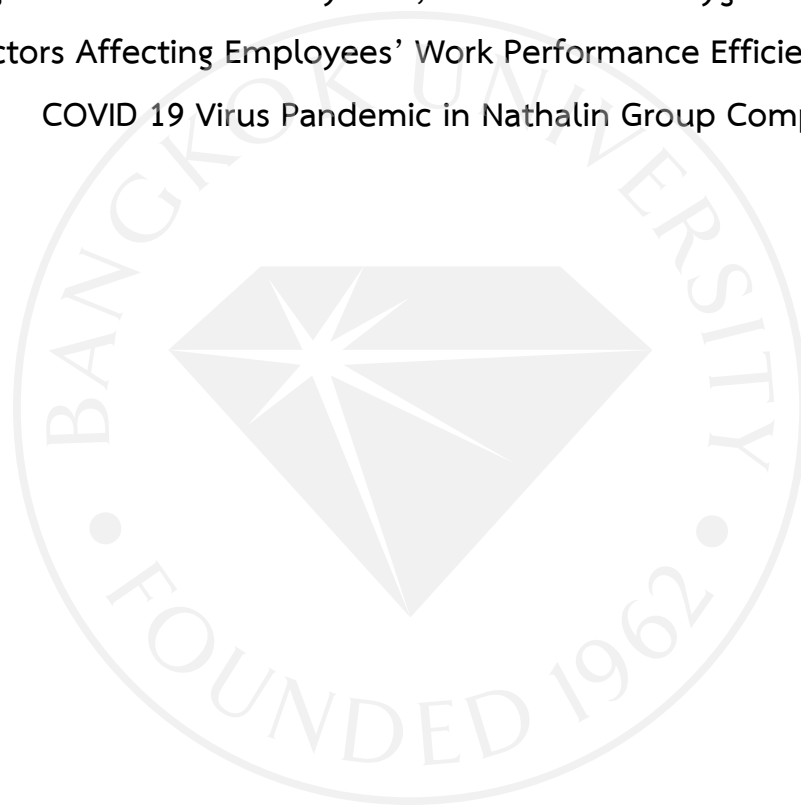


ระบบสารสนเทศ แรงจูงใจและสุขอนามัย และการฝึกอบรม ส่งผลต่อประสิทธิผลการ
ทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน

Management Information System, Motivation and Hygiene, and Training
Factors Affecting Employees' Work Performance Efficiency under
COVID 19 Virus Pandemic in Nathalin Group Company



ระบบสารสนเทศ แรงจูงใจและสุขอนามัย และการฝึกอบรม ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของ
พนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน

Management Information System, Motivation and Hygiene, and Training Factors
Affecting Employees' Work Performance Efficiency under COVID 19 Virus Pandemic in
Nathalin Group Company



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ระบบสารสนเทศ แรงจูงใจและสุขอนามัย และการฝึกอบรมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในกลุ่มบริษัททลทิน

ผู้วิจัย อนันต์ ปานเปี่ยม

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

อนันต์ ปานเปี่ยม. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2565, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาระบบสารสนเทศ แรงจูงใจและสุขอนามัย และการฝึกอบรม ส่งผลต่อประสิทธิผลการ
ทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลิน (59หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลิน 2)
เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจ และสุขอนามัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการ
แพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลิน 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการฝึกอบรม ที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลิน กลุ่ม
ตัวอย่างคือพนักงานของกลุ่มบริษัทนทลิน จำนวน 300 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่
ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Google Form) สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัยได้แก่สถิติเชิงพรรณนา
คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน คือการวิเคราะห์ความถดถอยเชิง
พหุ ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยระบบสารสนเทศประกอบด้วยคุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ
ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นท
ลิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านคุณภาพการให้บริการไม่ส่งผลต่อประสิทธิผล
การทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลิน 2) ปัจจัยด้าน
แรงจูงใจ และสุขอนามัยส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโค
วิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยการฝึกอบรม
ประกอบด้วยด้านความพร้อมในการฝึกอบรม ด้านกระบวนการฝึกอบรมส่งผลต่อประสิทธิผลการ
ทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลิน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ระบบสารสนเทศ, แรงจูงใจและสุขอนามัย, การฝึกอบรม, ประสิทธิผลการทำงานของ
พนักงาน

Panpiem, A. Master Business Administration, January 2022, Graduate School,
Bangkok University.

Management Information System, Motivation & Hygiene, Training Affects to Employee
Works Performance Efficiency During the covid 19 virus epidemic of the Nathalin
Group (59 pp.)

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

ABSTRACT

The purposes of this research were to 1) study management information system affects to employee works performance efficiency during the covid 19 virus epidemic of the Nathalin Group, 2) study motivation & hygiene affects to employee works performance efficiency during the covid 19 virus epidemic of the Nathalin Group, and 3) study training affects to employee works performance efficiency during the covid 19 virus epidemic of the Nathalin Group. The sample used in the study was purposive sampling with 200 employees of the Nathalin Group. The instrument used in the research was questionnaire (Google Form) as well as the descriptive statistics used was percentage, mean, and standard deviation. The inferential statistics was the multiple regression analysis. The result of the study revealed that 1) the management information system in terms of data quality and system quality affects to employee works performance efficiency during the covid 19 virus epidemic of the Nathalin Group with the significant level of 0.05. However the management information system in terms of service quality does not affect to employee works performance efficiency during the covid 19 virus epidemic of the Nathalin Group, 2) the motivation & hygiene affects to employee works performance efficiency during the covid 19 virus epidemic of the Nathalin Group with the significant level of 0.05, and 3) the training affects to employee works performance efficiency during the covid 19 virus epidemic of the Nathalin Group with the significant level of 0.05.

*Keywords: Management Information System, Motivation & Hygiene, Training,
Employee Works Performance Efficiency*

กิตติกรรมประกาศ

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

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณเชิดชู ปานบุญหอม คุณสุรพล มีเสถียร ผู้บริหาร และพนักงานกลุ่มบริษัท นทลิน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือในการดำเนินการวิจัยทุกด้าน รวมถึงเพื่อนๆทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจเสมอมา

อนันต์ ปานเปี่ยม

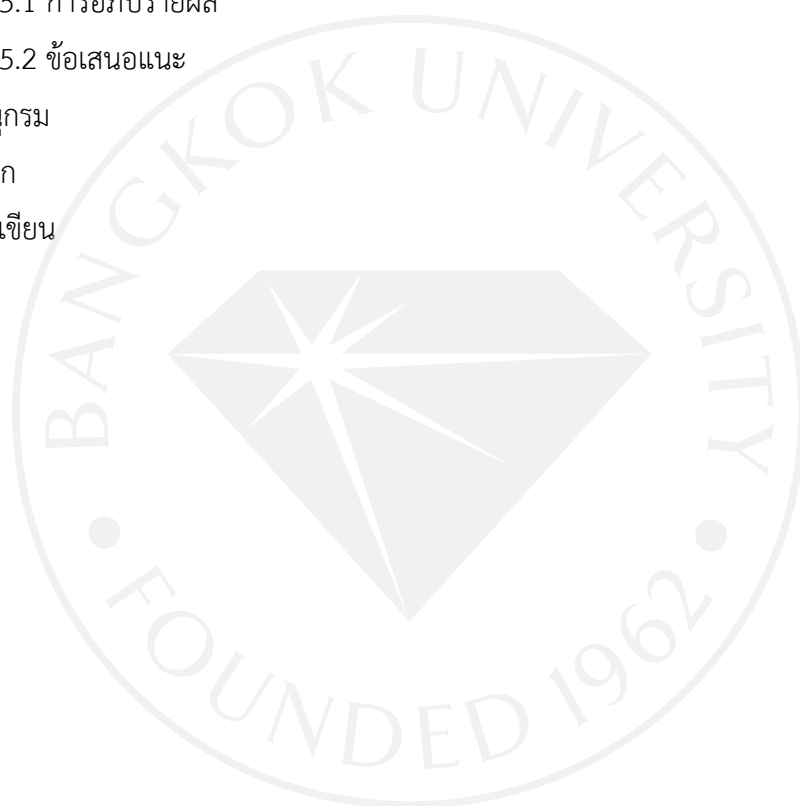


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มา ความสำคัญ และปัญหาของการศึกษา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	7
1.4 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีทางสถิติ	9
1.5 คำนิยามศัพท์	9
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติความเป็นมาของกลุ่มบริษัท นทลิน	11
2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านระบบสารสนเทศ	13
2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านแรงจูงใจและสุขอนามัย	18
2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการฝึกอบรม	20
2.5 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน	22
บทที่ 3 ระเบียบการวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	24
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.4 สมมุติฐานการวิจัย	29
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	31
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	36
บทที่ 5 การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 การอภิปรายผล	39
5.2 ข้อเสนอแนะ	43
บรรณานุกรม	45
ภาคผนวก	49
ประวัติผู้เขียน	59



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)	28
ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล	32
ตารางที่ 4.2: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้านระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน	34
ตารางที่ 4.3: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้านแรงจูงใจและสุขอนามัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน	35
ตารางที่ 4.4: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน	35
ตารางที่ 4.5: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาด ของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน	36
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าปัจจัยด้านระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน	36
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าปัจจัยด้านแรงจูงใจและสุขอนามัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการ ทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน	37
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าปัจจัยด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน	38

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: กรอบแนวความคิดของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตามรายตัวแปร	8
ภาพที่ 2.1: ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ Delone & Mclean Model	13
ภาพที่ 2.2: ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ Delone & Mclean Model	14
ภาพที่ 2.3: รูปแบบการไหลของการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)	15
ภาพที่ 2.4: แบบจำลองความสำเร็จระบบสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล	16
ภาพที่ 2.5: ลำดับชั้นความต้องการพื้นฐาน 5 ชั้นของ Maslow	18



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มา ความสำคัญ และปัญหาของการศึกษา

ทั่วโลกได้รับผลกระทบจากการระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 อย่างรุนแรงยาวนานถึง 1 ปี 9 เดือน (ธันวาคม 2562-ปัจจุบัน) องค์การอนามัยโลก (WHO) (2564) ประกาศว่ายอดผู้ติดเชื้อทั่วโลกสะสมมากกว่า 200 ล้านคน รวม 187 ประเทศทั่วโลก ประเทศที่มีผู้ติดเชื้อสะสมมากที่สุดได้แก่ ประเทศ สหรัฐอเมริกา อินเดีย บราซิล รัสเซีย และฝรั่งเศส สิริกานต์ อมาตยกุล (2563) ได้ศึกษาและวิเคราะห์ร่วมกับคณะผู้แทนถาวรไทยประจำองค์การการค้าโลกและองค์การทรัพย์สินทางปัญญาโลก ณ นครเจนีวา เรื่อง ผลกระทบทุกด้านในระดับมหภาคจากการระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 รวมถึงบทความ เรื่อง “How the World Will Look After the Coronavirus Pandemic” และ บทความ เรื่อง “โลกจะเปลี่ยนไปอย่างไรเมื่อสิ้นสุดการระบาดของไวรัส ” พบว่าการแพร่ระบาดของโควิด 19 ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลก ดังต่อไปนี้ 1) เศรษฐกิจโลกถดถอย โดย UNCTAD ได้ปรับอัตราการเจริญเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP) โลกจากร้อยละ 2.7 เหลือเพียง ร้อยละ 1.7 OECD ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลกถึง 2 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ 2) ห่วงโซ่อุปทานหยุดชะงักภาคการผลิตของจีนหดตัวลงร้อยละ 13.5 ส่งผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมและการขนส่งของประเทศที่พึ่งพาการนำเข้าสินค้าชิ้นกลางจากจีน เช่น สหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น ไต้หวัน เวียดนาม รวมทั้งไทย 3) การลงทุนทรุดตัว การลงทุนทั่วโลกจะลดลงร้อยละ 30-40 ระหว่างปี พ.ศ. 2563-2564 โดยธุรกิจที่ได้รับผลกระทบสูงสุด ได้แก่ ธุรกิจพลังงาน ธุรกิจการบิน และธุรกิจยานยนต์ 4) การจ้างงานลดลง องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ประเมินว่า โควิด 19 อาจทำให้แรงงานทั่วโลกว่างงานเพิ่มขึ้นเกือบ 25 ล้านคน และ 5) การค้าโลกสาหัส โดย OECD พยากรณ์ว่าการค้าโลกจะลดลงร้อยละ 3.75 การระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมถึงวิถีชีวิตของผู้คน

เนื่องจากการระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 ชนิดนี้มีความรุนแรง รวดเร็ว และขยายวงกว้างไปทั่วโลกทำให้รัฐบาลในแต่ละประเทศรวมถึงประเทศไทยต้องดำเนินการควบคุมและเฝ้าระวังการแพร่กระจายของ โควิด 19 รวมทั้งหน่วยงานด้านสาธารณสุขและหน่วยแพทย์ทั่วโลกได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างสุดความสามารถในการดูแลผู้ป่วยและคิดค้นแนวทาง วิธีการ การป้องกันให้เกิดประสิทธิภาพอย่างไร้

ตาม ผลกระทบของภาวะวิกฤตดังกล่าวจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในอนาคตในประเด็นดังต่อไปนี้

- 1) การทวนกระแสโลกาภิวัตน์ (Deglobalization) จะมีความเข้มข้นมากขึ้น และทำให้ห่วงโซ่อุปทานโลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว กล่าวคือ ประเทศต่างๆจะหันมาพึ่งพาห่วงโซ่อุปทานในประเทศตนเองเพิ่มขึ้นอีก และกระจายความเสี่ยงด้านการผลิตและขายสินค้าโดยไม่พึ่งพาเพียงประเทศใดประเทศหนึ่งเท่านั้น
- 2) สังคมจะก้าวเข้าสู่ระบบดิจิทัลสมบูรณ์แบบ เพื่อตอบสนองการการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปของมนุษย์ โดยร้านค้าและห้างสรรพสินค้าแบบดั้งเดิมต้องเร่งพัฒนาอย่างก้าวกระโดดเพื่อช่วงชิงตลาดจากการค้าขายผ่านแพลตฟอร์มต่างๆมากขึ้น รวมทั้งนวัตกรรมใหม่ๆ หลากหลายอย่างที่ยังมีคนใช้ไม่มากนัก วิกฤตครั้งนี้ได้บังคับให้คนต้องหันมาใช้เทคโนโลยีเหล่านี้อย่างจริงจัง และสร้างโอกาสต่อยอดให้มีผู้เล่นในตลาดมากยิ่งขึ้น อาทิ แพลตฟอร์มที่ช่วยสื่อสารทางไกล การจัดประชุม การใช้เงินดิจิทัล การดูหนังออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งผู้บริโภคจะเกิดความคุ้นเคยและเปลี่ยนทัศนคติและดำเนินชีวิตโดยมีเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทอย่างถาวร
- 3) ทิศทางอุตสาหกรรมกับการพึ่งพาตัวเองในหลายประเทศ สัดส่วนการพึ่งพิงที่เกี่ยวกับงานบริการเทียบกับการผลิตมีแนวโน้มการขยายตัวมากขึ้นเรื่อยๆ สำหรับประเทศไทยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเป็นอุตสาหกรรมใหญ่ที่ผลิตเม็ดเงินและส่งผลกระทบต่อประชาชนมีงานมากขึ้น วิกฤตการณ์โควิด 19 ที่เกิดขึ้น ทำให้หลายประเทศปิดพรมแดน/ปิดประเทศ ผู้คนเริ่มใช้ชีวิตแบบเว้นระยะจากสังคม เกิดการดำรงชีวิตแบบไม่พึ่งพา ระบบ ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมบริการ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจการเดินทาง ท่องเที่ยว ค่าส่งและค่าปลีก บ้านเช่า ร้านอาหารและร้านค้า ส่วนอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบน้อยจะเป็นกลุ่มบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลและผู้ให้บริการเจ้าใหญ่ รวมถึงอุตสาหกรรมการผลิต สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาของความสามารถในการพึ่งพาตัวเองที่เชื่อมโยงกับทิศทางการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมของประเทศ
- 4) ธุรกิจสตาร์ทอัพจะเป็นเรื่องที่ยากขึ้น ที่ผ่านมามาธุรกิจสตาร์ทอัพเกิดขึ้นจากความต้องการแก้ปัญหาให้กับผู้บริโภค และเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องเพราะมีนักลงทุนสนใจและนำเงินเข้ามาในระบบมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามวิกฤตการณ์โควิด 19 ทำให้ระบบเศรษฐกิจทั่วโลกถดถอย ผู้บริโภคส่วนใหญ่หันไปให้ความสำคัญกับปัจจัยพื้นฐานมากกว่าความต้องการใหม่ๆ นักลงทุนจะชะลอการลงทุนเพราะต้องสำรองเงินไว้เพื่อฟื้นฟูธุรกิจ ส่งผลกระทบต่อ การขยายตัวของธุรกิจสตาร์ทอัพ แต่ในขณะเดียวกันอาจเป็นโอกาสสำหรับสตาร์ทอัพกลุ่มดิจิทัลและกลุ่มเทคโนโลยีขั้นสูง ที่จะเข้ามาแก้ปัญหาเร่งด่วน หรือตอบสนองลูกค้าที่มีวิถีชีวิตรูปแบบใหม่
- 5) การฟื้นฟูเศรษฐกิจต้องอาศัยภาครัฐและธุรกิจขนาดใหญ่ การดำรงชีวิตของมนุษย์แบบโลกยุคใหม่ มาตรการป้องกันขั้นสูงของประเทศ (Lockdown) จะส่งผลกระทบต่อผู้ใช้แรงงาน นักธุรกิจขนาดย่อมและขนาดเล็ก ซึ่งผลกระทบจะยิ่งรุนแรงมากยิ่งขึ้นหากกินเวลานาน แต่ผู้ที่ยังสามารถดำเนินธุรกิจได้จะเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีเงินสำรองสูง มีธุรกิจอื่นๆสนับสนุน หรืออยู่ในภาคการผลิตที่พร้อมจะกลับมาได้รวดเร็ว ทั้งนี้เมื่อวิกฤตการณ์ผ่านพ้นไป ภาครัฐและธุรกิจขนาดใหญ่จะมีหน้าที่ผลักดันในทุกมิติเพื่อช่วยฟื้นฟูเศรษฐกิจทุกด้าน และรัฐบาล

จะต้องดูแลไม่ให้เกิดการผูกขาดและเกิดความเหลื่อมล้ำในการแข่งขัน และต้องทำงานร่วมกับธุรกิจขนาดใหญ่อย่างใกล้ชิดเพื่อให้เกิดการจ้างงาน และฟื้นฟูกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข (2564) ได้ประกาศสถานการณ์การระบาดโคโรนาไวรัส 2019 ในประเทศไทย ว่าได้รับผลกระทบจากการระบาดของไวรัส อย่างรุนแรงปัจจุบันยอดผู้ติดเชื้อสะสมสูงถึง 2,774,962 คน และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จังหวัดที่พบผู้ติดเชื้อสูงสุดได้แก่ กทม.สมุทรปราการ ชลบุรี และนนทบุรี ตามลำดับ และจากเว็บไซต์ไทยรัฐออนไลน์ (2564) ระบุอาชีพป่วยติดเชื้อโควิดมากที่สุด 6 โดยลักษณะงานที่มีโอกาสเสี่ยงการติดเชื้อมากที่สุด ได้แก่ อาชีพค้าขาย พนักงานบริษัท ก่อสร้าง พนักงานโรงแรม รับจ้าง และนักศึกษา ซึ่งแน่นอนว่าส่งผลกระทบกับภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆที่ขับเคลื่อนประเทศไทยอยู่ในปัจจุบัน

จากเว็บไซต์ Krungsri.com (2564) เรื่อง เศรษฐกิจไทยจะเป็นอย่างไร หากต้องอยู่กับโควิด 19 ไปตลอดกาล กล่าวไว้ว่า โควิด 19 ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย ทำให้เศรษฐกิจและภาคการผลิตชะลอตัว เพราะการขยายพื้นที่ของการแพร่กระจายที่อาจยืดเยื้อในระยะเวลาอันยาวนาน พบว่าธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้รับผลกระทบมากที่สุด นำโดยธุรกิจการบิน ธุรกิจการโรงแรม ธุรกิจค้าขายอาหาร จะได้รับผลกระทบรุนแรง รายได้ของกลุ่มแรงงานจะต่ำลง ผู้มีฐานะปานกลางจนถึงยากจนจะฟื้นตัวช้า ประกอบกับโครงสร้างเศรษฐกิจของไทยที่เปราะบางอยู่แล้วส่งผลให้ความเสียหายจะเกิดอย่างต่อเนื่อง เป็นลูกโซ่ ผลกระทบดังกล่าวถูกส่งต่อมายังผู้ใช้แรงงาน เพราะผู้ประกอบการพยายามลดต้นทุนเพื่อให้เหมาะสมกับรายได้ที่ลดลง ภาคธุรกิจจึงลดต้นทุนแรงงานด้านค่าจ้างและจำนวนชั่วโมงสะท้อนให้เห็นถึงความเสียหายทางเศรษฐกิจที่ยังกระจุกตัว โดยเฉพาะกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับอุปสงค์จากต่างประเทศ ดังนั้นความเร็วในการฟื้นตัวด้านเศรษฐกิจไทยจึงขึ้นอยู่กับการระบาดในต่างประเทศด้วย การแพร่กระจายของโคโรนาไวรัส 2019 เป็นผลพวงให้รายได้ของกลุ่มคนทำงานลดลง พบว่ากลุ่มคนชนชั้นกลางมีแนวโน้มรายได้ลดลงร้อยละ 7.6 หากเปรียบเทียบกับระดับก่อนการระบาด ส่วนกลุ่มคนจนที่มีรายได้ต่ำกว่า 7,000 บาทต่อเดือนที่อาศัยในเมืองรายได้จะลดลงและได้รับผลกระทบมากที่สุดได้แก่จังหวัดชลบุรีลดลงร้อยละ 12.7 กรุงเทพฯร้อยละ 12.3 ภูเก็ตร้อยละ 12.3 ตามลำดับ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อโครงสร้างเศรษฐกิจ 6 ประการ ประกอบด้วย 1) รายจ่ายด้านสุขภาพและสาธารณสุขเพิ่มขึ้น 2) ข้อบังคับการควบคุมการระบาดและข้อจำกัดการเดินทางและลดกิจกรรมทางเศรษฐกิจ 3) ต้นทุนของธุรกิจเพิ่มขึ้น 4) ประสิทธิภาพของแรงงานมีแนวโน้มต่ำ 5) ภาคธุรกิจปรับใช้นวัตกรรมที่รวดเร็วขึ้น โดยเฉพาะสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบต่างๆ และ 6) ลูกจ้างและวัตถุดิบจะถูกเคลื่อนย้ายระหว่างพื้นที่และอุตสาหกรรม

กล่าวโดยสรุปหากโควิด 19 อยู่กับเศรษฐกิจไทยตลอดไป กิจกรรมทางเศรษฐกิจไม่เพียงถูกจำกัด แต่ยังเพิ่มความไม่เท่าเทียมกันต่อภาคครัวเรือนของไทย ซึ่งจะยิ่งย้าความยากลำบากของการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทยในวันข้างหน้า ถึงกระนั้นการเพิ่มความยืดหยุ่นในการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ เช่น

กำลังแรงงาน เงินทุน และวัตถุดิบ ของหน่วยธุรกิจที่เชื่อมโยงกันและพื้นที่จะสามารถบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ โดยอาจทำผ่านการสร้างแพลตฟอร์มให้แรงงานเข้าถึงตำแหน่งงานที่สนใจ รวมถึงหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อขยายความเป็นไปได้อื่นๆ และความยืดหยุ่นในการค้นหาผู้ใช้แรงงาน ส่งเสริมและลดข้อจำกัดเพื่อก้าวเข้าสู่ตลาดทุน ทำให้ธุรกิจใหม่ๆ และธุรกิจขนาดเล็กให้เอื้อต่อการยกระดับศักยภาพธุรกิจ อีกทั้งการผ่อนคลายหลักเกณฑ์ในการประกอบอาชีพในรูปแบบเก่า ทั้งด้านภาษีและการถือครองกรรมสิทธิ์ในการครอบครองเพื่อส่งเสริมการลงทุนของผู้ประกอบการ การสนับสนุนการขนส่งที่เป็นส่วนประกอบสำคัญต่างๆ ไปยังภาคส่วนที่มีประสิทธิภาพสูงกว่านี้จะช่วยเร่งการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทยได้ในอนาคต

จากปัญหาระดับเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม กลุ่มบริษัท นทลีน ได้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการขนส่งน้ำมันทางทะเล เกี่ยวโยงกับธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจการผลิต Oil & Gas การแพร่กระจายของโคโรนาไวรัส 2019 ส่งผลถึงประสิทธิผลการดำเนินงาน ทั้งเชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ ความถูกต้อง ความครบถ้วน และเวลาที่ใช้ทำงานของพนักงาน จึงขอเสนอและหยิบยกประเด็นเพื่อแก้ไขปัญหาดังนี้

1. ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ

ทฤษฎีและแนวคิดของ Delone & Mclean Model (1992) กล่าวว่า รูปแบบของความสำเร็จในระบบสารสนเทศ คือ คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ การใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผลกระทบกับผู้ใช้งาน และผลกระทบองค์การและทฤษฎีและแนวคิดของ Bagozzi & Warshaw (1989) รูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และทฤษฎีและแนวคิดของ Seul-Ki & Jung-Ho (2012) ผลสำเร็จของระบบการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ คือ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการบริหารระบบสารสนเทศในภาพรวม

ได้มีงานวิจัยของ กนกวรรณ เจษฎาพงศ์ภักดี (2559) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ด้านความคุ้มค่า คุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ และคุณภาพการให้บริการ ต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ เชื่อใจ ความผูกพัน การบอกต่อ และการกลับมาซื้อซ้ำของคอมพิวเตอร์ยี่ห้อหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของ สมฤดี ทองรักษ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของ ชุตติกาญจน์ ศิริวิมลวรรณ (2560) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า Mymo ธนาคารออมสิน และงานวิจัยของ ชนากานต์ ทองศักดิ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล คุณภาพบริการ ความ ยุติธรรมของราคา และการส่งเสริมการตลาดของแอฟส่งอาหารต่อความพึงพอใจ และความตั้งใจใช้บริการซ้ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของ อรุณรัตน์ งอกไม้ (2562) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณภาพระบบ ภาพลักษณ์ตราสินค้า ที่มีผลต่อความจงรักภักดีการ

ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง ของเจเนอเรชั่น X ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และงานวิจัยของปติตดา หวายสันเทียะ (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย กรณีศึกษา : หน่วยงานส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา และงานวิจัยของของวณิศา มธรรสพรวัฒนา (2561) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix ในแต่ละGeneration

2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจและสุขอนามัย

ทฤษฎีและแนวคิดของ Maslow (1943) ระดับขั้นความต้องการมนุษย์ มีความต้องการ 5 ขั้นด้วยกัน เรียงลำดับจากขั้นพื้นฐานสู่ขั้นสูงสุด และมนุษย์อยากมีปัจจัยขั้นพื้นฐานก่อน และเมื่อได้รับการตอบสนองด้านพื้นฐานแล้ว มนุษย์จะอยากได้สิ่งอื่นๆ ขึ้นต่อไปจนถึงระดับสูงสุด และทฤษฎีและแนวคิดของ Herzberg (1959) กล่าวไว้ว่าการจูงใจมีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ 1) ต้นเหตุที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ 2) ต้นเหตุที่เกี่ยวกับสุขอนามัย และทฤษฎีและแนวคิดของ Barnard (1968) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เร้าที่เกิดจากตนเอง ผู้อื่น และสภาพแวดล้อม

งานวิจัยของ ทิพย์ภาภรณ์ ชุนอ่อน (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล บุคลิกภาพ พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า และงานวิจัยของ วีรนนท์ วรรณแสงขำ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์การในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และงานวิจัยของ ชุตติภา วงษ์เจริญ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และสมรรถนะการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่ง พนักงานระดับปฏิบัติการสุภาพบุรุษหน่วยงานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลและงานวิจัยของ กิ่งฉัตร โอฬารวัตร (2561) ปัจจัยแรงจูงใจการทำงานเป็นทีมและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ

3. ปัจจัยด้านการฝึกอบรม

ทฤษฎีและแนวคิดของ Nadler (1970) กล่าวถึงการบริหารเพื่อตั้งศักยภาพ ความสามารถ เพื่อให้พนักงาน มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ได้แก่ การฝึกอบรม 2) การเรียนรู้ 3) การพัฒนา และทฤษฎีและแนวคิดของ วิจิตร อาวะกุล (2540) กล่าวว่า การฝึกอบรม ประกอบด้วย 1) ผู้เข้ารับฟัง การบรรยาย 2) การจัดหลักสูตรที่ตรงความต้องการ 3) วิทยากรฝึกอบรม และแนวคิดและทฤษฎีของ Kheirandish และคณะ (2012) กล่าวว่า กล่าวว่าการฝึกอบรมคือการประเมินความจำเป็นในการ

ฝึกอบรมพนักงานด้วยการระบุถึงทิศทางขององค์กรเพื่อพัฒนาผู้บริหารและพนักงานในทิศทางเดียวกันจากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ ชัยนรินทร์ ไชยวัฒน์วี (2559) ได้ศึกษาเรื่องการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของ ศุภกร ลีมีคุณธรรมโม (2559) ได้ศึกษาเรื่องนวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานในธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้น และงานวิจัยของ นริศรา บุญเที่ยง (2561) ได้ศึกษาเรื่องความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในขอนแก่น รัชดาภิเษก และงานวิจัยของนรเศรษฐ์ จันทร์สุวรรณ (2563) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจจากการได้รับการอบรมทักษะด้านอารมณ์ (Soft Skills) กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัทเครือร้านอาหารขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในประเทศไทย และงานวิจัยของ กนกวรรณ ปิ่นแก้ว (2561) ได้ศึกษาเรื่องการหาความต้องการในการฝึกอบรม

4. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากปัญหาดังกล่าวมีทฤษฎีและแนวคิด Gross (1965) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสมดุลขององค์กร และเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติงานขององค์กร และทฤษฎีและแนวคิดของ Reddin (1970) โดยทฤษฎีนี้กล่าวว่าประสิทธิผลพิจารณาได้ 3 ระดับ คือ 1) ระดับองค์กร 2) ระดับหน่วยงาน และ 3) ระดับบุคคล และทฤษฎีและแนวคิดของ Gibson และคณะ (1988) ประสิทธิภาพ คือ ผลงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน แม่นยำ ตรงเวลาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

งานวิจัยของ ปัทมา คุณะเพิ่มสิริ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของ ณิชรัตน์ สุขไย (2560) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง และงานวิจัยของ Yufang shu (2560) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล นโยบายการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมขององค์กร กรณีศึกษาบริษัทดำเนินธุรกิจยางพาราแห่งหนึ่งและงานวิจัยของ ณิชธิดา อรุณลักษณ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาพฤติกรรมมีส่วนร่วมและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของ อรรถพล ทองดี (2562) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจค้าส่ง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน
- 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจ และสุขอนามัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน
- 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการฝึกอบรม ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed ended Questionnaire) ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านระบบสารสนเทศ ข้อมูลด้านแรงจูงใจและสุขอนามัย ข้อมูลด้านการฝึกอบรม และข้อมูลประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานในกลุ่มบริษัท นทลีน เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานในกลุ่มบริษัท นทลีน และใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ krejcie & Morgan (1970) ซึ่งได้กำหนดขนาดประชากรจำนวน 300 คน ตรงกับขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 169 คน และเพื่อให้ระดับความเชื่อมั่นมีระดับที่สูงขึ้นจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 230 คนและได้รับกลับคืนมา 211 คนซึ่งเป็นผู้บริหารและพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มบริษัท นทลีน และในสถานการณ์ปัจจุบันยังมีการระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 จึงใช้วิธีการสำรวจด้วยการแจกแบบสอบถามด้วย Google Form ภายใต้การอนุญาตจากฝ่ายบริหาร และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มบริษัท นทลีน โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 กันยายน - 15 ตุลาคมพ.ศ. 2564

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในงานวิจัย

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ประกอบด้วย

- 1.3.3.1.1 ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศประกอบด้วย คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ และคุณภาพของการให้บริการ
- 1.3.3.1.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจและสุขอนามัย
- 1.3.3.1.3 ปัจจัยด้านการฝึกอบรมประกอบด้วยความพร้อมในการฝึกอบรม และกระบวนการฝึกอบรม

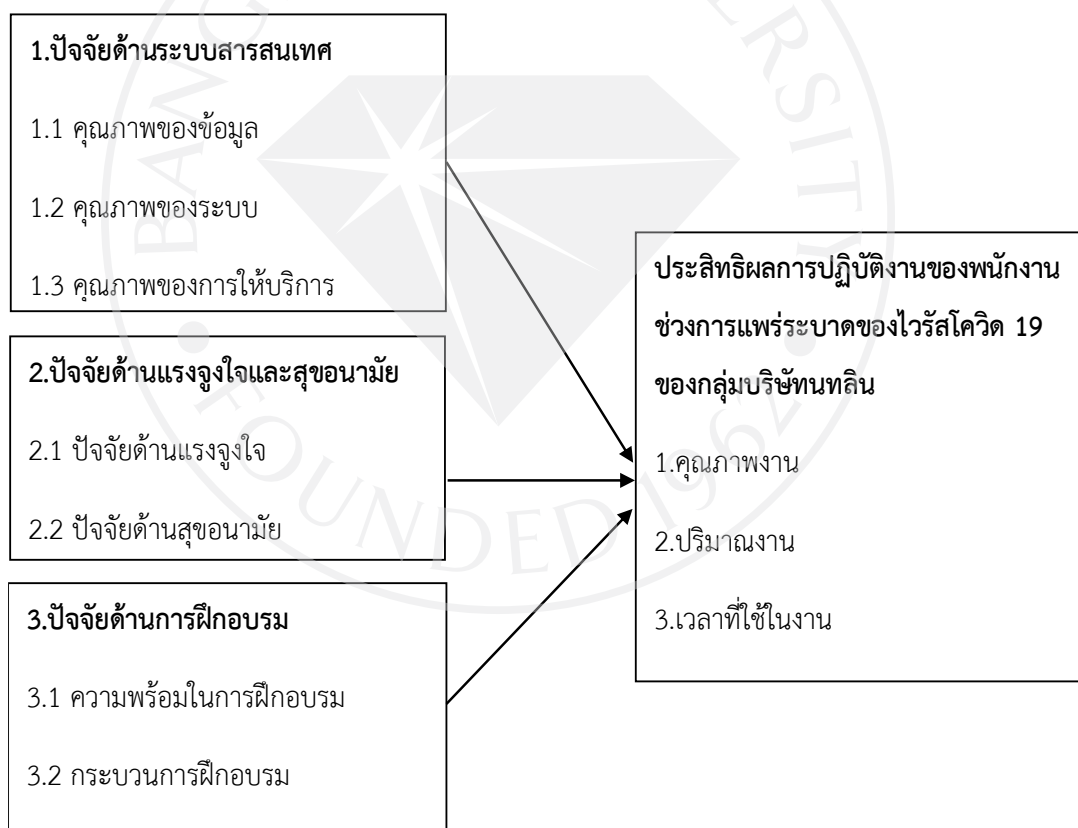
1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

1.3.3.2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท นทลिन ช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ประกอบด้วย คุณภาพงาน ปริมาณงาน ความรวดเร็วในการ

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่มคือ ข้อมูลปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจและสุขอนามัย และข้อมูลปัจจัยด้านการฝึกอบรม โดยมีตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท นทลिन ช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตามรายตัวแปร อธิบายตามกรอบแนวคิดได้ดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวความคิดของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตามรายตัวแปร



1.4 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีทางสถิติ

1.4.1 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ แรงจูงใจและสุขอนามัย และการฝึกอบรม ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน มีการตั้งสมมุติฐานดังนี้

1.4.1.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านระบบสารสนเทศส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน

1.4.1.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจ และสุขอนามัยส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน

1.4.1.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านการฝึกอบรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4.2 วิธีทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

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

1.4.2.2 การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.4.2.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.4.2.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.4.2.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5 นิยามศัพท์

1.5.1 โรคระบาด หมายถึง โรคติดต่อที่สามารถกระจายไปยังผู้อื่นได้ในวงกว้าง อย่างรวดเร็ว

1.5.2 ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบการทำงานภายในองค์กร เน้นการจัดการข้อมูลประมวลผล เพื่อนำไปใช้ปฏิบัติงานหรือบริหารงานขององค์กร

1.5.3 แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้า ที่ช่วยให้พนักงานและผู้บริหารสามารถทำงานร่วมกันได้ภายในองค์กร อย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุด

1.5.4 สุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยส่งเสริมด้านสุขภาพของพนักงานงานและผู้บริหารมุ่งเน้นความปลอดภัย ด้านชีวิตและทรัพย์สินของตนเองและส่วนรวม

1.5.5 การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการในการนำผู้บรรยาย และผู้รับฟังการบรรยายถ่ายทอดให้เกิดความรู้ เรื่องใดเรื่องหนึ่ง สามารถก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร และสังคมได้

1.5.6 ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ระดับความสามารถที่วัดผลจากทรัพยากรนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตสุดท้าย ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

1.5.7 พนักงาน หมายถึง กลุ่มคนที่ทำหน้าที่ต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายในกลุ่มบริษัท นทลีน

1.5.8 กลุ่มบริษัท นทลีน หมายถึง กลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจขนส่งน้ำมันทางทะเล และธุรกิจพลังงานทางเลือกอื่นๆ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยเพื่อปรับปรุง พัฒนาระบบสารสนเทศ ERP แอปพลิเคชัน ต่าง ๆ ของกลุ่มบริษัท นทลีน

1.6.2 สามารถนำข้อมูลจากงานวิจัยไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนานโยบาย และแนวทางการปฏิบัติงานของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจและสุขอนามัย ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีในกลุ่มบริษัท นทลีน

1.6.3 สามารถนำข้อมูลจากงานวิจัย เพื่อปรับปรุงและพัฒนานโยบาย และแนวการปฏิบัติงานของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริหารจัดการฝึกอบรมของพนักงานในกลุ่มบริษัท นทลีน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ แรงจูงใจและสุขอนามัย และการฝึกอบรม ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด19 ในกลุ่มบริษัท นทลिन อธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 ประวัติความเป็นมาของกลุ่มบริษัท นทลिन
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านระบบสารสนเทศ
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านแรงจูงใจและสุขอนามัย
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการฝึกอบรม
- 2.5 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน

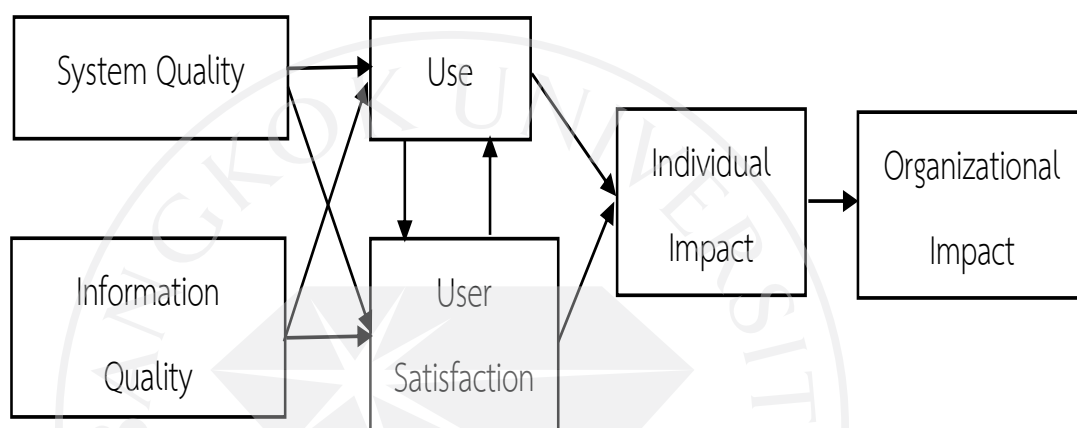
2.1 ประวัติความเป็นมาของกลุ่มบริษัท นทลिन

กลุ่มบริษัท นทลिन เริ่มต้นจากการลงทุนในธุรกิจขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม ปิโตรเคมีทางทะเล ขยายธุรกิจการจัดจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงและผลิตภัณฑ์น้ำมันหล่อลื่น ธุรกิจสำรวจและผลิตน้ำมันและธุรกิจพลังงานทดแทนตลอดจนธุรกิจอื่นๆ ภายใต้ชื่อ “กลุ่มบริษัท นทลिन” โดยเริ่มต้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 ก่อตั้งบริษัท นทลिन จำกัด ให้บริการขนส่งน้ำมันที่ผ่านการกลั่นแล้วออกเป็นเป็นผลิตภัณฑ์น้ำมัน เช่น ดีเซล เบนซิน น้ำมันเครื่องบิน ฯลฯ ขนส่งให้แก่บริษัทที่ประกอบการด้านพลังงานในประเทศไทย เช่น ปตท. บางจาก ฯลฯ ซึ่งเส้นทางการขนส่งเน้นขนส่งภายในประเทศจากโรงกลั่น ศรีราชา ระยอง ขนส่งไปยังภาคใต้ของประเทศไทยเป็นหลัก ปี พ.ศ. 2532 บริษัทได้ขนส่งน้ำมันเครื่องบิน ชื่อ Jet A 1 ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ต้องการมาตรฐานสูงในการขนส่ง ปี พ.ศ. 2535 กองเรือของบริษัทได้ขนส่งผลิตภัณฑ์น้ำมันออกนอกประเทศเป็นครั้งแรกโดยขนส่งให้กับประเทศกัมพูชา ปี 2540 ขยายธุรกิจการจัดจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง และผลิตภัณฑ์น้ำมันหล่อลื่น ภายใต้ชื่อ บริษัท Seoil จำกัด ปีพ.ศ. 2544 ได้ก่อตั้งบริษัท Nathalin Management จำกัด เพื่อบริหารกองเรือของบริษัทให้มีประสิทธิภาพเทียบเท่าระดับสากล ปัจจุบันกลุ่มบริษัทนทลिनได้ขยายธุรกิจ ด้วยการนำบริษัท พรินา มารีน จำกัด(มหาชน) และบริษัท ซีออย จำกัด (มหาชน) เข้าตลาดหลักทรัพย์ และได้ขยายธุรกิจออกไปในกลุ่มพลังงานทดแทนอย่างต่อเนื่องโดยมีวิสัยทัศน์ของกลุ่มคือ “To be Strong Investor & Smart Service” มุ่งเน้นการขยายการลงทุนด้วยความแข็งแกร่งและพร้อมดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับด้วยประสิทธิภาพสูงสุด

2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านระบบสารสนเทศ

ทฤษฎีและแนวคิดของ Delone & Mclean Model (1997) กล่าวว่า รูปแบบของความสำเร็จในระบบสารสนเทศคือ คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ การใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผลกระทบกับผู้ใช้งาน และผลกระทบองค์กร

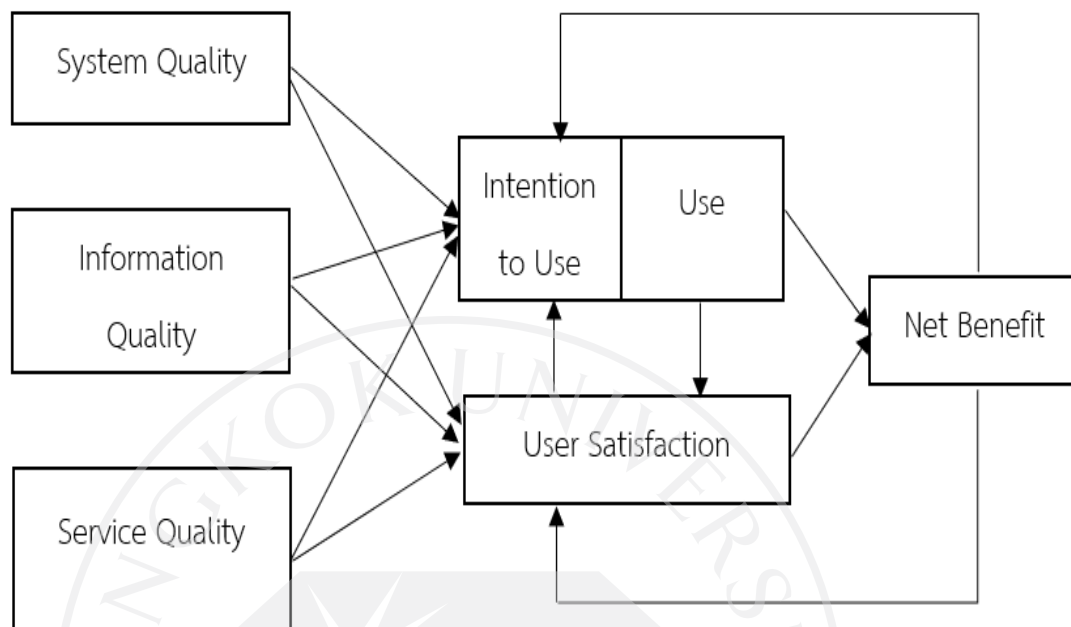
ภาพที่ 2.1: รูปแบบความสำเร็จในระบบสารสนเทศของ Delone & Mclean (1992)



ที่มา: Delone & Mclean Model. (1992). *Information Success*. Retrieved from <https://www.researchgate.net/figure/DeLone-and-McLean-IS-Success-Model-1992>.

ต่อมาในปี ค.ศ. 2003 ได้ปรับปรุงแบบจำลองเพิ่มเติมคือ ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) คือความครบถ้วน (Completeness) ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) ความแม่นยำด้านเวลา (Timeliness) ความพึงพอใจ (User Satisfaction) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) คือ ความยืดหยุ่น การออกแบบเพื่อการใช้งานได้สะดวก (Design) มีความเสถียร น่าเชื่อถือ (System Reliability) การตอบสนองรวดเร็ว (Feedback) ด้านคุณภาพการคือ การความช่วยเหลือหรือการให้คำตอบเกี่ยวกับปัญหาของระบบ เพื่อให้มีนาเชื่อถือ เชื่อมั่น ในการใช้งานระบบ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ความตั้งใจเพื่อใช้งาน (Intention to Use) ช่วยให้พนักงานและองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

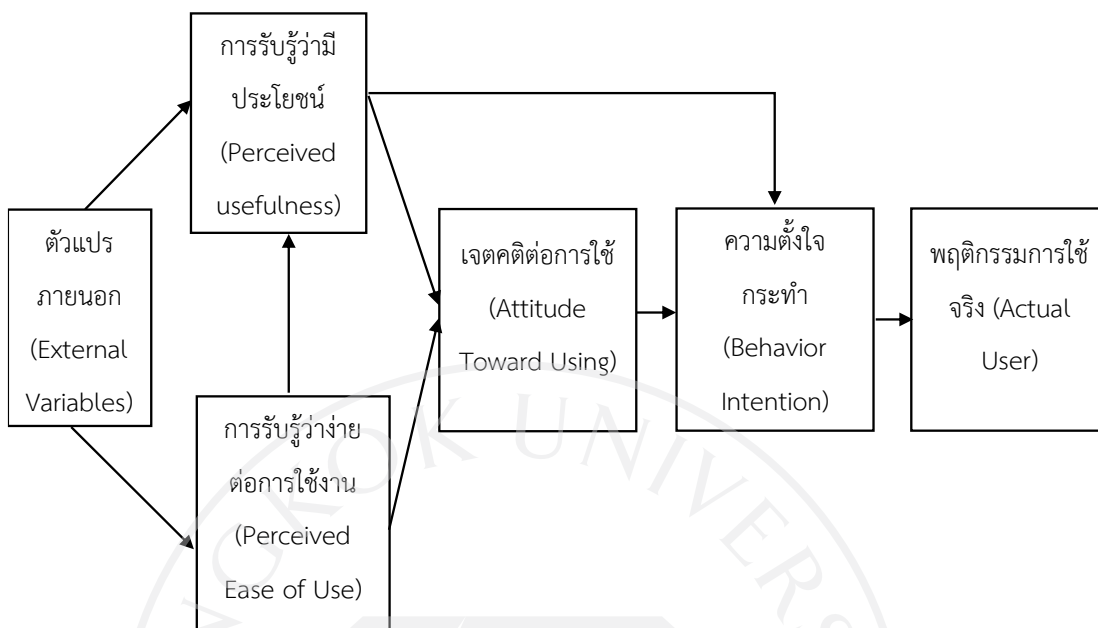
ภาพที่ 2.2: รูปแบบความสำเร็จในระบบสารสนเทศของ Delone & Mclean (2003)



ที่มา: Delone & Mclean Model. (1992). *Information Success*. Retrieved from <https://www.researchgate.net/figure/DeLone-McLean-2003-Model-of-Information>.

ทฤษฎีและแนวคิดของ Bagozzi & Warshaw (1989) ได้นำเสนอรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ต่อยอดมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ของ Fishbein & Ajzen (1975) คือ การอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ว่า การที่มนุษย์จะกระทำการใดๆ นั้น เกิดจากทัศนคติส่วนบุคคล และความมุ่งมั่นตั้งใจเพื่อปฏิบัติตามหน้าที่การใดๆ จากแนวคิดดังกล่าวสามารถอธิบายการยอมรับระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ของผู้ใช้งานด้านประโยชน์ การรับรู้ด้านความสะดวกใช้งานง่าย ส่งผลถึงความตั้งใจที่จะทำงาน สัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ใช้ ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับระบบสารสนเทศ

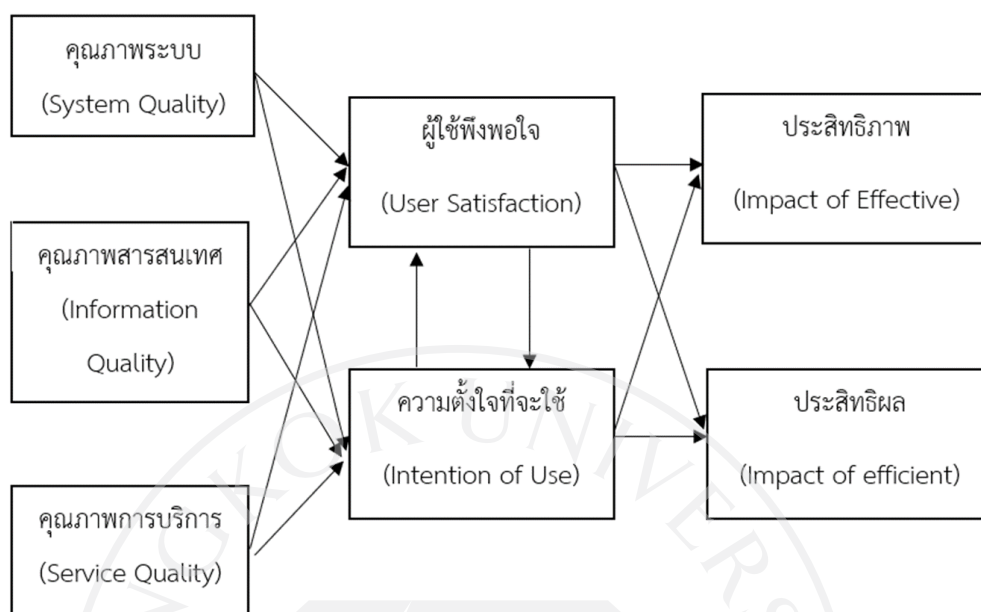
ภาพที่ 2.3: รูปแบบการไหลของการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)



ที่มา: Bagozzi & Warshaw. (1989). *Technology acceptance model: TAM*. Retrieved from <http://www.researchgate.net/figure/Technology-Acceptance-Model-Davis-Bagozz>.

ทฤษฎีและแนวคิด Seul-Ki & Jung-Ho (2012) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศวัดได้จากความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี ซึ่งต่อยอดแนวคิดของ Delone & Mclean คือด้านคุณภาพของการบริหารจัดการข้อมูลได้แก่ คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความพึงพอใจ และความตั้งใจใช้ของผู้ใช้งาน ด้านผลสำเร็จของระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศ คือ ประสิทธิภาพด้านการจัดการ และประสิทธิผลของการจัดการ

ภาพที่ 2.4: แบบจำลองความสำเร็จระบบสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล



ที่มา: Seul-Ki & Jung-Ho. (2012). *Success model of project management information system in construction*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/257371008_Success_model_of_project_management_information_system_in_construction.

กนกวรรณ เจษฎาพงศ์ภักดี (2559) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ด้านความคุ้มค่า คุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ และคุณภาพการให้บริการ ต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ เชื่อใจ ความผูกพัน การบอกต่อ และการกลับมาซื้อซ้ำของคอมพิวเตอร์ยี่ห้อหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษา กลุ่มประชากรจำนวน 405 คน พบว่าด้านการรับรู้คุณภาพ และคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

งานวิจัยของ สมฤดี ทองรักษ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง พบว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย ส่งผลต่อความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้บริการชำระเงิน

ผ่านโทรศัพท์มือถืออย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่คุณภาพระบบ ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจและความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถืออย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

งานวิจัยของ ชูติกาญจน์ ศิริวิมลวรรณ (2560) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า Mymo ธนาคารออมสิน เก็บรวบรวมจากกลุ่มประชากรจำนวน 428 คนที่ใช้งานแอปพลิเคชัน Mobile Banking (Mymo) พบว่าคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพด้านระบบ มีผลทางบวกต่อการใช้อุปกรณ์ Mobile Banking (Mymo) ธนาคารออมสิน

งานวิจัยของ ชนากานต์ ทองศักดิ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล คุณภาพบริการ ความยุติธรรมของราคาและการส่งเสริมการตลาดของแอปส่งอาหารต่อความพึงพอใจและความตั้งใจใช้บริการซ้ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความยุติธรรมของราคา และการส่งเสริมการตลาดของแอปพลิเคชันส่งอาหารส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค

งานวิจัยของ อรุณรัตน์ งอกไม้ (2562) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณภาพระบบ ภาพลักษณ์ตราสินค้า ที่มีผลต่อความจงรักภักดีการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง ของเจเนอเรชั่น X ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สุ่มกลุ่มประชากร 400 คน พบว่า คุณภาพระบบ Mobile Banking มีผลต่อความภักดีและความเชื่อมั่นต่อการใช้งานของเจเนอเรชั่น X ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.05

งานวิจัยของ ปทิตตา หวายสันเทียะ (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย กรณีศึกษา : หน่วยงานส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา เก็บข้อมูลโดยใช้ประชากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 243 คนพบว่า ด้านความพร้อมของระบบ และด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบอย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

งานวิจัยของ ธิรดา มธูรสพรวัฒนา (2561) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix ในแต่ละ Generation วิจัยในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 384 ตัวอย่าง พบว่าปัจจัยปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลประโยชน์ที่ได้รับ และปัจจัยด้านคุณภาพของ ผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix แต่ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) และปัจจัยด้านการนำเสนอ (Presentation) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Netflix

2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านแรงจูงใจและสุขอนามัย

ทฤษฎีและแนวคิดของ Maslow (1943) กล่าวว่า ระดับขั้นความต้องการคน มีความต้องการ 5 อย่างด้วยกัน เรียงลำดับจากขั้นพื้นฐานสู่ขั้นสูงสุด และมนุษย์สร้างสิ่งที่เป็นขั้นพื้นฐานเป็นลำดับแรก และครบตามสิ่งที่ยากได้แล้วจะมีความต้องการขั้นสูงในระดับถัดไป 1) ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย เรียกว่า ปัจจัยสี่คือ ยา อาหาร เสื้อผ้า ที่พัก 2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เช่น เครื่องยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ฐานะที่แข็งแรงมั่นคง สุขภาพที่ดี 3) ความต้องการความรัก คือ ความสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบตัว 4) ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง การสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงขึ้น โดดเด่น จนได้รับการชื่นชมในความสำเร็จของตน 5) ความต้องการพัฒนาความสามารถที่สูงขึ้น กล่าวได้ว่า เป็นความต้องการขั้นสุดท้ายของมนุษย์ เรียกได้ว่าเป็นความสุขของมนุษย์ เพื่อดำรงชีวิต

ภาพที่ 2.5: ลำดับขั้นความต้องการพื้นฐาน 5 ชั้นของ Maslow



ที่มา: Maslow's hierarchy of needs. (1943). Retrieved from

<http://thewisdom.co/content/maslows-hierarchy-of-needs>.

ทฤษฎีและแนวคิดของ Herzberg (1959) ได้กล่าวไว้ว่าสิ่งเร้าเพื่อการปฏิบัติงานมีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ 1) ต้นเหตุที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ ได้แก่ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ

ลักษณะของงานที่รับผิดชอบ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการเติบโตและความก้าวหน้าของชีวิต 2) ต้นเหตุที่เกี่ยวกับสุขอนามัย (Hygiene Factors) ได้แก่เงินเดือน/รายได้ ความก้าวหน้าและโอกาสการเติบโต มิตรภาพจากคนรอบตัว การยอมรับจากที่ทำงานและสังคม นโยบายขององค์กรและแนวทางการบริหารของผู้บริหาร สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ความสมดุลในชีวิตส่วนตัวตนเอง ความปลอดภัย ความมั่นคงในงาน และผู้นำ

ทฤษฎีและแนวคิดของ Barnard (1968) แรงจูงใจเป็นสิ่งเร้าจากทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ แรงจูงใจที่เป็นจับต้องได้ สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสส่วนตน สิ่งจูงใจด้านกายภาพที่พึงได้รับ ผลประโยชน์ตามความคิดของตน การมีตัวตนในสังคม สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างกว้างขวาง และสถานะภาพการอยู่ร่วมกัน

งานวิจัยของ ทิพย์ภาภรณ์ ชุนอ่อน (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล บุคลิกภาพ พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มประชากรเป็นพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมประกอบด้วย ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านสภาพแวดล้อม และ ด้านกระบวนการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน

งานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์กรคลังสินค้ามี โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างในองค์กรคลังสินค้าแห่งหนึ่งจำนวน 250 คน พบว่าแรงจูงใจ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อร่วมงาน นโยบายองค์กร แนวทางการบริหารของผู้บริหาร และความมั่นคง ปลอดภัยในสถานที่ทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงาน

งานวิจัยของ วีรนนท์ วรรณแสงขำ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงานกระบวนการทำงาน และแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพัน การทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สุ่มกลุ่มประชากรจำนวน 400 คนพบว่า แรงจูงใจ ขั้นตอนการทำงาน และสมรรถนะการทำงาน มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

งานวิจัยของ ชุตติภา วงษ์เจริญ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และสมรรถนะการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่ง พนักงานระดับปฏิบัติสุกรปนหัวหนางานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สุ่มประชากรจำนวน 400 คน พบว่าแรงจูงใจ สมรรถนะ การสื่อสารและการไชภาษา ไม่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่ง พนักงานระดับปฏิบัติสุกรปนหัวหนางานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

งานวิจัยของ กิ่งฉัตร โอสถารัตร์ (2561) ศึกษาระงุงใจการทำงานเป็นทีมและสภาพแวดล้อมที่ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มประชากรคือพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนจำนวน 400 คน พบว่า ปรังัยแรงงุงใจ การทำงานเป็นทีม สภาพแวดล้อมมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการฝึกอบรม

ทฤษฎีและแนวคิดของ Nadler (1970) กล่าวถึงการพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีวิธีการตั้งนี้ การฝึกอบรม เป็นการเพิ่มพูนความรู้เพื่อยกระดับการทำงานของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ส่วนการศึกษาเป็นการปรับปรุงความสามารถโดยรวมเพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ไม่แตกแยก มีเป้าหมาย มีความหมายที่สำคัญกว่าสิ่งที่ตนปฏิบัติอยู่เฉพาะตน และการพัฒนาคือคัดเลือกบุคคลที่สามารถเจริญเติบโตไปพร้อมๆกับองค์กร

ทฤษฎีและแนวคิดของ วิจิตร อาวะกุล (2540) กล่าวว่า การฝึกอบรม มีส่วนประกอบตั้งนี้ ผู้เข้าร่วมรับการอบรมจำเป็นต้องคัดเลือกเน้นกลุ่มคนที่มีความสนใจและสามารถนำไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุดต่อองค์กร เนื้อหาของหลักสูตรที่ตรงกับความสนใจของผู้เข้าร่วมฝึกอบรม วิทยากรผู้ฝึกอบรมที่มีความรู้ ประสบการณ์ มีคุณภาพ และสถานที่ฝึกอบรมสามารถสร้างแรงงุงใจในการฝึกอบรมได้

แนวคิดและทฤษฎีของ Kheirandish และคณะ (2012) กล่าวว่า การฝึกอบรมคือการประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรมพนักงานด้วยการระบุถึงความต้องการขององค์กรว่าต้องการมุ่งไปในทิศทางใดและควรพัฒนาผู้บริหารและพนักงานงานไปในทิศทางใด เพื่อนำไปสู่การวางแผนการฝึกอบรม เป็นขั้นตอนที่ช่วยให้การฝึกอบรมเป็นไปอย่างราบลื่น คาดการณ์และแก้ปัญหาไว้ล่วงหน้า การวางแผนรวมถึงการตั้งเป้าของหลักสูตร การหากิจกรรมให้เหมาะสม รวมถึงการเลือกสถานที่เหมาะสมการจัดเตรียมเครื่องใช้ สำหรับการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดความราบรื่น ตลอดทั้งการฝึกอบรมจริง ผู้จัดจำเป็นต้องจัดเตรียมและดำเนินการการขั้นสุดท้าย ได้แก่การจัดเตรียมอุปกรณ์ สถานที่ ข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม การกำหนดตารางเวลา และส่วนสุดท้ายคือการผลการฝึกอบรมเป็นการประเมินเพื่อแสดงผลการฝึกอบรม เพื่อใช้ในการพัฒนาปรับปรุงในครั้งต่อไป

งานวิจัยของ ชัยนรินทร์ ไชยวัฒน์รวี (2559) ได้ศึกษาเรื่องการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิศระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ด้วยการสุ่มประชากรจำนวน 230 คน พบว่า ปรังัย ด้านการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการ

ฝึกอบรมพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

งานวิจัยของ ศุภกร ลีมคุณธรรมโม (2559) ได้ศึกษาเรื่องนวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานในธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้น ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 623 คน พบว่านวัตกรรมด้านการสำรวจและวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม นวัตกรรมด้านการวางแผนและพัฒนาการฝึกอบรม และนวัตกรรมด้านการดำเนินการฝึกอบรม ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ส่วนนวัตกรรมด้านการสำรวจและวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม นวัตกรรมด้านการวางแผนและพัฒนาการฝึกอบรม นวัตกรรมด้านเทคนิคการฝึกอบรม นวัตกรรมด้านการดำเนินการฝึกอบรม และนวัตกรรมด้านการติดตามประเมินผลหลังการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยของ นริศรา บุญเที่ยง (2561) ได้ศึกษาเรื่องความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษกจำนวน 400 คน พบว่า ปัจจัยด้านความพร้อมในการฝึกอบรมด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ และด้านเนื้อหา ปัจจัยด้านกระบวนการฝึกอบรมด้านการจัดทำด้านการตรวจสอบ และด้านการประเมินผล และความพึงพอใจในการฝึกอบรม มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

งานวิจัยของ นรเศรษฐ์ จันทร์สุวรรณ (2563) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจจากการได้รับการอบรมทักษะด้านอารมณ์ (Soft Skills) กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัทเครือร้านอาหารขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในประเทศไทยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 232 คน พบว่า การอบรมทักษะด้านอารมณ์ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการพัฒนาตนเองมากที่สุด

งานวิจัยของ กนกวรรณ ปิ่นแก้ว (2561) ได้ศึกษาเรื่องการหาความต้องการในการฝึกอบรม การค้นคว้าอิสระหัวข้อ “การหาความต้องการในการฝึกอบรม” ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวนทั้งสิ้น 26 คน พบว่าความต้องการในการฝึกอบรมในแต่ละตำแหน่งงานมีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรและนโยบายของรัฐบาล Thailand 4.0 ซึ่งมุ่งเน้นไปในเรื่องเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่จะเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาประเทศในอนาคต ทำให้หลักสูตรที่ต้องการอบรมในอนาคตจะเป็นในด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับด้านอาหาร การพัฒนาทักษะด้านสื่อโซเชียลและการแก้ไขปัญหาที่เป็นทักษะที่สำคัญ ผลลัพธ์ของการหาความต้องการในการฝึกอบรมและแนวทางในการส่งเสริมการฝึกอบรมส่งผลให้บุคลากรในแต่ละตำแหน่งได้

อบรมความรู้ทักษะที่จำเป็นและเหมาะสมกับบริบทในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริงและเท่าทันต่อความเปลี่ยนแปลง สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการในด้านต่างๆ เพื่อผลักดันผู้ประกอบการอาหารให้สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก

2.5 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน

ทฤษฎีและแนวคิด Gross (1972) ประสิทธิภาพหมายถึงความสมดุลขององค์กร และเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติงานขององค์กรประกอบด้วย การหาวัตถุดิบหรือทรัพยากรในองค์กร การนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลิตผล การนำผลิตผลมาแปรรูปมาเป็นสินค้าสำเร็จรูป การปฏิบัติงานด้านเทคนิคและด้านการปฏิบัติงานอย่างมีเหตุผล การบริหารการลงทุนเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด การปฏิบัติภายใต้มาตรฐาน และการตอบสนองความสนใจของลูกค้า

ทฤษฎีและแนวคิดของ Reddin (1970) กล่าวว่าประสิทธิผลมี 3 ระดับได้แก่ ประสิทธิภาพระดับองค์กร ว่าด้วยเรื่องผลประโยชน์กำไร การแข่งขันในอุตสาหกรรม การเจริญเติบโตและขยายตัวขององค์กร ความรับผิดชอบต่อพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานส่วนราชการ ส่วนประสิทธิผลระดับหน่วยงาน ประสิทธิภาพระดับหน่วยงานเป็นเรื่องที่หน่วยงานในระดับย่อยขององค์กรสามารถสร้างผลประ

โยชน์ให้เกิดขึ้นแก่องค์กรใหญ่ในภาพรวมได้ ด้วยการใช้ทรัพยากรนำเข้า การผลิต และการบริหารสินค้าสำเร็จรูปได้ตามเป้าหมาย และประสิทธิผลระดับบุคคลคือผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานในองค์กร

ทฤษฎีและแนวคิดของ Gibson และคณะ (1988) ประสิทธิภาพ คือ ผลงานที่ ถูกต้อง ครบถ้วน แม่นยำ ตรงเวลาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพส่วนบุคคล คือ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามแผน ตรงความต้องการและสมบูรณ์ตามเป้าหมาย ของฝ่ายสังกัดหน่วยงาน องค์กร และสังคม ภายใต้ทรัพยากร เงินทุน และระยะเวลาตามแผน และ ประสิทธิภาพขององค์กร กล่าวคือ การบริหารการผลิต ความสามารถในการควบคุมผลิตได้ครอบคลุมทุกมิติ ตามความคาดหวังขององค์กร โดยวัดผลตามอัตราส่วนระหว่างทรัพยากรนำเข้ากับผลผลิตที่ได้รับ โดยสามารถดึงเอาศักยภาพมาใช้ได้อย่างคุ้มค่ามีประโยชน์สูงสุด ทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะเป็นไปตามเป้าหมายและตอบสนองกับความต้องการและความคาดหวังของคนในองค์กร รวมถึงการปรับปรุงขั้นตอนคู่มือการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจริงเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงไปของโลกและการแข่งขันทางธุรกิจ และสุดท้ายคือการปรับปรุงองค์กรให้มีศักยภาพทุกด้าน และความสามารถขององค์กรที่สามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรม

งานวิจัยของ ปัทมา คุณะเพิ่มศิริ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มี

ประสิทธิผลของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มประชากรเป็นพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการความเครียด ปัจจัยด้านสาเหตุของความเครียด ประกอบด้วย ด้านองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านครอบครัว และปัจจัยด้านผลกระทบของความเครียด ประกอบด้วย ด้านร่างกาย จิตใจ และด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

งานวิจัยของ ณัฐรัตน์ สุขไย (2560) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยีและวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง กลุ่มประชากรจำนวนรวม 400 คน พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยยะสำคัญที่ 0.05

งานวิจัยของ Yufang shu (2560) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล นโยบายการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมขององค์กร กรณีศึกษาบริษัทดำเนินธุรกิจยางพาราแห่งหนึ่ง กลุ่มประชากรเป็นพนักงานบริษัทสาขาจังหวัดอุดรธานี ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และจังหวัดตรัง ภาคใต้จำนวน 400 คน พบว่าพบว่นโยบายการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

งานวิจัยของ ณัฐธิดา อรุณลักษณ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการมีส่วนร่วมและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น จำนวน 400 พบว่าการพัฒนาให้พนักงานมีทักษะ เพิ่มขึ้นได้แก่ ความสามารถ ความรู้ รวมถึงการแสดงความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ส่งเสริมพัฒนาองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

งานวิจัยของ อรรถพล ทองดี (2562) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจค้าส่งมีกลุ่มประชากรเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มธุรกิจค้าส่ง จำนวน 400 คน พบว่าปัจจัยด้านผลกระทบจากโรคระบาด ได้แก่ปัจจัยที่ทำให้เกิดโรค การกระจายโรค และการจัดการอนามัยและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการ การเปลี่ยนแปลงผลผลิต การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม หรือคนปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผลกระทบด้านความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3 ระเบียบการวิจัย

งานวิจัยเรื่องปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ แรงจูงใจและสุขอนามัย และการฝึกอบรม ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลิน มีระเบียบการวิจัยดังนี้

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

3.1 ประเภทของงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านระบบสารสนเทศ ข้อมูลด้านแรงจูงใจและสุขอนามัย ข้อมูลด้านการฝึกอบรม และข้อมูลด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลิน เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในกลุ่มบริษัท นทลิน

ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสุขภาพ โดยมีระดับการวัดดังนี้

1. เพศ ระดับการวัดตัวแปรนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. สถานภาพ ระดับการวัดตัวแปรนามบัญญัติ (Nominal Scale)
3. อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
4. ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
5. อายุการทำงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
6. รายได้ต่อเดือน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

7. สุขภาพ ระดับการวัดตัวแปรนามบัญญัติ (Nominal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลด้านระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ข้อมูลคุณภาพของข้อมูล ข้อมูลคุณภาพของระบบ และข้อมูลคุณภาพการให้บริการ โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

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

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีระดับการวัดดังนี้

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

3.1.1.3 ข้อมูลด้านแรงจูงใจและสุขอนามัย ประกอบด้วย ข้อมูลด้านแรงจูงใจ และข้อมูลด้านสุขอนามัย โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

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

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีระดับการวัดดังนี้

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

1.00 – 1.80 น้อยที่สุด

3.1.1.4 ข้อมูลด้านการฝึกอบรม ประกอบด้วย ข้อมูลด้านความพร้อมในการ ฝึกอบรม และด้านกระบวนการฝึกอบรมโดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

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

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีระดับการวัดดังนี้

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

3.1.1.5 ข้อมูลด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพด้าน คุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านเวลาของงาน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับประสิทธิผลจะมีระดับการวัดดังนี้

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

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 -3.40	ปานกลาง

1.81 – 2.60 น้อย
 1.00 – 1.80 น้อยที่สุด

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

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้เท่ากับ 0.961

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

ตัวแปร	จำนวน ข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ข้อมูลด้านระบบสารสนเทศ	15	.913
2. ข้อมูลด้านแรงจูงใจและสุขอนามัย	12	.865
3. ข้อมูลด้านการฝึกอบรม	11	.900
4. ข้อมูลด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	14	.910
รวม	52	.961

หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 15 กันยายน ถึง 15 ตุลาคม พ.ศ. 2564

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานกลุ่มบริษัท นทลีน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง krejcie & Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ความคาดเคลื่อน + - 5% ซึ่งมี

ขนาดประชากรจำนวน 300 คน ตรงกับขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 169 คน และเพื่อให้ระดับความน่าเชื่อถือมีระดับที่สูงขึ้นจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 230 คน และได้รับกลับมาเป็นจำนวน 211 คน โดยทำการแจกแบบสอบถามทาง Google form เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ข้อมูลด้านระบบสารสนเทศ ข้อมูลด้านแรงจูงใจและสุขอนามัย ข้อมูลด้านการฝึกอบรม ข้อมูลด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท นทลีน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานกลุ่มบริษัท นทลีน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานของกลุ่มบริษัท นทลีน มีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามรูปแบบ Google Form ให้กับพนักงานของกลุ่มบริษัท นทลีน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ แรงจูงใจและสุขอนามัย และการฝึกอบรม ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน มีการตั้งสมมุติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านระบบสารสนเทศส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจ และสุขอนามัยส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านการฝึกอบรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

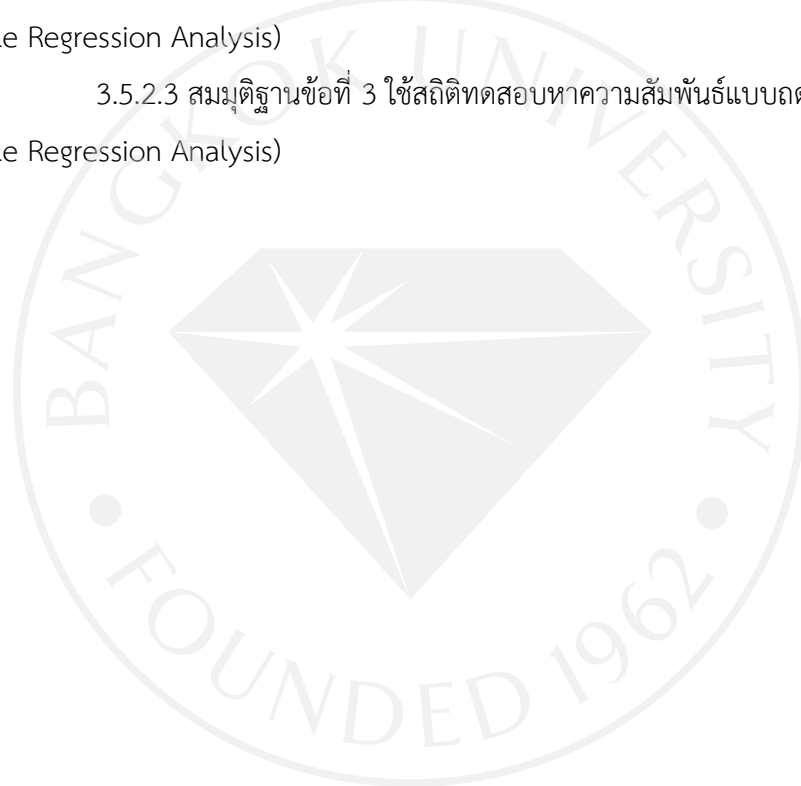
3.5.1 การรายงานด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4 ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่องปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ แรงจูงใจและสุขอนามัย และการฝึกอบรม ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน มี ผลการวิจัยที่สามารถรายงานได้ดังนี้

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

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์ สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

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

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานในกลุ่มบริษัท นทลีน ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสุขภาพ วิเคราะห์พบว่าค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคลมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1.ชาย	94	44.5
2.หญิง	117	55.5
รวม	211	100
สถานภาพ		
1.โสด	103	48.8
2.สมรส	106	50.2
3.หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2	0.9
รวม	211	100
อายุ		
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	1	0.5
2. 21 - 35 ปี	98	46.4
3. 36-40 ปี	81	38.4
4. มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	31	14.7
รวม	211	100
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	3.3
2. ปริญญาตรี	155	73.5
3. สูงกว่าปริญญาตรี	49	23.2
รวม	211	100

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): ตารางแสดงข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
อายุการทำงาน		
1. ต่ำกว่า 1 ปี	9	4.3
2. 1-2 ปี	34	16.1
3. 3-4 ปี	60	28.4
4. มากกว่า 4 ปี ขึ้นไป	108	51.2
รวม	211	100
รายได้ต่อเดือน		
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	2	0.9
2. 15,001-25,000 บาท	42	19.9
3. 25,001-35,000 บาท	69	32.7
4. 35,001-55,000 บาท	70	33.2
5. 55,001 บาท ขึ้นไป	28	13.3
รวม	211	100
สุขภาพ		
1. ปกติ	199	94.3
2. มีโรคประจำตัว	12	5.7
รวม	211	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 211 คน เป็นเพศหญิง 117 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 และเพศชาย 94 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5

สถานภาพสมรสจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพโสด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

อายุ 21 – 35 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมา ได้แก่ อายุ 36-40 ปี มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 และอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 รองลงมา ได้แก่ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

อายุการทำงานมากกว่า 4 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาได้แก่ อายุการทำงาน 3-4 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 และอายุการทำงาน 1-2 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน 35,001-55,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมาได้แก่ รายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 และรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 ตามลำดับ

สุขภาพปกติ จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 94.3 และมีโรคประจำตัว จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

ตารางที่ 4.2: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้านระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน

ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. คุณภาพของข้อมูล	4.27	.427	เห็นด้วยมากที่สุด
2. คุณภาพของระบบ	4.00	.463	เห็นด้วยมาก
3. คุณภาพการให้บริการ	4.25	.379	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.17	.354	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบสารสนเทศของพนักงานด้านคุณภาพของข้อมูลมีระดับความเห็นด้วยมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ด้านคุณภาพของการให้บริการมีระดับความเห็นด้วยมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และด้านคุณภาพของระบบมีระดับความเห็นด้วยมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เรียงตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้านแรงจูงใจและสุขอนามัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นพลิน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจและสุขอนามัย	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านแรงจูงใจ	4.14	.391	เห็นด้วยมาก
2. ด้านสุขอนามัย	4.42	.372	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.28	.330	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจและสุขอนามัยของพนักงาน ด้านสุขอนามัยมีระดับความเห็นด้วยมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ด้านแรงจูงใจของข้อมูลมีระดับความเห็นด้วยมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เรียงตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นพลิน

ปัจจัยด้านการฝึกอบรม	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความพร้อมในการฝึกอบรม	4.21	.395	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ด้านกระบวนการฝึกอบรม	4.17	.423	เห็นด้วยมาก
รวม	4.19	.361	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการฝึกอบรมของพนักงานด้านความพร้อมในการฝึกอบรมมีระดับความเห็นด้วยมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ด้านกระบวนการฝึกอบรมมีระดับความเห็นด้วยมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เรียงตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านคุณภาพงาน	4.31	.357	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ด้านปริมาณงาน	3.97	.563	เห็นด้วยมาก
3. ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	4.12	.462	เห็นด้วยมาก
รวม	4.13	.381	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน ด้านคุณภาพงานมีระดับความเห็นด้วยมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ด้านเวลาที่ใช้ทำงานมีระดับความคิดเห็นมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านปริมาณงานมีระดับความเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เรียงตามลำดับ

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีนจะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าปัจจัยด้านระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน

ด้านระบบสารสนเทศ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. คุณภาพของข้อมูล	.460	7.290	.000*
2. คุณภาพของระบบ	.297	5.009	.000*
3.คุณภาพการให้บริการ	.103	1.811	.072

$R^2=.558$, $F\text{-Value}=87.049$, $N=211$, $P\text{-value } 0.05^*$

จากตารางที่ 4.6 พบว่าปัจจัยด้านระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลิน มีอิทธิพลโดยรวมร้อยละ 55.8 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าคุณภาพของข้อมูลมีอิทธิพลร้อยละ 46.0 ด้านคุณภาพของระบบมีอิทธิพลร้อยละ 29.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และสุขอนามัยส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลินจะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าปัจจัยด้านแรงจูงใจและสุขอนามัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลิน

ด้านแรงจูงใจและสุขอนามัย	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ด้านแรงจูงใจ	.511	8.963	.000*
2. ด้านสุขอนามัย	.291	5.100	.000*

$R^2=.494$, $F\text{-Value}=101.465$, $N=211$, $P\text{-value } 0.05^*$

จากตารางที่ 4.7 พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจและสุขอนามัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลิน มีอิทธิพลโดยรวมร้อยละ 49.4 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลร้อยละ 51.1 และด้านสุขอนามัยมีอิทธิพลร้อยละ 29.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านการฝึกอบรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลินจะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าปัจจัยด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน
ช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน

ด้านการฝึกอบรม	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ด้านความพร้อมในการฝึกอบรม	.434	6.626	.000*
2. ด้านกระบวนการฝึกอบรม	.263	4.023	.000*

$R^2=.384$, $F\text{-Value}=64.934$, $N=211$, $P\text{-value } 0.05^*$

จากตารางที่ 4.8 พบว่าปัจจัยด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน มีอิทธิพลโดยรวมร้อยละ 38.4 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความพร้อมในการฝึกอบรมมีอิทธิพลร้อยละ 43.4 และด้านกระบวนการฝึกอบรมมีอิทธิพลร้อยละ 26.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

บทสรุป

งานวิจัยเรื่อง ระบบสารสนเทศ แรงจูงใจและสุขอนามัย และการฝึกอบรม ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน มี บทสรุปผลการวิจัยนำเสนอใน 2 ส่วนที่สามารถอธิบายได้ตามการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 การอภิปรายผล

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.1 การอภิปรายผล

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

ผลการวิเคราะห์พบว่าความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในกลุ่มบริษัท นทลีน ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสุขภาพ วิเคราะห์พบว่าเป็นเป็นเพศหญิง 117 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 สถานภาพสมรสจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 อายุ 21- 35 ปีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 ระดับปริญญาตรี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 อายุการทำงานมากกว่า 4 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 รายได้ ต่อเดือน 35,001-55,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 และสุขภาพปกติจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 94.3

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความเห็นด้าน ระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพของข้อมูลมี ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .427

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความเห็น ด้านแรงจูงใจและสุขอนามัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของ ไวรัสโควิด19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นเกี่ยวกับด้าน สุขอนามัยมีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .372

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความความเห็น ด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลิน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นด้านความพร้อมในการฝึกอบรมมีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .395

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความความเห็น เกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลิน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพงานมีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .381

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์ สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.1 สมมติฐานข้อที่ 1 พบว่าอิทธิพลของปัจจัยด้านระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อ ประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลิน มี อิทธิพลโดยรวมร้อยละ 55.8 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านคุณภาพข้อมูลมีอิทธิพลร้อยละ 46.0 และด้านคุณภาพของระบบมีอิทธิพลร้อยละ 29.7 ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงาน ช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องทฤษฎีและแนวคิดของ Delone & Mclean Model (1997) กล่าวว่า รูปแบบของ ความสำเร็จในระบบสารสนเทศ คือ คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ การใช้งาน ความพึงพอใจของ ผู้ใช้งาน ผลกระทบกับผู้ใช้งาน และผลกระทบองค์การและสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Bagozzi & Warshaw (1989) รูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และสอดคล้องกับทฤษฎีและ แนวคิดของ Seul-Ki & Jung-Ho (2012) ผลสำเร็จของระบบการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารระบบสารสนเทศในภาพรวม

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่สอดคล้องกับปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมของลูกค้าที่รับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการ และการรับรู้ด้านคุณภาพของคอมพิวเตอร์ ที่ ส่งผลให้ลูกค้ากลับมาซื้อคอมพิวเตอร์ซ้ำ ของกนกวรรณ เจษฎาพงศ์ภักดี (2559) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของคอมพิวเตอร์ และคุณภาพของการให้บริการ ส่งผลต่อการกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้า และมี ประเด็นเพิ่มเติมจากการศึกษาของ สมฤดี ทองรักษ์ (2561) พบว่า ระบบที่สามารถรักษาความ ปลอดภัยของข้อมูล ระบบที่มีประโยชน์มีรูปแบบการใช้งานที่หลากหลาย รวดเร็ว แม่นยำ ใช้งานง่าย ส่งผลต่อความมั่นใจในการใช้บริการและการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบต่างๆผ่าน โทรศัพท์มือถือ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องคือ การศึกษาระบบแอปพลิเคชัน Mymo ธนาคารออมสิน ของชุตติกาญจน์ ศิริวิมลวรรณ (2560) กล่าวถึง ระบบคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของระบบแอปพลิเคชัน Mymo มีผลต่อความพึงพอใจ

ทางบวกกับลูกค้าที่ใช้ผ่านระบบแอปพลิเคชัน และยังมีข้อเสนอแนะให้ธนาคารปรับปรุงการให้บริการ การแนะนำ วิธีการเข้าถึง และนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงแอปพลิเคชัน Mymo ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองการใช้งานของลูกค้าทุกระดับ ส่วนแอปพลิเคชันการส่งอาหารที่ได้รับนิยมในปัจจุบัน ชนากานต์ ทองศักดิ์ (2562) ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพระบบของแอปพลิเคชันส่งอาหาร คุณภาพข้อมูลด้านความครบถ้วน ถูกต้อง และคุณภาพการบริการของผู้ส่งอาหาร จนนำไปสู่การใช้บริการของแอปพลิเคชันอีกครั้ง จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของระบบแอปพลิเคชันส่งอาหาร สามารถตอบสนองได้รวดเร็วไม่ผิดพลาดและคุณภาพการให้บริการของผู้ขนส่งอาหาร ทั้งด้านการสื่อสาร กริยามารยาท และความตรงต่อเวลา ส่งผลให้ลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงขึ้น และเลือกที่ใช้บริการต่อไป รวมถึงประเด็นของ อรุณรัตน์ งามไม้ (2562) พบว่าคุณภาพของระบบ Mobile Banking ส่งผลถึงลูกค้าด้านความมั่นใจ ไว้วางใจ และใช้งานต่อไปอย่างต่อเนื่องจนเปลี่ยนเป็นความจงรักภักดีในอนาคต ซึ่งคุณภาพของระบบที่กล่าวไว้ประกอบด้วย ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ความสะดวกและใช้งานง่ายในการเข้าถึงแอปพลิเคชันและฟังก์ชันต่างๆภายในแอป และความรวดเร็วของระบบที่สามารถตอบสนองลูกค้าเจเนอเรชันเอ็กซ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมองเห็นว่าภาคเอกชนได้มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศในหลายด้านส่วนใหญ่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ยกเว้นคุณภาพการบริการ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัท นทลิน ช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส โควิด 19 และมีงานวิจัยที่สนับสนุน ได้แก่ งานวิจัยของ ธิรดา มธรรสพรวัฒนา (2561) พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ และปัจจัยด้านการนำเสนอ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ Netflix รวมถึงส่วนงานราชการมีงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของระบบการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายของหน่วยงานส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมาของปัทมา หวายสันเทียะ (2560) พบว่าคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วยเช่นกัน

1.2 สมมติฐานข้อที่ 2 พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจและสุขอนามัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลิน มีอิทธิพลโดยรวมร้อยละ 49.4 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลร้อยละ 51.1 และด้านสุขอนามัยมีอิทธิพลร้อยละ 29.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องทฤษฎีและแนวคิดของ Maslow (1943) กล่าวถึงระดับขั้นความต้องการมนุษย์ มีความต้องการ 5 ขั้นด้วยกัน เรียงลำดับจากขั้นพื้นฐานสู่ขั้นสูงสุด และมนุษย์อยากมีปัจจัยขั้นพื้นฐานก่อน และเมื่อได้รับการตอบสนองด้านพื้นฐานแล้ว มนุษย์จะอยากได้สิ่งอื่น ๆ ขึ้นต่อไปจนถึงระดับสูงสุด และสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Herzberg (1959) กล่าวไว้ว่าการจูงใจมีสาเหตุมาจกปัจจัย 2

กลุ่ม คือ 1) เหตุที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ 2) เหตุที่เกี่ยวกับสุขอนามัย และทฤษฎีและแนวคิดของ Barnard (1968) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งเร้าที่เกิดจากตนเอง ผู้อื่น และสภาพแวดล้อม

ส่วนงานศึกษาวิจัยที่สนับสนุนปัจจัยด้านแรงจูงใจ และสุขอนามัย ที่ส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ทิพย์ภาภรณ์ ชุนอ่อน (2559) ได้ศึกษาประสิทธิผลของพนักงานของบริษัทเอกชนที่สามารถทำงานเป็นทีมได้พบว่าการทำงานเป็นทีมเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจอันประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน บรรยากาศ กระบวนการทำงานที่เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน ตรงกับงานที่ทำจริง นอกจากนี้งานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้าแห่งหนึ่งของเอกชนวิมลรัตน์ งามเลิศ (2559) พบว่า แรงจูงใจที่ส่งผลถึงการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นเกิดจากนโยบายองค์กร แนวทางการบริหารของผู้บริหาร บริเวณการทำงานที่เน้นด้านความปลอดภัย ความมั่นคงขององค์กร รวมถึงด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ วีรนนท์ วรรณแสงขำ (2560) ยังพบว่า ความผูกพันในองค์กรของพนักงาน เกิดจากแรงจูงใจที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลด้านศักยภาพและสมรรถนะการทำงานของตนเอง และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย นอกจากนี้ กิ่งฉัตร โอฬารวัตร (2561) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของพนักงานในบริษัทเอกชน พบว่ามีแรงจูงใจกับเพื่อนร่วมงานมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม จะช่วยส่งเสริมให้มีความสุขในการทำงานมากขึ้น รวมถึงสภาพแวดล้อม บรรยากาศ สถานที่ทำงาน เป็นตัวช่วยให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ แต่ถึงกระนั้นแรงจูงใจในการทำงานอาจไม่ใช่ประเด็นหลักทั้งหมดเพราะ ชุติภา วงษ์เจริญ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจปรับเลื่อนตำแหน่ง ของพนักงานสู่ระดับหัวหน้าในองค์กรนั้น พบว่า ผลตอบแทนต่างๆประกอบด้วย เงินเดือน สวัสดิการ ค่าตำแหน่ง ฯลฯ รวมถึงการมีโอกาสในการทำงานใหม่ๆ ทำทาย และมีคุณค่ามากขึ้น ไม่มีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการปรับเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นในองค์กร

1.3 สมมติฐานข้อที่ 3 พบว่าปัจจัยด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลิน มีอิทธิพลโดยรวมร้อยละ 38.4 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความพร้อมในการฝึกอบรมมีอิทธิพลร้อยละ 43.4 และด้านกระบวนการฝึกอบรมมีอิทธิพลร้อยละ 26.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดทฤษฎีและแนวคิดของ Nadler (1970) กล่าวถึงการบริหารเพื่อตั้งศักยภาพ ความสามารถ เพื่อให้พนักงาน มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ได้แก่ การฝึกอบรม 2) การเรียนรู้ 3) การพัฒนา และทฤษฎีและแนวคิดของ วิจิตร อาวะกุล (2540) กล่าวว่า การฝึกอบรมประกอบด้วย 1) ผู้เข้ารับฟังการบรรยาย 2) การจัดหลักสูตรที่ตรงความต้องการ 3) วิทยากรฝึกอบรม และแนวคิดและทฤษฎีของ Kheirandish และคณะ (2012) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ การประเมิน

ความจำเป็นในการฝึกอบรมพนักงานด้วยการระบุถึงทิศทางขององค์กรเพื่อพัฒนาผู้บริหารและพนักงานในทิศทางเดียวกันจากปัญหาดังกล่าว

การฝึกอบรมเป็นปัจจัยที่สามารถพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร ให้มีความสามารถ ศักยภาพ ความรู้ สามารถต่อยอดการทำงาน ทั้งด้านบริหารและปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับพนักงานว่ามีความพึงพอใจในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้พนักงานของ ชัยนรินทร์ ไซวัฒน์รวิ (2559) พบว่าการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้มากขึ้น มีศักยภาพการทำงานมากขึ้น ส่งผลต่อพนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น นอกจากนี้ ศุภกร ลีมคุณธรรมโม (2559) ได้ ศึกษาการทำงานของธุรกิจขายตรงแบบหลายขั้นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานใน องค์กร พบว่าเทคโนโลยีการสำรวจข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ที่ในการวางแผนหลักสูตร วิธีการ สถานที่ และอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการอบรมสามารถปรับปรุงการอบรมได้อย่างเป็นรูปธรรม และทำให้พนักงาน มีการปฏิบัติงานด้านการขายดีขึ้น และ นริศรา บุญเที่ยง (2561) ยังสนับสนุนอีกว่าการวางแผน เพื่อให้ความพร้อมสำหรับการฝึกอบรม เช่น อุปกรณ์ สถานที่ หลักสูตรการอบรม ตลอดจนขั้นตอนใน แต่ละขั้น ลำดับความการฝึกอบรมด้านจนไปถึงการตรวจสอบ การวัดผลหลังการอบรม และ ประเมินผลและวิเคราะห์เพื่อใช้ในการปรับปรุงครั้งต่อไป มีผลต่อแรงจูงใจในการพัฒนาการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้การอบรมยังส่งผลไปถึง ความผูกพันในองค์กรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรเศรษฐ์ จันท์สุวรรณ (2563) พบว่าเมื่อ พนักงานได้รับการอบรมทักษะดานอารมณ์ ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในเรื่องการมองเห็น โอกาส เพื่อใช้ในการพัฒนาตนเอง และในส่วนของภาครัฐพบว่าความต้องการในการฝึกอบรมในแต่ละ ตำแหน่งงานมีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรและ นโยบายของรัฐบาล Thailand 4.0 ซึ่งมุ่งเน้นไปในเรื่องเทคโนโลยีและนวัตกรรม ซึ่งเป็นงานวิจัยของ กนกวรรณ ปิ่นแก้ว (2561)

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 จากผลการวิจัยด้านระบบสารสนเทศ ทั้งด้านคุณภาพของข้อมูลและด้านคุณภาพของ ระบบมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานช่วงโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลิน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และเร่งพัฒนาระบบสารสนเทศให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน ธุรกิจ และถึงแม้คุณภาพของ การบริการจะไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานช่วงโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลิน ผู้บริหาร จำเป็นต้องรักษามาตรฐานการให้บริการ ยิ่งกว่านั้นควรปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงานให้เร็วขึ้น สะดวกขึ้น ส่งผลให้กลุ่มบริษัท นทลิน สามารถแข่งขันได้ใน อนาคต

5.2.2 จากผลการวิจัยด้านแรงจูงใจ และสุขอนามัยส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน ผู้บริหารควรปรับปรุงนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ทุกด้าน เช่น ผลตอบแทนและการวัดผล สถานที่ทำงาน เครื่องมือการทำงานอื่นๆ เพื่อให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตรูปแบบใหม่ (New Normal) อันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดโควิด 19 และวิถีการทำงานของคนยุคปัจจุบันที่สามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา

5.2.3 จากผลการวิจัยด้านการฝึกอบรม ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน ผู้บริหารควรปรับปรุงนโยบายทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานรูปแบบ WFH ด้วยการหาวิธีฝึกอบรมผ่านช่องทางต่างๆ ปรับปรุงเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ วิทยาการรุ่นใหม่ องค์กรความรู้แบบ Self Service หรืออื่นๆ เพื่อให้พนักงานยังคงรักษาประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถ ได้อย่างต่อเนื่องและดีขึ้นในอนาคต



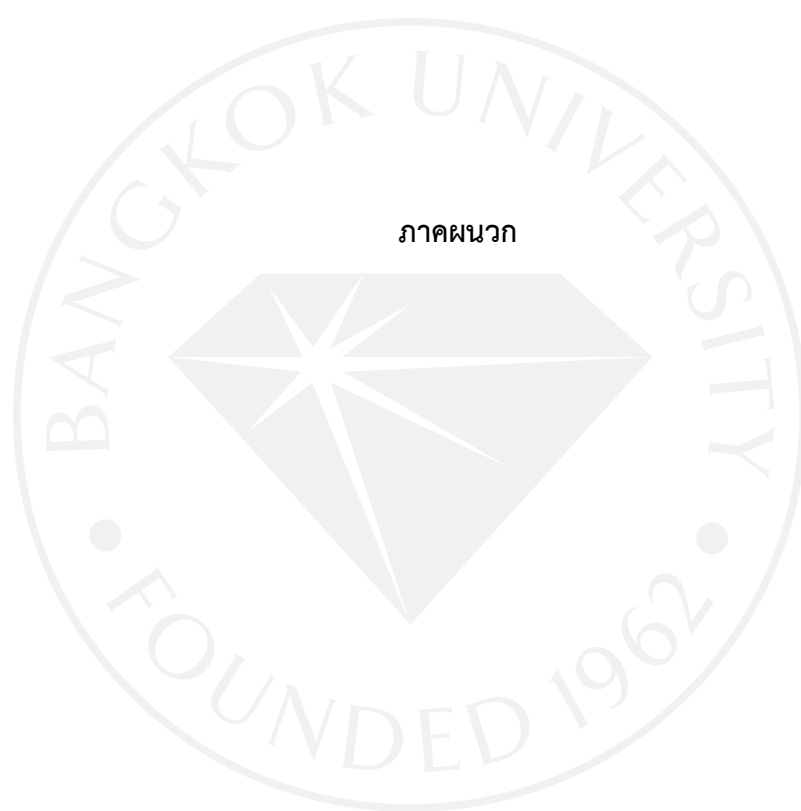
บรรณานุกรม

- กนกวรรณ เจษฎาพงศ์ภักดี. (2559). อิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ด้านความคุ้มค่า คุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ และคุณภาพด้านการให้บริการ ต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ เชื่อใจ ความผูกพัน การบอกต่อ และการกลับมาซื้อซ้ำของคอมพิวเตอร์ยี่ห้อหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กนกวรรณ ปิ่นแก้ว. (2561). การหาความต้องการในการฝึกอบรม. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2564). สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มาตรการสาธารณสุข และปัญหาอุปสรรคการป้องกันควบคุมโรคในผู้เดินทาง. สืบค้นจาก <https://ddc.moph.go.th/uploads/files/2017420210820025238.pdf>
- กิ่งฉัตร โอฬารวัตร. (2561). ปัจจัยแรงจูงใจ การทำงานเป็นทีม และสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2529). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การสินค้า. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชนากานต์ ทองศักดิ์. (2562). อิทธิพลของคุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล คุณภาพบริการ ความยุติธรรม ของราคาและการส่งเสริมการตลาดของแอปส่งอาหารต่อความพึงพอใจและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชุตติกาญจน์ ศิริวิมลวรรณ. (2560). อิทธิพลของคุณภาพในการให้บริการ และคุณภาพระบบต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้า Mymo ธนาคารออมสิน. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชุตติภา วงษ์เจริญ. (2560). การศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และสมรรถนะการทำงานที่มีผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชัยนรินทร์ ไชยวัฒน์วี. (2559). การทำงานเป็นทีมความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ทิพย์ภาภรณ์ ชุนอ่อน. (2559). เรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล บุคลิกภาพ พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐธิดา อรุณลักษณ์. (2561). การศึกษาพฤติกรรมกรรมมีส่วนร่วมและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการดำเนินการของพนักงานในองค์กรด้านการบริหารโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐรัตน์ สุขไย. (2560). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธิดา มธุรสพรวัฒนา. (2561). ทศนคติและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix ในแต่ละ Generation. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2564). กทม.เปิด 6 กลุ่ม อาชีพของผู้ป่วย “โควิด -19” ที่พบมากที่สุด. สืบค้นจาก <https://www.thairath.co.th/news/local/bangkok/2134301>
- นรเศรษฐ์ จันท์สุวรรณ. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการอบรมและพัฒนาทักษะด้านอารมณ์ (Soft Skills) กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัทร้านอาหารขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในประเทศไทย. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นริศรา บุญเที่ยง. (2561). ความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคาร พาณิชยในโซนถนนรัชดาภิเษก. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปัทิตตา หวายสันเทียะ. (2560). คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย กรณีศึกษา : หน่วยงานส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ปัทชญา คุณะเพิ่มศิริ. (2559). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- วิจิตร อาวะกุล. (2540). *การฝึกอบรม* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพันธ์ วรรณแสงขำ. (2560). *การศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน และ แรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศุภกร ลิ้มคุณธรรมโม. (2559). นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้น. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14 (1), 145-152.
- สมฤดี ทองรักษ์. (2561). *คุณภาพระบบ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย และความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สิริกานต์ อมาตยกุล. (2563). *โลกภายหลัง COVID-19 ผลกระทบด้านเศรษฐกิจและสังคม*. สืบค้นจาก <https://bit.ly/350l6Za>
- องค์การอนามัยโลก. (2564). *ข้อมูลล่าสุดเกี่ยวกับไวรัสโคโรนา*. สืบค้นจาก <http://www.who.int/Thailand/news/releases/1>
- อรรถพล ทองดี. (2562). *ผลกระทบจากโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน และความเครียดส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน: กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจค้าส่ง*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อรุณรัตน์ งอกไม้. (2562). *อิทธิพลของคุณภาพระบบ ภาพลักษณ์ตราสินค้า ที่มีผลต่อความจงรักภักดี การใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง ของเจเนอเรชั่น X ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Bagozzi & Warshaw. (1989). *Technology acceptance model: TAM*. Retrieved from <https://www.researchgate.net/figure/Technology-Acceptance-Model-Davis-Bagozzi>
- Barnard, C. (1968). *Chester Barnard: Organizational-management code for 21st century*. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816301719>
- Delone & Mclean. (1992). *Information success*. Retrieved from <https://www.researchgate.net/figure/DeLone-and-McLean-IS-Success-Model-1992>
- Donnelly, J.H., Gibson, J.L., & Ivancevich, J.M. (1982). *Organizations: Behavior structure processes* (4th ed.). Georgetown: Business Publications.

- Gross, B.M. (1965). *What are your organization's objective: A general systems approach to planning*. Warsaw: n.p.
- Herzberg, F. (1952). *Herzberg's motivation two – factor Theory*. Retrieved from <https://www.simplypsychology.org/herzbergs-two-factor-theory.html>.
- Jafari, A., Jafari, K., Kheirandish, M. & Tavakoli, M. (2012). *Interdisciplinary journal of contemporary research in business pathological view on employee's on the job training system: A case study*. Retrieved from <https://bit.ly/33sEZZz>
- Maslow's hierarchy of needs (1943). Retrieved from <https://thewisdom.co/content/maslows-hierarchy-of-needs>
- Nadler, L. (1970). *Developing Human Resources*. Retrieved from <https://www.whatishumanresource.com/human-resource-development>
- Rachot Leingchan. (2564). *เศรษฐกิจไทยจะเป็นอย่างไร หากต้องอยู่กับโควิด 19 ไปตลอดกาล*. สืบค้นจาก: <https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/ri-covid-recovery-2021>
- Reddin, W.J. (1970). *Managerial effectiveness*. New York: McGraw - hill.
- Seul-Ki & Jung-Ho. (2012). *Success model of project management information system in construction*. Retrieved from <https://bit.ly/3oUgYSQ>
- Yufang Shu. (2560). *การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล นโยบายการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานที่มีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมขององค์กร กรณีศึกษาบริษัทดำเนินธุรกิจยางพาราแห่งหนึ่ง*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.



แบบสอบถาม

“ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ แรงจูงใจและสุขอนามัย และการฝึกอบรม ส่งผลต่อประสิทธิผลการ
ทำงานของพนักงานช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกลุ่มบริษัท นทลีน”

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

1. ชาย 2. หญิง

1.2 สถานภาพ

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

1.3 อายุ

1. ≤20 ปี 2. 21-35 ปี 3. 36-40 ปี 4. ≥40 ปี

1.4 ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 อายุการทำงาน

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

1.6 รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 2. 15,001-25,000 บาท 3. 25,001-35,000 บาท 4. 35,001-55,000 บาท 5. 55,000 บาทขึ้นไป

1.7 สุขภาพ

1. ปกติ 2. มีโรคประจำตัว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

คำชี้แจง: ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

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

ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
2.1 คุณภาพของข้อมูล					
2.1.1 ข้อมูลการทำงานองค์กรของท่าน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และไม่มีข้อผิดพลาด					
2.1.2 ข้อมูลการทำงานองค์กรของท่าน มีความทันสมัยเข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน					
2.1.3 ข้อมูลการทำงานองค์กรของท่าน ชัดเจน ไม่คลุมเครือ เข้าใจง่าย					
2.1.4 ข้อมูลการทำงานองค์กรของท่าน ครบถ้วนเพียงพอต่อการทำงาน					
2.1.5 ข้อมูลการทำงานองค์กรของท่าน เพียงพอต่อการนำเสนอหัวหน้างาน					
2.2 คุณภาพของระบบ					
2.2.1 ระบบการทำงานขององค์กรสามารถทำงานได้ทุกช่วงเวลาที่ต้องการ					

ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
2.2.2 ระบบการทำงานขององค์กรสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องจนเสร็จเรียบร้อยทุกครั้ง โดยไม่เกิดความขัดข้องระหว่างใช้งาน					
2.2.3 ระบบการทำงานขององค์กรสามารถเปิดและเข้าใช้ระบบได้อย่างสะดวกรวดเร็ว					
2.2.4 ระบบการทำงานขององค์กรมีความถูกต้องแม่นยำ					
2.2.5 ระบบการทำงานขององค์กรมีความผิดพลาดน้อย					
2.3 คุณภาพการให้บริการ					
2.3.1 พนักงานงานสารสนเทศในองค์กรให้บริการด้วยความเต็มใจ					
2.3.2 พนักงานงานสารสนเทศในองค์กรให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
2.3.3 พนักงานงานสารสนเทศในองค์กรให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน					
2.3.4 พนักงานงานสารสนเทศในองค์กรรับฟังในสิ่งที่ท่านร้องขอ					
2.3.5 หากเกิดปัญหาการทำงาน จะมีพนักงานสารสนเทศในองค์กรจัดการแก้ไขท่านได้อย่างลุล่วง					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจและสุขอนามัย

คำชี้แจง: ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

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

แรงจูงใจและสุขอนามัย	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
3.1 ด้านแรงจูงใจ					
3.1.1 องค์กรมอบหมายงานที่ตรง ความรู้ความสามารถ และความถนัด					
3.1.2 ท่านมีรู้สึกพอใจเมื่องานที่ได้รับ จากองค์กรมีความท้าทาย ความสามารถ					
3.1.3 องค์กรมอบหมายภาระการ ทำงานให้ท่านอย่างชัดเจน					
3.1.4 ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับ งานใหม่ๆ					
3.1.5 ท่านมีความรู้สึกพอใจในอำนาจ การตัดสินใจที่ได้รับ					
3.1.6 ท่านมีแรงจูงใจในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดจากการทำงาน					

แรงจูงใจและสุขอนามัย	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
3.2 ด้านสุขอนามัย					
3.2.1 สวัสดิการต่าง ๆ ที่ท่านได้จากองค์กรมีความเหมาะสม					
3.2.2 ท่านมีวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ					
3.2.3 องค์กรมีสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
3.2.4 องค์กรมีสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วนต่อการทำงาน					
3.2.5 องค์กรมีสถานที่ทำงานมีความสะอาดถูก สุขลักษณะ					
3.2.6 องค์กรมีการสนับสนุนให้สภาพการทำงานมีความปลอดภัย					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการฝึกอบรม

คำชี้แจง: ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

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

การฝึกอบรม	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
4.1ด้านความพร้อมในการฝึกอบรม					
4.1.1 องค์กรมีความพร้อมด้านอุปกรณ์ เช่น Laptop ให้กับพนักงานเพื่อใช้ในการอบรม					
4.1.2 องค์กรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการฝึกอบรม					
4.1.3 องค์กรมีความพร้อมด้านสถานที่เพื่อใช้ในการฝึกอบรม					
4.1.4 องค์กรจัดสรรเวลาฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม					
4.1.5 องค์กรมีการแจ้งล่วงหน้าก่อนการอบรม					

4.2 ด้านกระบวนการฝึกอบรม					
4.2.1 องค์กรมีแผนการฝึกอบรมด้านการพัฒนาศักยภาพ					
4.2.2 องค์กรมีการจัดอบรมแบบออนไลน์สามารถให้พนักงานเข้าอบรมผ่านมือถือ					
4.2.3 องค์กรมีการจัดการระบบตรวจสอบและประเมินผลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
4.2.4 องค์กรมีการตรวจติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง					
4.2.5 องค์กรมีการประเมินผลการฝึกอบรมพนักงานหลังเข้ารับการอบรมทุกครั้ง					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

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

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิผล				
	ประสิทธิ ผลมาก ที่สุด (5)	ประสิทธิ ผลมาก (4)	ประสิทธิผล ปานกลาง (3)	ประสิทธิ ผลน้อย (2)	ประสิทธิผล น้อยที่สุด (1)
5.1 ด้านคุณภาพงาน					
5.1.1 งานที่ได้รับมอบหมายทำได้อย่างถูกต้อง					
5.1.2 งานที่ได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร					
5.1.3 งานที่ได้รับมีการปรับปรุงและพัฒนาอยู่เสมอ					
5.1.4 งานที่ได้รับมอบหมายทำได้ตามมาตรฐาน					
5.2 ด้านปริมาณงาน					
5.2.1 งานที่ปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสม					
5.2.2 ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความสมดุลกับอัตรากำลังของหน่วย					

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิผล				
	ประสิทธิผล มากที่สุด (5)	ประสิทธิผล มาก (4)	ประสิทธิผล ปานกลาง (3)	ประสิทธิผล น้อย (2)	ประสิทธิผล น้อยที่สุด (1)
5.2.3 ปริมาณงานที่ได้ เป็นไปตามเป้าหมายของ องค์กร					
5.2.4 ปริมาณงานที่ได้รับ มอบหมายมีการปรับเปลี่ยน เพื่อให้เหมาะสมอยู่เสมอ					
5.3 ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน					
5.3.1 งานที่ได้รับ มอบหมายมีการกำหนด ระยะเวลาในการดำเนินงาน อย่างเหมาะสม					
5.3.2 งานที่ได้รับมีการ พัฒนาเทคนิคการทำงานให้ มีความสะดวกและรวดเร็ว ขึ้น					
5.3.3 งานที่ได้รับสามารถ ทำเสร็จและส่งมอบตาม เวลาที่กำหนด					
5.3.4 ระบบสารสนเทศทำ ให้งานเสร็จเร็วกว่ากำหนด					
5.3.5 งานที่ได้รับมีการ ควบคุมเวลาให้เป็นไปตาม กำหนดอยู่เสมอ					

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นามสกุล	อนันต์ ปานเปี่ยม
อีเมล	Anan.panp@bumail.net
ประวัติการศึกษา	ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนบางแพปฐมพิทยา ระดับอุดมศึกษา ศูนย์ฝึกพาชนาวี ระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาโลจิสติกส์และเทคโนโลยีการบิน
ประสบการณ์ทำงาน	Marine Officer ERP Implement Engineer Assistant Manager System Development & Design Personal Assistant to Top Management
สถานที่ทำงาน	บริษัท นทลิน คอร์ปอเรชั่น จำกัด