

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์
การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019



พลัฏฐ์ คุณจอมเกล้าสิริ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2566

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์
การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019



พลัญญ์ คุณจอมเกล้าสิริ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
พฤษภาคม 2566
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES
OF GARAGE V.I.P PHAYAO LIMITED PARTNERSHIP
IN THE SITUATIONS OF THE EPIDEMIC
OF CORONAVIRUS 2019



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment
of the Requirements for the Master of Public Administration Degree
in Public Policy
May 2023

Copyright 2023 by University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์
การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ของ พลัฏฐ์ คุณจอมเกล้าสิริ

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... ประธานกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. น้าทิพย์ เสมอเชื้อ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัชศรี เกียรติบุตร)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา
(รองศาสตราจารย์ ดร. วีระ เลิศสมพร)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. มนตรา พงษ์นิล)

- เรื่อง:** ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
 ห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์
 การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
- ผู้ศึกษาค้นคว้า:** พัลลัญจ์ คุณจอมเกล้าสิริ, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: รป.ม. (นโยบายสาธารณะ),
 มหาวิทยาลัยพะเยา, 2565
- อาจารย์ที่ปรึกษา:** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัชต์ศรี เกียรติบุตร
- คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, พฤติกรรมองค์กร, เชื้อไวรัสโคโรนา 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ศึกษาคือพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา จำนวน 163 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง 116 คน เก็บแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ได้แก่ ด้านเวลา พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$) ด้านปริมาณงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$) และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$) ตามลำดับ 2) พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่ม และพฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ควรมีการวางแผนแก้ไขมิให้เกิดปัญหาด้านปัจจัยพฤติกรรมมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมองค์กรกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะในช่วงภาวะวิกฤต

Title: FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES
OF GARAGE V.I.P PHAYAO LIMITED PARTNERSHIP
IN THE SITUATIONS OF THE EPIDEMIC
OF CORONAVIRUS 2019

Author: Phalat Khunchomklaosiri, Independent Study: M.P.A. (Public Policy), University of Phayao,
2022

Advisor: Assistant Professor Dr. RAKSI KIATTIBUTRA

Keywords: Performance Efficiency, Organizational Behavior, Coronavirus 2019

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the performance of employees during the COVID-19 epidemic, 2) to investigate the relationship between changing organizational behavior factors during the COVID-19 epidemic and employee performance. This is quantitative research. The population in this study was 163 employees of Phayao Garage V.I.P Co., Ltd. Taro Yamane's method was employed to select a sample of 116 employees. The questionnaire was distributed using the random method by chance. Statistics used were frequency, percentage, average, standard deviation, t-test, F-test, and Pearson correlation coefficient.

The findings were: 1) the performance of employees during the coronavirus epidemic situation was at a high level ($\bar{x} = 3.90$), followed by quality of work which was very efficient ($\bar{x} = 3.89$), high efficiency in workload ($\bar{x} = 3.77$) and operational expenses with a high level ($\bar{x} = 3.75$) respectively, 2) in organizational behavior at the individual level, organizational behavior at the group level, and organizational behavior at the organizational level, overall, there was a moderately positive correlation as well as operational efficiency of the staff. Research recommendation is that a plan should be made to prevent problems related to human behavior factors that correlate with organizational behavior that will affect operational efficiency especially during times of crisis.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชต์ศรี เกียรติบุตร ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำชี้แนะให้ไปในทิศทางที่ถูกต้อง ตลอดจนติดตามปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ เป็นอย่างดี จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเนโบาย สาธารณะทุกท่านที่กรุณาให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ตลอดจนตรวจแก้ไขและวิจารณ์ผลงานจนทำให้งานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมไปถึงผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ ให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์จากพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู วิ.ไอ.พี. พะเยา ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

พณัฏฐ์ คุณจอมเกล้าศิริ



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานในการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	6
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กร.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน.....	16
ข้อมูลพื้นฐานของห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. เพาะยา.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
กรอบแนวคิดการวิจัย	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	24

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	25
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	28
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	30
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ภายหลังการดำเนินนโยบายภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด 2019 จากมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing).....	32
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ภายหลังการดำเนินนโยบายภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด 2019 จากมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย	43
บทที่ 5 บทสรุป.....	54
สรุปผลการวิจัย	54
ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	57
อภิปรายผลการวิจัย	60
อภิปรายผลสมมติฐานการวิจัย.....	64
ข้อเสนอแนะ.....	66
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	71
ภาคผนวก ก ผลการตรวจวัดค่าความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC).....	72

ภาคผนวก ข แบบสอบถามงานวิจัย.....76

ประวัติผู้วิจัย82



สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 ตารางแสดงข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ	31
ตาราง 2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา	33
ตาราง 3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา	34
ตาราง 4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา	35
ตาราง 5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ..	36
ตาราง 6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา	37
ตาราง 7 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคลที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา	39
ตาราง 8 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา	40
ตาราง 9 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กรที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา	41
ตาราง 10 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมองค์กรในภาพรวมที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา	42
ตาราง 11 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ	44
ตาราง 12 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา จำแนกตามอายุ	45

ตาราง 13 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา
เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา
จำแนกตามสถานภาพการสมรส..... 47

ตาราง 14 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา
เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา
จำแนกตามระดับการศึกษา 48

ตาราง 15 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา
เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา
จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน 50

ตาราง 16 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงในช่วง
สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กับประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา 52

ตาราง 17 ตารางแสดงผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 58

ตาราง 18 ตารางแสดงผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 59



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	23
-------------------------------	----



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของประเทศไทยต้องเผชิญกับผลกระทบต่อเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ทั้งด้านสุขภาพที่ทำให้บุคลากรต้องตื่นตัวในการป้องกันการติดเชื้อและดูแลสุขภาพเพิ่มมากขึ้น ด้านสังคมที่ต้องทำเว้นระยะห่างทางสังคม ด้านเศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงในภาคการท่องเที่ยวและภาคการส่งออกสินค้า แต่ที่น่าเป็นห่วงอย่างยิ่งในปัจจุบันคือภาคธุรกิจของประเทศไทยที่ได้รับผลกระทบเป็นอย่างมากทั้งด้านเศรษฐกิจและด้านการทำงาน ที่เป็นผลมาจากมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) มาตรการดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการใช้ภายในประเทศ โดยเฉพาะธุรกิจที่เป็น Face-to-Face (ผู้ขายเข้าพบผู้บริโภคด้วยตนเอง) เช่น การท่องเที่ยว การเดินทาง สันทนาการ โรงแรม รวมถึงสินค้าคงที่มีราคาสูง เช่น รถยนต์มอเตอร์ไซค์ เป็นต้น (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2564) แม้ว่ารัฐบาลจะออกมาตรการดูแลและเยียวยา “ผู้ประกอบการ” มาเป็นระยะ ๆ เช่น มาตรการช่วยเหลือเยียวยา 6 แสนล้านบาท แผนงานเพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจ 4 แสนล้านบาท การบรรเทาภาระค่าธรรมเนียม ค่าเช่า ค่าตอบแทนในการให้บริการของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ เลื่อนการจ่ายค่าเช่าที่ราชพัสดุ สำหรับผู้เช่าประเภทผู้ประกอบการในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ลดภาระบรรเทาภาระการจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า และคืนค่าประกันการใช้ไฟฟ้าหรือในส่วนธนาคารแห่งประเทศไทย ก็มีการออกสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำให้แก่ธุรกิจ SMEs ตลอดจนกองทุนดูแลตราสารหนี้ภาคเอกชนที่จะครบกำหนด (กระทรวงการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, 2563) เป็นต้น แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ปัญหาของผู้ประกอบการได้จนทำให้ผู้ประกอบการหลายรายนั้นตัดสินใจที่จะปิดกิจการของตนเนื่องจากปัญหาหนี้สินที่เกิดขึ้นในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19)

จากผลกระทบของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ที่เป็นหนึ่งใหม่หันตภัยระดับโลกที่รุนแรงที่สุดในรอบ 100 ปี ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกิจวัตรประจำวันการใช้ชีวิตและทำงานส่งผลให้เกิดพฤติกรรมใหม่ ๆ ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนในทุก ๆ องค์กรจึงทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการเตรียมความพร้อมและเตรียมแผนไว้รองรับความเปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอดและพัฒนาองค์กรตลอดเวลา (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2564) การกิจที่ทำ

ทายขององค์กร คือ การปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องไม่หยุดนิ่งเพื่อให้องค์กรดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ นอกจากนี้บุคลากรเหล่านี้ยังต้องมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม เพราะหากบุคลากรมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่เหมาะสมแล้ว องค์กรเหล่านั้นก็ย่อมประสบความสำเร็จอย่างแน่นอน ทั้งนี้พฤติกรรมองค์กรตามความเห็นของ (Robbin and Judge, 2010) เป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนและกลุ่มภายในองค์กรที่เป็นหัวใจสำคัญในการประสานงานและดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์กรการศึกษาพฤติกรรมองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องให้ความสนใจแม้ว่าในปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญและลงทุนในด้านเทคโนโลยีและเครื่องจักรที่เป็นอุปกรณ์สมัยใหม่ แต่ปัญหาส่วนใหญ่ที่องค์กรทุกองค์กรได้รับแท้จริงแล้วล้วนเกิดขึ้นจากคนและความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร หากผู้บริหารมีความรู้และความเข้าใจในพฤติกรรมองค์กร จะช่วยให้การบริหารงานของผู้บริหารมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากขึ้น

จากมาตรการต่าง ๆ และนโยบายของภาครัฐดังที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้เกิดพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานในองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจ สำหรับจังหวัดพะเยา มีหน่วยงานธุรกิจใหญ่ๆที่ต้องปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการของภาครัฐ ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี. ไอ. พี. พะเยา ซึ่งมีบุคลากรกว่า 100 ชีวิต ที่ได้รับผลกระทบ ผู้วิจัยจึงต้องการทราบว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมองค์กร มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานเพียงใด อะไรคือปัจจัยที่ทำให้พนักงานประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อีกทั้งต้องการทราบว่า การเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมองค์กรของพนักงาน ส่งผลดีหรือผลเสียต่อตัวขององค์กรเองหรือไม่อย่างไร โดยศึกษาจากพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อนำเสนอข้อมูลให้แก่องค์กรนำไปปรับใช้กับการบริหารและเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตของห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี. ไอ. พี. พะเยา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี. ไอ. พี. พะเยา ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี. ไอ. พี. พะเยา

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) ตามหลักการการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์กร ของ รอบบิน (Robbin, 1998) ได้แก่

- 1.1.1 พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล
- 1.1.2 พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่ม
- 1.1.3 พฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กร

1.2 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ภายหลังจากดำเนินนโยบายภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) ตามหลักการการวิเคราะห์ของ ปีเตอร์สันและโพลแมน (Peterson and Plowman, อ้างอิงใน บุศรา สุตพิพัฒน์, 2553) มากำหนดเป็นตัวแปรตาม ได้แก่

- 1.2.1 ด้านคุณภาพของงาน
- 1.2.2 ด้านปริมาณงาน
- 1.2.3 ด้านเวลา
- 1.2.4 ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ผู้วิจัยเลือกศึกษา ได้แก่ พนักงานของหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา จำนวนทั้งสิ้น 163 คน ประกอบด้วย แผนกออฟฟิศ จำนวน 31 คน แผนกช่างเคาะสี จำนวน 14 คน แผนกกรดสีบล็อ จำนวน 22 คน แผนกเครื่องยนต์ จำนวน 8 คน แผนกประกอบรถยนต์ จำนวน 12 คน แผนกซัดยางรถยนต์ จำนวน 7 คน แผนกสีและติดกระดาษรถยนต์ จำนวน 47 คน แผนกสตอกอะไหล่รถยนต์ จำนวน 16 คน แผนกแม่บ้านและซ่อมบำรุง จำนวน 6 คน จำนวนทั้งสิ้น 163 คน

2.2 ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรคำนวณของ ทาโรยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยกำหนดค่าของความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 จากการคำนวณต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง 116 ตัวอย่าง

3. ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการศึกษาระหว่าง เดือนมิถุนายน 2565 ถึงเดือน พฤษภาคม 2566

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

ห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ที่ตั้ง 159 หมู่ 4 ตำบลจำปาหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กร และได้บรรลุตามผลหรือเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ โดยใช้ต้นทุนหรือการลงทุนให้น้อยที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยอาศัยปัจจัยจากประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับบุคคล งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ ตลอดจนผลงานที่ออกมาต้องรวดเร็ว มีคุณภาพ และเป็นที่พึงพอใจขององค์กรและลูกค้า

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ เทคนิครวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ โดยคำนึงถึงความถูกต้องรวดเร็วของงาน ความสะดวกสบาย ความประหยัด ความยุติธรรมและความเสมอภาค รวมถึงปริมาณผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

ประสิทธิผล หมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนาหรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ประสิทธิผลจะพิจารณาจากการนำผลของงานหรือกิจกรรมที่ได้รับเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นมุ่งที่การทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้

บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้โดยต้องให้ได้คุณภาพตามความพอใจของลูกค้าโดยไม่ค่อยคำนึงถึงต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในงานจะเน้นในแง่ของผลลัพธ์ที่ได้มากกว่า

พฤติกรรมองค์กร หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กรอย่างเป็นระบบ ทั้ง พฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร โดยใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์ซึ่งความรู้ที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจของบุคลากรอันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรในภาพ

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. ทำให้สามารถประเมินศักยภาพของบุคลากรในพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู่ วี.ไอ.พี. พะเยา เพื่อพัฒนาให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้นต่อไป
2. เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู่ วี.ไอ.พี. พะเยา ใช้ประกอบพิจารณาดำเนินกิจกรรมด้านต่าง ๆ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด อู่ วี.ไอ.พี. พะเยา
3. สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงแผนพัฒนาการปฏิบัติงานของ บุคลากรให้มีประสิทธิภาพตามแผนการบริหารการจัดการของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู่ วี.ไอ.พี. พะเยา ในปีต่อไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผู้วิจัยได้ศึกษาบนพื้นฐานแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถแยกประเด็นได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กร
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
4. ข้อมูลพื้นฐานของห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของประสิทธิภาพ

สมยศ นาวิการ (2543) ให้ความหมาย ประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายของในการทำงานที่ส่งผลถึงความสำเร็จของเป้าหมาย โดยการจะทำให้เกิดประสิทธิภาพนั้น เราควรรู้ว่าเราเสียค่าใช้จ่ายไปเท่าไรเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายจึงจะสามารถเรียกได้ว่าการปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ

สมใจ ลักษณะ (2546) กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆตามภาระหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด โดยต้องปฏิบัติงานตามเป้าหมายได้เป็นอย่างดี ต้องประหยัดเวลา ทรัพยากร และจำนวนคน แต่องค์กรต้องมีระบบการบริหารจัดการที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เช่น ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิค วิธีการและเทคโนโลยี จึงจะทำให้การปฏิบัติงานมีความราบรื่นในการดำเนินงาน จะส่งผลให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน และลดการมีปัญหาและความขัดแย้งจะน้อยลงตามมา

จิรัชิต วีระสัย (2550) กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานที่ได้นั้นต้องสูงกว่าทรัพยากรที่องค์กรที่องค์กรใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดการ วัสดุ เงิน อุปกรณ์และกำลังคน

รวมถึง เทคนิคในการบริหารจัดการการปฏิบัติงาน ต้องส่งผลให้ผลงานที่ปรากฏออกมาเป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพเป็นความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสำคัญระหว่างปัจจัยนำเข้า และผลผลิต โดยมีเป้าหมายที่จะใช้ต้นทุนของทรัพยากรที่ต่ำที่สุด ถ้าองค์กรได้ผลผลิตเพิ่มขึ้นจากปัจจัยนำเข้าจำนวนเดิมแสดงว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้เช่นเดียวกัน เนื่องจากผู้จัดการจะหาทรัพยากรที่จำกัดไม่ว่าจะเป็น คน เงิน และอุปกรณ์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรเหล่านี้ ดังนั้นจึงต้องใช้ต้นทุนทรัพยากรต่ำสุดจะเห็นว่าประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับการทำให้ถูกต้องก็คือความไม่สิ้นเปลืองของทรัพยากร

เนตรพัฒนา ยาวีราช (2553) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพเป็นการที่ผู้บริหารใช้ความสามารถในการกระทำสิ่งต่างๆ ในองค์กรให้บังเกิดผลตามเป้าหมายที่กำหนด โดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารในจำนวนน้อยแต่ผลลัพธ์ที่ได้มีมากกว่าทรัพยากรที่ใช้

อภิรักษ์ จันทะณี (2552) ได้อธิบายถึง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือได้ผลสำเร็จของงานโดยใช้เวลาและทรัพยากรตามที่กำหนดไว้หรือการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น ความสามารถ ความถูกต้อง และความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งการสำเร็จเสร็จสิ้นตรงเวลาและบรรลุตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรม

ราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน

กล่าวโดยสรุปว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กร และได้บรรลุตามผลหรือเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ โดยใช้ต้นทุนหรือการลงทุนให้น้อยที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยอาศัยปัจจัยจากประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับบุคคล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ ตลอดจนผลงานที่ออกมาต้องรวดเร็ว มีคุณภาพ และเป็นสิ่งที่พึงพอใจขององค์กรและลูกค้า

2. องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพจะต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายด้านด้วยกัน ดังต่อไปนี้

ปีเตอร์สัน และโพลแมน (Peterson and Plowman, อ้างอิงใน บุศรา สุตพิพัฒน์, 2553) กล่าวว่า สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพมีอยู่ 4 ข้อคือ

1. คุณภาพของงาน ต้องมีการทำงานที่ถูกต้องตามมาตรฐานและรวดเร็ว เพื่อเป็นประโยชน์ต่อตัวขององค์กรหรือเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการและผู้บริโภคที่ต้องได้รับผลประโยชน์ ความคุ้มค่าและความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน คือการปฏิบัติงานให้ตรงตามความเหมาะสม จากการที่องค์กรได้วางแผนและกำหนดเป้าหมายไว้ เพื่อให้เป็นไปตามปริมาณที่องค์กรคาดหวัง องค์กรควรมีการวางแผนเรื่องของเวลา ถึงจะควบคุมปริมาณงานอยู่

3. เวลา คือ การทำงานตามเวลาให้เหมาะสมกับที่ทางองค์กรได้วางแผนไว้ เพื่อความรวดเร็วในการทำงานและตรงตามที่องค์กรได้ตกลงกับลูกค้าไว้

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน คือ งบประมาณหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทางองค์กรได้จัดหามาให้โดยต้องมีความเหมาะสมกับงาน อีกทั้งการที่จะประหยัดงบประมาณควรคิดถึงค่าใช้จ่ายให้มากเพื่อที่จะนำมาคำนวณหาผลกำไรให้ได้มากที่สุด

ล็อก (Lock, n.d. อ้างอิงใน ดิเรก อัสถ์, 2555) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในงานมีด้วยกัน 9 ประการ คือ

1. ด้วงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความยากง่ายของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานสำเร็จ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2. เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความเท่าเทียมและความยุติธรรมในการจ่ายเงินเดือนของหน่วยงาน

3. การเลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งของหน่วยงาน หลักการในการเลื่อนตำแหน่งและโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

4. การได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ ความเชื่อมั่นในผลงาน การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน สวัสดิการ การรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายระหว่างวันลา วันหยุดประจำปี

6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น ที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้างอาคาร สถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน ได้แก่ วิธีการและเทคนิคในการนิเทศงาน การให้คุณให้โทษ ความมีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในด้านการบริหารของผู้นิเทศ

8. เพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความมีมิตรภาพอันดีต่อกัน

9. หน่วยงานและการจัดการ ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในหน่วยงาน นโยบายการบริหารงานของหน่วยงาน

3. การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2543) กล่าวว่า ประสิทธิภาพมีความหมายโดยรวมถึง ผลผลิตและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่โดยวัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร ได้แก่ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การทำงานที่ได้มาตรฐานและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

2. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม การปฏิบัติงานให้ทันเวลา ส่งผลให้เกิดกำไร ผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพและให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การหาผลของการปฏิบัติงานว่าองค์กรนั้นทำงานได้ตามที่ได้วางเป้าหมายมากน้อยแค่ไหน ทั้ง ด้านคุณภาพงาน ด้านงบประมาณ ด้านเวลาการปฏิบัติงาน ค่าแรง โดยรวมไปถึงความสมัครสมาน สามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมายประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของ ต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากร ที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

สมใจ สวยสม (2552, อังอิงใน ดิเรก อัสถ์, 2555) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดง ประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลขแต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็นรวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถ นำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงเวลา และมีคุณภาพ

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

กมลรัฐ อินทรทัศน์ (2556) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพไว้ 5 ข้อ ได้แก่ การทำตัวให้เป็นคนงานที่ดีการรักษามารยาทและระเบียบในที่ทำงานการสร้างบรรยากาศ สดใสในที่ทำงานการสร้างสัมพันธภาพที่ดีและการสื่อสารในองค์กรหรือในการทำงาน โดยเฉพาะเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรนั้นเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจความสำเร็จหรือการล้มเหลวของการทำงานร่วมกันของบุคลากรทั้งการสื่อสารภายในองค์กรและนอกองค์กร

ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรภายในองค์กรจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับสื่อสารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพ การสื่อสารในองค์กรนั้นประกอบด้วยบุคคลหลายระดับซึ่งในแต่ละองค์กรก็จะมีพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไปตามวัฒนธรรมขององค์กรนั้นแต่โดยทั่วไปการสื่อสาร ในองค์กรมีอยู่ 3 ระดับ ได้แก่

1. ระดับผู้บังคับบัญชาหรือการสื่อสารจากบุคลากรระดับต่าง ๆ ไปยังผู้บังคับบัญชาหรือที่เรียกว่าการสื่อสารในแนวตั้งเป็นการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นหรือสภาพปัญหาต่างในการทำงานไปสู่ผู้บริหารและมักจะเป็นการสื่อสารสองทางเพราะผู้บริหาร มักจะสื่อสารตอบกลับเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ระดับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังบุคลากรระดับต่าง ๆ หรือที่เรียกว่าการสื่อสารในแนวตั้งมักอยู่ในรูปแบบของการสั่งงานการกำกับดูแลการออกนโยบาย สู่บุคลากรในระดับปฏิบัติงานและปัญหาที่มักพบด้วยเสมอก็คือมักจะเป็นการสื่อสารทางเดียว

3. ผู้ร่วมงานระดับเดียวกันหรือการสื่อสารในแนวนอนเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่าง บุคลากรในระดับเดียวกันมักเรียกว่าการสื่อสารแบบคู่ขนานหรือการสื่อสารในระดับเดียวกันเป็น การสื่อสารขององค์กรที่มีอิทธิพลและมีความเข้มข้นมากที่สุดจุดเน้นของการสื่อสารชนิดนี้ก็คือ การร่วมมือและประสานการทำงานรวมถึงการแก้ไขปัญหาและข้อขัดข้องใจต่าง ๆ ในการทำงานการ สื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรจะมีประสิทธิภาพได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างแต่ที่สำคัญก็คือเรื่อง ของคุณธรรมความจริงใจความปรารถนาดีและความมีน้ำใจต่อกันอย่างไรก็ตามการสื่อสารที่เกิดขึ้น ในองค์กรมักจะมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นตามมาด้วยหลายประการ เช่น การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เดียวกันแต่ตีความไปแตกต่างกันทำให้ผู้รับแต่ละคนมีความเข้าใจไม่ตรงกันการส่งข่าวสารผ่านคน จำนวนมากเป็นทอด ๆ อาจทำให้ข้อมูลบิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้การกลั่นกรองข่าวสาร โดย เลือกลงให้ข่าวสารเฉพาะบางข่าวสาร

หรือเฉพาะบางส่วนของข่าวสารเท่านั้นเพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจซึ่ง อาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน

สมพิศ สุขแสน ได้ศึกษา (อ้างอิงใน พิรญา ชื่นวงศ์, 2560) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ควรจะมีลักษณะ ดังนี้

1. ความฉับไว หมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในมาตรฐานเวลา โดยคนที่มีคุณภาพควรปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเวลาที่องค์ได้กำหนดไว้ เนื่องลูกค้าที่เป็นผู้รับบริการต้องการให้องค์กรปฏิบัติงานให้รวดเร็วที่สุดและองค์กรก็ต้องการให้พนักงานปฏิบัติงานได้ตรงตามที่ต้องการตั้งเป้าไว้เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าเช่นกัน

2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การปฏิบัติงานให้เกิดการผิดพลาดให้น้อยที่สุด โดยองค์กรต้องการพนักงานที่มีความแม่นยำไม่ว่าจะปฏิบัติงานในแผนกหรือฝ่ายต่าง ๆ ควรมีความแม่นยำในการปฏิบัติงานเพื่อไม่ให้องค์กรได้รับความเสียหายจากการผิดพลาดของพนักงาน

3. ความรู้ หมายถึง การมีความรู้รอบด้านในภารกิจที่พนักงานได้รับหรือหน้าที่ของพนักงานที่ทำอยู่ตลอด โดยพนักงานควรมีการพัฒนาความรู้ของตัวเองอยู่ตลอดเพื่อนำมาปรับปรุงให้การปฏิบัติงานดีขึ้น

4. ประสบการณ์ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นเวลานาน โดยพนักงานเหล่านี้เป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูง ทำให้เกิดข้อผิดพลาดน้อย และองค์กรควรเล็งเห็นถึงศักยภาพที่ควรรักษาไว้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เนื่องจากคนที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูงจะทำให้องค์กรสามารถพัฒนาไปได้ไกล

5. ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดสิ่งใหม่ ๆ เพื่อช่วยให้องค์กรมีความหลากหลายในการบริการงานมากยิ่งขึ้น เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น พนักงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องเป็นคน que คิดนอกกรอบ เป็นคนที่ไม่ทำงานเหมือนเครื่องจักรแต่จะต้องมีความกล้าในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานที่ตนเองคิดว่าถูกต้องและเหมาะสมกับแผนงานขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กร

1. ความหมายของพฤติกรรมองค์กร

มิดเดิลมิสท์ และฮิทท์ (Middlemist and Hitt, 1988) กล่าวว่า พฤติกรรมองค์กรเป็นการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มภายในองค์กร ซึ่งความเข้าใจดังกล่าวจะนำไปใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจให้แก่พนักงานเพื่อเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์กรนั้น ๆ

บารอน และกรีนเบิร์ก (Baron and Greenberg, 1990) กล่าวว่า พฤติกรรมองค์กร หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กร โดยศึกษากระบวนการของปัจเจกบุคคล กลุ่ม และองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร และทำให้บุคคลที่ทำงานในองค์กรมีความสุข

روبบิน (Robbins, 1998) กล่าวว่า พฤติกรรมองค์กรเป็นการศึกษาเกี่ยวกับบุคคล (Individual) กลุ่ม (Group) และโครงสร้าง (Structure) ที่มีผลกระทบต่อการทำงานและพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการปรับปรุงประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นการศึกษาและการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการที่บุคคลและกลุ่มใช้ปฏิบัติภายในองค์กร

สมยศ นาวิการ (2543) กล่าวว่า พฤติกรรมองค์กร เป็นการวิเคราะห์ผลกระทบของบุคคล กลุ่มและโครงสร้างที่มีต่อพฤติกรรมภายในองค์กร สรุปได้ว่าพฤติกรรมองค์กรเป็นการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กรอย่างเป็นระบบ ทั้งพฤติกรรมระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร โดยใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์ซึ่งความรู้ที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจของบุคลากร อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรในภาพรวม

กล่าวโดยสรุปว่า พฤติกรรมองค์กรเป็นการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กรอย่างเป็นระบบ ทั้ง พฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร ซึ่งความรู้ที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจของบุคลากร อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิผลขององค์กรในภาพรวม

2. การวิเคราะห์พฤติกรรมองค์กร

روبบิน (Robbins, 1998 อ้างอิงใน สมยศ นาวิการ, 2543) กล่าวว่า พฤติกรรมองค์กรเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ดังนั้นในการศึกษาจึงมีความจำเป็นต้องทำการศึกษาให้ครอบคลุมหลายด้านหลายระดับ เพราะจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการศึกษา เมื่อได้มีการศึกษาขอบเขตต่างๆอย่างทั่วถึงจะทำให้เข้าใจและสามารถ วิเคราะห์พฤติกรรมองค์กรได้อย่างถูกต้องในการศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมองค์กรจึงแบ่งขอบเขตเพื่อทำการศึกษา ออกเป็น 3 ระดับ ดังต่อไปนี้

1. ระดับบุคคล การวิเคราะห์องค์กรในระดับนี้เป็นระดับต้นเพราะในแต่ละองค์กรจะประกอบด้วยบุคคลที่มีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน เช่น อายุ เพศ สถานภาพ ทัศนคติ ค่านิยมและระดับความสามารถ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กร

โดยตรงทั้งในด้านการรับรู้ การตัดสินใจ การเรียนรู้ และการจูงใจ การวิเคราะห์ระดับนี้ จะทำให้สามารถบริหารจัดการบุคลากรให้เหมาะสมกับงานแต่ละประเภท

2. ระดับกลุ่ม เมื่อบุคคลทำงานร่วมกันจะส่งผลให้เกิดความคิดที่คล้ายตามกัน และแตกต่างกันตามความแตกต่างของบุคคล การศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมองค์กรจึงต้องวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมของกลุ่มด้วย โดยศึกษาพื้นฐานกลไกของพฤติกรรมกลุ่มและวิธีการ ซึ่งบุคคลในกลุ่มได้รับอิทธิพลโดยรูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลนั้นคาดหวังจะแสดงออก การยอมรับและผลกระทบระหว่างบุคคล รวมทั้งในเรื่องการติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจของกลุ่ม ความเป็นผู้นำ อำนาจและการเมืองความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มและระดับความขัดแย้ง ซึ่งมีผลกระทบต่อพฤติกรรมกลุ่ม เพื่อนำไปใช้ในการออกแบบทีมงานให้มีประสิทธิภาพ

3. ระดับองค์กร การวิเคราะห์ระดับนี้เป็นระดับที่มีความซับซ้อนมากที่สุด เนื่องจากเป็นการรวมโครงสร้างที่เป็นทางการของพฤติกรรมในระดับบุคคลแต่ละคน และพฤติกรรมระดับกลุ่มเข้าด้วยกัน โดยจะต้องวิเคราะห์เกี่ยวกับการออกแบบองค์กรที่เป็นทางการ เทคโนโลยีกระบวนการทำงานและนโยบายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรและการปฏิบัติของวัฒนธรรมภายในองค์กร ตลอดจนระดับความตึงเครียดในงาน

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) กล่าวว่า การวิเคราะห์ใน 3 ระดับข้างต้นจะทำให้ทราบข้อมูลว่าบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรควรมีวิธีการดำเนินงานในทิศทางใด เพื่อให้เกิดประสิทธิผลกับงานมากที่สุด ซึ่งการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์กรที่ไม่เหมาะสม จะทำให้องค์กรมีการเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงานลดการออกจากงาน มีพฤติกรรมการเป็นพลเมืองดีขององค์กรและเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การเพิ่มผลผลิต เป็นการวัดผลการปฏิบัติงานโดยพิจารณาถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งการดำเนินงานต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดต้องอาศัยทรัพยากรสำคัญ โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์

2. ลดการขาดงาน การที่บุคลากรในหน่วยงานขาดงานอันอาจมี สาเหตุมาจากความขัดแย้งระหว่างบุคลากร จึงทำให้ไม่มาทำงานถือเป็นความล้มเหลวในการบริหารงานบุคคลประการหนึ่ง ผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนกลวิธีในการบริหาร เช่น ผลตอบแทน การจัดสวัสดิการ เพื่อให้อัตราการขาดงานของบุคลากรลดลง ฯลฯ

3. ลดการออกจากงาน องค์กรที่มีการหมุนเวียนของบุคลากรในระดับสูงจะส่งผลให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่องและเกิดผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือกและฝึกอบรมบุคลากรใหม่ โดยเฉพาะการลาออกของบุคลากรที่มีคุณค่าจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพองค์กรอย่างมาก

4. พฤติกรรมองค์กรเป็นพลเมืองดีขององค์กร ถึงแม้จะเป็นพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการกับงานแต่ช่วยสนับสนุนการทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Robbins, 1998) องค์กรจะประสบความสำเร็จจำเป็นต้องให้บุคลากรมีความสามารถทำงานได้เพิ่มขึ้นจากภาระงานปัจจุบันและให้มากกว่าความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ เช่น ในเรื่องการช่วยเหลือกันการทำงานเป็นทีม การหลีกเลี่ยงความขัดแย้งโดยไม่จำเป็น ฯลฯ ซึ่งในเรื่องนี้ต้องสร้างจิตสำนึกให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กร

5. ความพึงพอใจในการทำงาน โดยทั่วไปหากบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลผลิตของงานเพิ่มขึ้นมากกว่าบุคลากรที่ไม่พอใจในการทำงานซึ่งความไม่พอใจนั้นจะส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือการลาออกจากงานตามมา ผู้บริหารจึงต้องพิจารณาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจด้วย เช่น งานที่มีลักษณะท้าทาย ค่าตอบแทน เป็นต้น

3. ความสำคัญของพฤติกรรมองค์กร

เนื่องจากการบริหารงานเป็นกระบวนการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น และการบริหารเป็นกระบวนการของการวางแผน การจัดองค์กร และการควบคุมปัจจัยต่าง ๆ โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีความต้องการ มีความรู้สึกและอารมณ์ ดังนั้น การที่จะบริหารจัดการให้มนุษย์ทำงานได้สำเร็จ เกิดประสิทธิผลตามจุดหมายขององค์กร ตลอดจนสามารถแข่งขันและทำให้องค์กรอยู่รอดได้นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องทำการศึกษาพฤติกรรมภายในองค์กรเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถทำนายพฤติกรรมในองค์กรได้ ตลอดจนสามารถควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ทั้งนี้ การศึกษาพฤติกรรมองค์กรมีความสำคัญต่อผู้บริหาร ดังต่อไปนี้

1. ทำให้เกิดความเข้าใจและสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การศึกษาพฤติกรรมองค์กรจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกของตนเอง เช่น มีความเข้าใจในความรู้สึก ความต้องการและแรงจูงใจของตนเอง ทำให้ทราบถึงจุดอ่อนและจุดแข็งของพฤติกรรมของตนเอง ตลอดจนปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้สามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของตนเองให้เป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์ เช่น นำความรู้ที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาพฤติกรรมและความสามารถในการตัดสินใจ การตอบสนอง การควบคุมอารมณ์และความเครียดต่าง ๆ การพัฒนาการสื่อสารกับผู้อื่น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารงานในอาชีพของตน

2. ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาเนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องรับผิดชอบในการวางแผน การจัดองค์กร และการควบคุม

ให้มีการทำงานที่นำไปสู่ผลสำเร็จขององค์กร การศึกษาพฤติกรรมองค์กรจะทำให้ผู้บริหารเข้าใจธรรมชาติและความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน เข้าใจปัจจัยสาเหตุของพฤติกรรม จึงทำให้ผู้บริหารเข้าใจในปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง สามารถทำนายได้ว่าถ้าใส่ปัจจัยหรือตัวแปรใดเข้าไปจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมอะไรขึ้น ซึ่งนำมาสู่การแก้ไขปัญหาพฤติกรรมในองค์กรด้วยการควบคุมตัวแปรต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม เช่น ใช้การจูงใจบุคลากรให้ทำงานอย่างทุ่มเทมากขึ้น มีการจัดออกแบบงานได้อย่างเหมาะสมกับธรรมชาติของคนทำงาน การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์กร การสนับสนุนให้บุคลากรทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายและได้รับรางวัล เป็นต้น

3. ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานเนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องทำงานและมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์กร การเข้าใจ กระบวนการเกิดทัศนคติของบุคคล การเข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคล กระบวนการกลุ่มที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม วัฒนธรรมภายในองค์กร พฤติกรรมที่เกี่ยวกับอำนาจและการเมืองภายในองค์กรจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่าง ๆ ในองค์กร ทำให้สามารถทำนายและนำมาใช้ในการสนับสนุนให้เกิดการทำงาน ร่วมกันได้เป็นอย่างดี

4. ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายพฤติกรรมของผู้บริหาร บุคลากร และสถานะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายขององค์กรเนื่องจากผู้บริหารมีหลายระดับ ผู้บริหาร ในระดับที่อยู่เหนือขึ้นไปจะมีอิทธิพลต่อผู้บริหารในระดับรองลงมาและบุคคลอื่นและสถานะต่างๆที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการบริหารจะมีอิทธิพลต่อผู้บริหารระดับสูง เช่น ผู้บริหารจาก ส่วนกลาง ผู้ตรวจราชการ ผู้ถือหุ้น รวมทั้งคู่แข่ง ผู้ส่งวัตถุดิบให้ (Suppliers) และลูกค้าขององค์กร ตลอดจนสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกประเทศที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร ฯลฯ การศึกษาพฤติกรรมองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ จะช่วยให้ผู้บริหารมีความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริหารที่อยู่เหนือขึ้นไปและบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายขององค์กรและสามารถทำนายการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อนโยบายขององค์กร ซึ่งนำมาสู่การเจรจาต่อรอง การวางแผน การจัดองค์กร และการควบคุมให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายขององค์กรได้

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ประพันธ์ สุริหาร (2542) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จตามความคาดหวังไว้ ความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นอาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการที่จะทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการเอาผลงานที่สำเร็จดังคาดหวังมาพิจารณา ดังนั้นงานที่มีประสิทธิภาพจึงไม่จำเป็นต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้บรรลุ เป้าหมายที่วางไว้และได้รับประโยชน์มากที่สุด

รุ่ง แก้วแดง (2540) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับผลงานที่องค์กรพึงประสงค์ หรือหมายถึง ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปหรือบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร และยังกล่าวว่าความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไป ในขณะที่ประสิทธิภาพมุ่งเน้นที่ความสามารถในการดำเนินงานหรือการประสานประสานใช้ทรัพยากรอันมีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือสูญเสียผลประโยชน์น้อยที่สุด

ปิยธิดา ตริเดช (2541) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานในลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงผลการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยไม่แสดงค่าของผลการดำเนินงานในรูปของตัว เงิน แต่แสดงเป็นการเปรียบเทียบกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า แนวทางหรือวิธีการ กระบวนการหรือตัววัด นั้นสามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใด การประเมินประสิทธิภาพต้องประเมินว่าสามารถบรรลุความต้องการได้ดีเพียงใด ด้วยการใช้แนวทางที่เลือกการนำไปปฏิบัติหรือตัววัดที่ใช้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง และประสิทธิภาพเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความ สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย คือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

รุ่งนภา เลิศพัชรพงศ์ (2545) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการได้มา และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและมีคุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุดเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลกำไรและมีคุณภาพ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จ ผลที่เกิดขึ้น

เสนาะ ตีเขาว (2546) ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดการ บริหารงานให้มีประสิทธิผลขององค์กรนับว่ามีความสำคัญต่อการวิเคราะห์และขัดเกลาพฤติกรรม องค์กรที่เกิดจากการบริหารงานว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด

กันตยา เพิ่มผล (2541) ประสิทธิภาพ หมายถึง การบรรลุตามผลหรือหมายถึง ผลผลิตหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง และประสิทธิภาพเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความ สิ้นเปลืองน้อยที่สุด” โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย คือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

กล่าวโดยสรุปว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างสมดุล คือ ประหยัดเงิน ประหยัดเวลา ใช้คนให้เหมาะสมกับงาน ใช้วัสดุอุปกรณ์ให้คุ้มค่าด้วยวิธีการที่เหมาะสม ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานอันเป็นผลทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. แนวคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สิริรัตน์ สวอยสม (2546) ได้กล่าวว่า การดำเนินการใด ๆ ก็ตาม ที่จะเกิดประสิทธิผลเต็มที่ 100% ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ นั้น เป็นไปได้ยาก แต่อย่างไรก็ตาม การประเมินประสิทธิภาพสามารถมองได้ 2 แง่ คือ

1. ในแง่ประสิทธิผลสมบูรณ์ คือ การทำงานนั้นต้องให้ผลออกมา 100% แต่ในความเป็นจริงประสิทธิผลย่อมไม่เกิดขึ้น

2. ในแง่ประสิทธิภาพสัมพัทธ์ เป็นการศึกษาระสิทธิภาพในแง่เปรียบเทียบ เช่น

2.1 การเปรียบเทียบกับองค์กรที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกัน หรือคล้ายคลึงกัน

2.2 การเปรียบเทียบผลงานของตนเองในอดีต

2.3 การเปรียบเทียบศักยภาพ ความรู้ และขีดความสามารถของตนเองในแต่ละช่วงเวลา โดยพิจารณาว่าทำงานได้เต็มขีดความสามารถหรือไม่

2.4 การเปรียบเทียบความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

2.5 การเปรียบเทียบคุณภาพของงาน

2.6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สตีเยร์ (Steers, 1991) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานว่าสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การวัดประสิทธิผลโดยใช้ตัวบ่งชี้เดี่ยว จะใช้ตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมที่สุดเพียงตัวเดียวในการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เช่น ความสามารถในการผลิต ความสำเร็จในภารกิจ และการบรรลุเป้าหมาย เป็นต้น

2. การวัดประสิทธิผลโดยใช้ตัวบ่งชี้หลายตัว เป็นการวัดที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง โดยจะใช้บ่งชี้หลายตัวที่เหมาะสมในการวัดประสิทธิผล เช่น ฮอย และมิสเคิล (Hoy and Miskle, 2001) เสนอการวัดประสิทธิผลจากหน้าที่หลัก 4 ประการ ดังนี้

2.1 การปรับตัว หมายถึง การปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก โดยการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อสภาพการณ์ใหม่ ๆ ซึ่งตัวบ่งชี้ที่วัด ได้แก่ ความสามารถในการปรับเปลี่ยน นวัตกรรม ความเจริญเติบโต และการพัฒนา

2.2 การบรรลุเป้าหมาย หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์ การจัดหา และการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้ดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งตัวบ่งชี้วัด ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ คุณภาพ การแสวงหาทรัพยากรและประสิทธิภาพ

2.3 การบูรณาการ หมายถึง การประสานความสัมพันธ์ของสมาชิกภาพในองค์กร เพื่อรวมพลังให้มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งตัวบ่งชี้วัด ได้แก่ ความพอใจ บรรยากาศ การติดต่อสื่อสาร และความขัดแย้ง

2.4 การคงสภาพความสมบูรณ์ของระบบค่านิยม หมายถึง การดำรงรักษา ระบบค่านิยมขององค์กร ซึ่งตัวบ่งชี้วัด ได้แก่ ความภักดี ศูนย์กลางความสนใจในชีวิต แรงจูงใจ และค่านิยมขององค์กร ซึ่งตัวบ่งชี้วัด ถึงตัวบ่งชี้วัด ได้แก่ ความภักดี สุข ศูนย์กลางความสนใจในชีวิตแรง

ข้อมูลพื้นฐานของห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา

1. ประวัติทั่วไปของห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา

ประวัติทั่วไปของห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา ก่อตั้งเมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2545 บริหารงานโดย นายประยูร กุนดิล เกิดเมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2512 ปัจจุบันอายุ 54 ปี ซึ่งมีชื่อเดิมตอนก่อตั้งว่า อู๋ วิ.ไอ.พี มอเตอร์ โดยเปลี่ยนชื่อในปี 2560 คือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา มีสถานที่ตั้งอยู่ที่ 159 หมู่ 4 ตำบลจำปาหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

2. การดำเนินธุรกิจของห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา

ห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการซ่อมสีและตัวถังรถยนต์ทุกชนิด ยังรวมถึงการเป็นคู่ซ่อมรถในโครงการของบริษัทประกันภัยรถยนต์ชั้นนำทั่วประเทศ มากกว่า 50 ประกัน

3. วิสัยทัศน์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา

“เรามุ่งมั่นในคุณภาพ และมาตรฐานงานซ่อม เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด”

4. แผนกการปฏิบัติงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา

แผนกการปฏิบัติงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา ประกอบไปด้วย

1. แผนกออฟฟิศ จำนวน 31 คน
2. แผนกช่างเคาะสี จำนวน 14 คน
3. แผนกรถสีบล็อ จำนวน 22 คน
4. แผนกเครื่องยนต์ จำนวน 8 คน
5. แผนกประกอบรถยนต์ จำนวน 12 คน
6. แผนกซัดยางรถยนต์ จำนวน 7 คน
7. แผนกสีและติดกระดาษรถยนต์ จำนวน 47 คน
8. แผนกสต็อกอะไหล่รถยนต์ จำนวน 16 คน
9. แผนกแม่บ้านและซ่อมบำรุง จำนวน 6 คน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิชชุดา จิวประพันธ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผลการวิจัย พบว่า 1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า อายุ สถานภาพ รายได้ อาชีพงาน มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกหรือทางเดียวกันกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน 3) จากผลการวิจัย ทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงปัจจัยที่จำเป็นและส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทาง เพื่อพัฒนาองค์กร

ศิริพร สอนไชยา (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัท กรุงเทพ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มองว่าเป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 26-35 ปี สถานภาพ สมรส การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อายุการทำงาน 5-10 ปี ตำแหน่งงานเป็น พนักงานปฏิบัติการและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,000-20,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นได้ว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมขององค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านพฤติกรรมมนุษย์ในระดับบุคคล ปัจจัยด้านพฤติกรรมมนุษย์ในระดับกลุ่มและปัจจัยด้านพฤติกรรมมนุษย์ในระดับองค์กร ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี จบการศึกษาระดับอนุปริญญา สถานภาพสมรส มีรายได้ต่อเดือนประมาณ 15,001-20,000 บาท ประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี และสมาชิกในครอบครัวจำนวน 4-6 คน ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมาด้านบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.75$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.69$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.67$) ส่วนปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงาน พบว่า ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านโครงสร้างด้านระบบการจัดการและด้านการเพิ่มมูลค่างาน ($\bar{X} = 3.75$) ด้านกลยุทธ์ ($\bar{X} = 3.72$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.70$) ด้านทักษะการบริหาร ($\bar{X} = 3.66$) และด้านสไตล์การบริหาร ($\bar{X} = 3.65$) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

อัศรเดช ไม้งันทร์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงาน รองลงมาคุณภาพงานและปริมาณการผลิต 2) ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ค่า ประสิทธิภาพของการทำนาย R เท่ากับ .054 ปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ได้ร้อยละ 5.4 ที่ระดับนัยสำคัญ <0.001 อย่างไรก็ตามความสามารถในการทำนายมีค่าน้อย โดยพบปัจจัยที่มีอิทธิพล คือความมั่นคงก้าวหน้าในงาน มีนัยสำคัญที่ 0.048 ดังนั้นเจ้าของสถานประกอบการให้ความสำคัญในการปรับปรุงปัจจัยในการทำงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

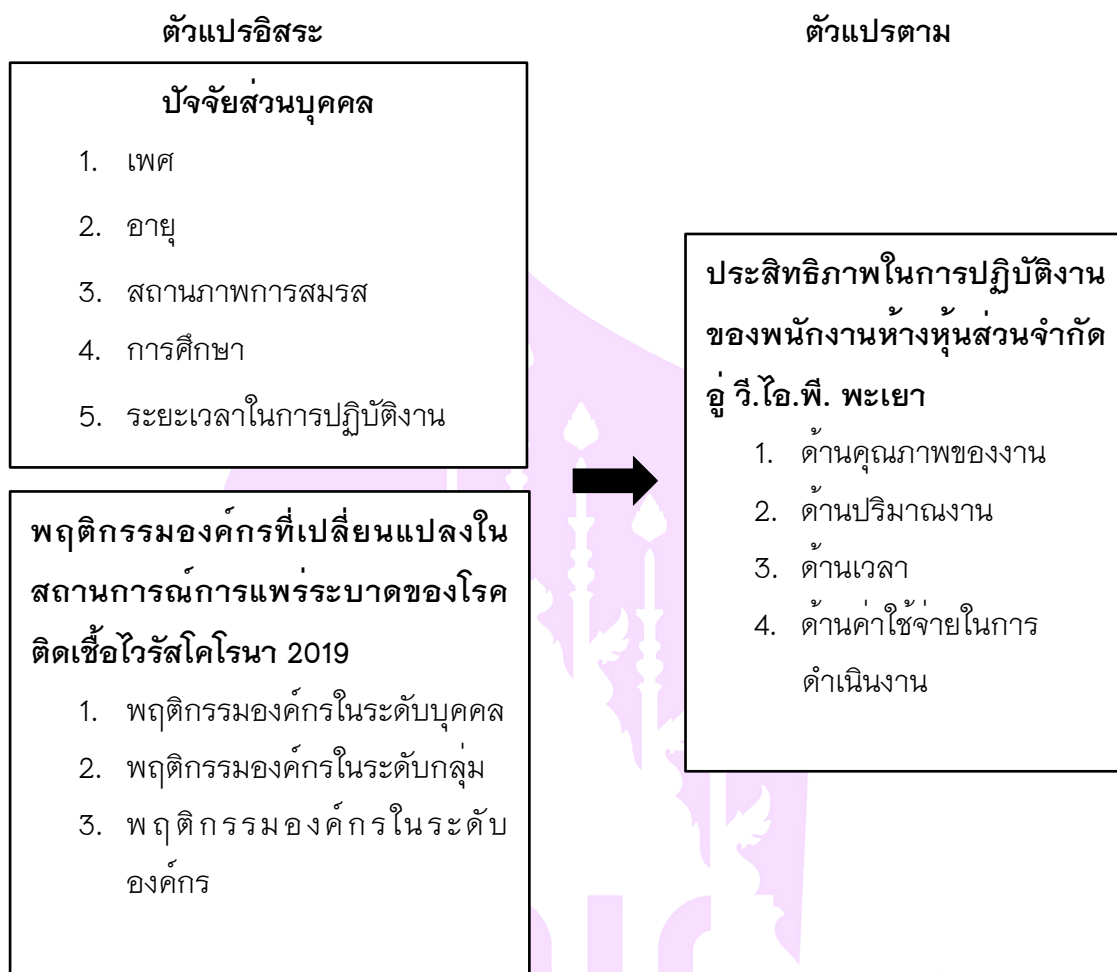
นวรรตน์ เพชรพรหม (2562) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) วัฒนธรรมองค์กรด้านการกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานในภาพรวมมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความอดทนต่อความขัดแย้ง ด้านการควบคุม ด้านแบบของการสื่อสาร ด้านระบบการให้รางวัล ด้านการริเริ่มส่วนบุคคล ด้านการยอมรับในเรื่องความเสี่ยง ด้านการสนับสนุนการจัดการ ด้านเอกลักษณ์ และด้านการร่วมมือ ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.928 3) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสถานภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.928

ลลิตา เกอเกลี้ยง (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดในภาคใต้ พบว่า ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดในภาคใต้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดในภาคใต้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดในภาคใต้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตัวแปรที่สามารถใช้พยากรณ์ปัจจัยจูงใจทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแต่เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความเจริญก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานน้อยกว่าปัจจัยจูงใจด้านการอยู่รอด

พิทักษ์พงศ์ ลีศัตร์พ่าย (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา-19 ของพนักงานสำนักงาน กสทช. พบว่ากลุ่มผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ในช่วงอายุ 21-30 ปี มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีสถานภาพการทำงาน คือ บุคคลเพื่อช่วยปฏิบัติงานให้สำนักงาน กสทช. พนักงานสำนักงาน กสทช. มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา-19 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความก้าวหน้าการทำงาน และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา-19 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเวลา และจากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ของ พนักงานสำนักงาน กสทช. จากการวิเคราะห์ข้อมูล คุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา-19 ของพนักงานสำนักงาน กสทช. และจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คุณภาพชีวิตกับประสิทธิภาพในการทำงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา-19 ของพนักงานสำนักงาน กสทช. มีความสัมพันธ์กันในทางบวกทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ใช้องค์ความรู้ด้านการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์กร ของ รอบบิน (Robbins, 1998) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ปีเตอร์สัน และโพลแมน (Peterson and Plowman, 1953) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีการกำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นตัวแปรอิสระและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทำงานห้งหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา เป็นตัวแปรตาม ซึ่งสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นรูปแบบการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีการกำหนดระเบียบวิธีการวิจัย เพื่อให้การดำเนินการวิจัยบรรลุวัตถุประสงค์ ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการวิจัยโดยศึกษาจากเอกสารตำราที่เกี่ยวข้องรวมถึงคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้งานวิจัยมีความถูกต้องละมีความสมบูรณ์มากที่สุด ซึ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย

1. ประชากร

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของประชากรที่ใช้ในการทำวิจัย คือ พนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. จังหวัดพะเยา สถานที่ตั้ง 159 หมู่ 4 ตำบล จำป่าหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ 56000 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 163 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 163 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (อาทิตย์ ทองอินทร์ และณิชภัทร์ กิจเจริญ, 2564, หน้า 17) เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและค่าสัดส่วนของประชากรที่เหมาะสมกับงานวิจัยโดยกำหนดค่าให้มีค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 0.05

$$n = \frac{N}{[1 + (Ne^2)]}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

สามารถแทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$N = 163$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{163}{[1+(163(0.05^2))]}$$

$$n = 116$$

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จากการแทนค่าในสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 116 คน ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3. การเลือกสุ่มตัวอย่าง

การเลือกสุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างตามแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเลือกเก็บตัวอย่างเฉพาะผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จนครบ 116 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ภายหลังจากการดำเนินนโยบายภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) ตามแนวคิด ของ ปีเตอร์

สันและโพลแมน (Peterson and Plowman, 1953) ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลา 4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert, 1961) เป็นแบบเลือกตอบได้ 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีค่าคะแนน ดังนี้

มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 5
มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก	ให้คะแนนเท่ากับ 4
มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ 3
มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ 2
มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่น้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 1

$$\begin{aligned} \text{ช่วงห่างของคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลค่าคะแนนเฉลี่ย

คะแนนเฉลี่ย 4.21–5.00 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41–4.20 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61–3.40 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81–2.60 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00–1.80 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. เพเยา ภายหลังจากดำเนินนโยบายภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) ใน 3 ระดับ ประกอบด้วย พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่ม พฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กร

ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert, 1961) เป็นแบบเลือกตอบได้ 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีค่าคะแนน ดังนี้

มีปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 5
มีปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงมาก	ให้คะแนนเท่ากับ 4
มีปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ 3
มีปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ 2
มีปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 1

$$\begin{aligned} \text{ช่วงห่างของคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลค่าคะแนนเฉลี่ย

คะแนนเฉลี่ย 4.21–5.00 มีปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41–4.20 มีปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61–3.40 มีปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81–2.60 มีปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00–1.80 มีปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ลักษณะเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ใช้วิธีนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิจัยตรวจสอบวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามภาษาและต้องครอบคลุมเนื้อหาแล้วนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน โดยเป็นบุคคลภายใน จำนวน 2 คน บุคคลภายนอก จำนวน 1 คน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง ความถูกต้องของเนื้อหา และการใช้ภาษาที่เหมาะสมในข้อคำถามตามแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบและคำนวณค่า IOC โดยผู้วิจัยจะเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 มาใช้เป็นข้อคำถาม ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะพิจารณาปรับปรุงแก้ไขหรืออาจตัดทิ้ง

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Test) เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามไปหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำไปทดสอบกับพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ เศวตยนต์ พะเยา จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) โดยจะมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยไม่

ควรต่ำกว่า 0.70 (นันทธนาตา สวามิวัสสุกิจ, 2559,) และนำผลของข้อมูลที่ได้มาคำนวณหา ค่าความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.938

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนก่อนทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำโครงร่างที่ผ่านการอนุมัติจาก อาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัย พะเยา และเมื่อได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการฯ แล้วจึงดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการ เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอความร่วมมือจาก ประชากรพนักงานที่ได้กำหนดไว้ในการตอบคำถาม โดยก่อนที่ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม ให้กับ ประชากรพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา จำนวน 116 คน ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงให้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามก่อน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ โดยผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้า จากข้อมูลที่มีโดยการค้นคว้าและทำการรวบรวมจากหนังสือ เอกสาร รายงานการวิจัย และ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามและในการ วิเคราะห์และอภิปรายผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเสนอข้อมูลเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1. สถิติพรรณนา

1. การวิเคราะห์ที่ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยาโดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานพนักงานห้างหุ้นส่วน จำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์พฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน

1. t-test ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี.พะเยา ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

2. F-test ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่จำแนกตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไป ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี.พะเยา ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ลลิตา จันทร์งาม, 2559)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 116 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์พร้อมก็นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ภายหลังจากดำเนินนโยบายภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 จากมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ภายหลังจากดำเนินนโยบายภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 จากมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นการวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ(Percent) ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 ตารางแสดงข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	76	65.5
2. หญิง	40	34.5
รวม	116	100
อายุ		
1. 21-30 ปี	48	41.4
2. 31-40 ปี	44	37.9
3. 41-50 ปี	20	17.2
4. มากกว่า 50 ปี	4	3.4
รวม	116	100
สถานภาพการสมรส		
1. โสด	52	44.8
2. สมรส	63	54.3
3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	1	0.9
รวม	116	100
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	58	50
2. อนุปริญญา	43	37.1
3. ปริญญาตรี	14	12.1
4. ปริญญาโท	1	0.9
รวม	116	100
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
1. น้อยกว่า 2 ปี	15	12.9
2. 2-5 ปี	47	40.5
3. 5-10 ปี	13	37.1
4. 11-15 ปี	8	6.9
5. มากกว่า 16 ปี	3	2.6
รวม	116	100

ผลการศึกษาตามตาราง คุณลักษณะส่วนบุคคลของคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ พบว่าเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.5 เป็นเพศหญิงร้อยละ 34.5

อายุ จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 116 ราย พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 21–30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาคือช่วงอายุ 31–40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.9 และช่วงอายุ 41–50 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.2 อายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.4

สถานภาพการสมรส จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 116 ราย พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาคือสถานโสด คิดเป็นร้อยละ 44.8 สถานหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 0.9

ระดับการศึกษา จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 116 ราย พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 37.1 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.1 ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 0.9

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 116 ราย พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 2–5 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาคือระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 5–10 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.1 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน น้อยกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.9 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11–15 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.9 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 16 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.6

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ภายหลังการดำเนินนโยบายภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด 2019 จากมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)

วิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ภายหลังการดำเนินนโยบายภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด 2019 จากมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) เป็นการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี.

พะเยา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ของงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย	3.78	0.75	มาก
2. ท่านปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพได้ตรงตามเป้าหมายที่มาตรฐานองค์กรได้กำหนดไว้และงานออกมามีคุณภาพ	4.00	0.70	มาก
3. คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับของลูกค้า	3.93	0.63	มาก
4. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วยให้ลูกค้าแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการกับองค์กรของท่านมากขึ้น	3.87	0.61	มาก
โดยรวม	3.89	0.51	มาก

จากตาราง พบว่า ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา จำนวน 116 คน พบว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพได้ตรงตามเป้าหมายที่มาตรฐานองค์กรได้กำหนดไว้และงานออกมามีคุณภาพ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.70) รองลงมาคือ คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.63) ผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วยให้ลูกค้าแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการกับองค์กรของท่านมากขึ้น ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.61) และ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.75)

ในประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานจำเป็นต้องอาศัยมาตรฐานที่กำหนดโดยองค์กรเข้ามาช่วยในการทำงานดูจากการที่พนักงาน

ของห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ให้ความใส่ใจในเรื่องการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพได้ตรงตามเป้าหมายที่มาตรฐานองค์กรได้กำหนดไว้และทำให้งานออกมามีคุณภาพ เนื่องจากจะส่งผลให้ผลงานเป็นที่ยอมรับของลูกค้าและจะสามารถให้ลูกค้าแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการกับองค์กรของท่านมากขึ้นอีกด้วย

ตาราง 3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานของพนักงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณและเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้	3.84	0.63	มาก
2. องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายจำนวนชิ้นงานที่พอดีไม่มากเกินไปสำหรับพนักงาน	3.66	0.70	มาก
3. ปริมาณงานที่องค์กรกำหนดสามารถปฏิบัติได้สำเร็จเมื่อเทียบกับมาตรฐาน	3.82	0.61	มาก
โดยรวม	3.77	0.56	มาก

จากตาราง พบว่า ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา จำนวน 116 คน พบว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณและเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.63) รองลงมาคือ ปริมาณงานที่องค์กรกำหนดสามารถปฏิบัติได้สำเร็จเมื่อเทียบกับมาตรฐาน ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.61) และ องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายจำนวนชิ้นงานที่พอดีไม่มากเกินไปสำหรับพนักงาน ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.70)

ในประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยามีการให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานได้ตามปริมาณที่องค์กรกำหนดไว้ และรวมถึงให้ความสำคัญกับ

เป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้อีกด้วย ทำให้ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลาของพนักงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1. ท่านให้ความสำคัญกับความเร็วในการปฏิบัติงาน	3.98	0.57	มาก
2. องค์กรมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทันต่อเวลา	3.90	0.60	มาก
3. ผลงานที่สำเร็จมีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และความเรียบร้อย	3.90	0.60	มาก
4. นโยบายการปฏิบัติงานที่ตรงต่อเวลาและให้พนักงานมีช่วงพักพอเพียงช่วยให้องค์กรไม่เสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์	3.86	0.67	มาก
5. ท่านปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐาน	3.92	0.56	มาก
โดยรวม	3.90	0.48	มาก

จากตาราง พบว่า ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา จำนวน 116 คน พบว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานให้ความสำคัญกับความเร็วในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.57) รองลงมาคือ พนักงานปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐาน ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.56) ผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วยให้ลูกค้าแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการกับองค์กรของท่านมากขึ้น ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.61)

องค์กรมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทันต่อเวลา และผลงานที่สำเร็จมีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และความเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากัน ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.60) และนโยบายการปฏิบัติงานที่ตรงต่อเวลาและให้พนักงานมีช่วงพักพอเพียง ช่วยให้องค์กรไม่เสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.67)

ในประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู่ วี.ไอ.พี. มีความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน แต่ก็ยังไม่ลืมให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานให้ทันต่อเวลา และงานมีความมีความถูกต้องและเรียบร้อย จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู่ วี.ไอ.พี.อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยที่มากกว่าทุกด้านของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตาราง 5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู่ วี.ไอ.พี. พะเยา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู่ วี.ไอ.พี. พะเยา	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1. ท่านได้รับการจัดสรรอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างพอเพียง	3.72	0.74	มาก
2. ท่านสามารถเบิกทรัพยากรต่างๆได้สะดวกและรวดเร็ว	3.76	0.78	มาก
3. องค์กรมีเงินงบประมาณเพียงพอในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามมาตรฐาน	3.83	0.77	มาก
4. ค่าตอบแทนสำหรับพนักงานมีความเหมาะสมกับระยะเวลาทำงาน	3.70	0.80	มาก
โดยรวม	3.75	0.68	มาก

จากตาราง พบว่า ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู่ วี.ไอ.พี. พะเยา จำนวน 116 คน พบว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรรมิเงินงบประมาณ เพียงพอในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามมาตรฐาน ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.77) รองลงมา คือ พนักงานสามารถเบิกทรัพยากรต่างๆได้สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.787) พนักงานได้รับการจัดสรรอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.74) และค่าตอบแทนสำหรับพนักงานมีความเหมาะสมกับระยะเวลาทำงาน ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.80)

ในประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา มีการสนับสนุนพนักงานในด้านต่าง ๆ มากขึ้น ได้แก่ เบิกทรัพยากรต่างๆได้สะดวกและรวดเร็ว การจัดสรรอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างพอเพียง ค่าตอบแทนสำหรับพนักงานมีความเหมาะสม เป็นต้น ทำให้เห็นว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยาให้ความสำคัญกับทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายมากที่สุดและสามารถทำให้ผลงานออกมาได้ดี

ตาราง 6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านคุณภาพของงาน	3.89	0.51	มาก
ด้านปริมาณงาน	3.77	0.56	มาก
ด้านเวลา	3.90	0.48	มาก
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	3.75	0.68	มาก
โดยรวม	3.83	0.56	มาก

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา จำนวน 116 คน พบว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.48) รองลงมาคือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.51) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.56) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.68)

ในประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา มีผลรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก แต่หากแยกเป็นรายข้อจะพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลามีประสิทธิภาพมากที่สุด เนื่องจากการทำธุรกิจประเภทนี้ต้องให้ความสำคัญในเรื่องของเวลา เช่น การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและกำหนดระยะเวลาในการส่งงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ภายหลังการดำเนินนโยบายภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด 2019 จากมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)

วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ภายหลังการดำเนินนโยบายภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด 2019 จากมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) เป็นการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 7 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมองค์กรใน
ระดับบุคคลที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา

พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคลที่ เปลี่ยนแปลงของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา	ระดับพฤติกรรมองค์กร ที่เปลี่ยนแปลง		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1. ท่านคิดว่าตนเองมีความรู้และความสามารถ ในการปฏิบัติงานมากขึ้น	3.78	0.67	มาก
2. ท่านคิดว่าตนเองสามารถสร้างผลงานอย่าง ได้อย่างต่อเนื่อง	3.76	0.60	มาก
3. ท่านคิดว่าตนเองมีความซื่อสัตย์และความ จงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น	4.21	0.78	มากที่สุด
4. ท่านคิดว่าตนเองมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยน เป้าหมายในการทำงาน	3.07	1.05	ปานกลาง
โดยรวม	3.70	0.51	มาก

จากตาราง ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคลของพนักงานห้าง
หุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา จำนวน 116 คน พบว่า มีพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงอยู่ใน
ระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 เมื่อพิจารณาเป็นราย
ข้อ บางข้อมีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกัน และอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ
พนักงานคิดว่าตนเองมีความซื่อสัตย์และความจงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น ($\bar{X} = 4.21$, S.D. =
0.78) รองลงมาคือ พนักงานคิดว่าตนเองมีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น
($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.67) พนักงานคิดว่าตนเองสามารถสร้างผลงานอย่างได้อย่างต่อเนื่อง (\bar{X}
= 3.76, S.D. = 0.60) และพนักงานคิดว่าตนเองมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนเป้าหมายในการทำงาน
($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 1.05)

ในประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นว่า พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคลมีการเปลี่ยนแปลงโดยรวม
อยู่ในระดับมาก ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมในเรื่องของความซื่อสัตย์และความจงรักภักดีที่มี
ต่อองค์กรมากขึ้นแต่ในเรื่องของแนวโน้มที่จะเปลี่ยนเป้าหมายในการทำงานนั้นกับอยู่ในระดับ
ปานกลาง

ตาราง 8 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมองค์กรใน
ระดับกลุ่มที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา

พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่ม ที่เปลี่ยนแปลงของพนักงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา	ระดับพฤติกรรมองค์กร ที่เปลี่ยนแปลง		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1. ท่านมีการแบ่งงานกันทำชัดเจนขึ้น	3.91	0.60	มาก
2. ท่านมีการสร้างสรรค์กิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน มากขึ้น	3.80	0.65	มาก
3. ท่านมีการวางแผนและปฏิบัติงานมากขึ้น	3.74	0.76	มาก
4. ท่านมีความสามารถในการตัดสินใจการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันมากขึ้น	4.12	4.82	มาก
5. ท่านคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่า ผลประโยชน์ส่วนตนมากขึ้น	3.91	0.80	มาก
โดยรวม	3.89	1.17	มาก

จากตาราง ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา จำนวน 116 คน พบว่า มีพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีความสามารถในการตัดสินใจการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันมากขึ้น ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 4.82) รองลงมาคือ พนักงานมีการแบ่งงานกันทำชัดเจนขึ้น ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.60) และพนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตนมากขึ้น ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.80) พนักงานมีการสร้างสรรค์กิจกรรมต่างๆ ร่วมกันมากขึ้น ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.65) และพนักงานมีการวางแผนและปฏิบัติงานมากขึ้น ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.76)

ในประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นว่า พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มมีการเปลี่ยนแปลงโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการที่พฤติกรรมในระดับกลุ่มของพนักงานเกิดการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันมากขึ้น แสดงให้เห็นว่าพนักงานเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไป

ในทางที่ดีขึ้นและยังรวมถึงการแบ่งงานและจิตสำนึกในการคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตนมากขึ้นอีกด้วย

ตาราง 9 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กรที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู่ วี.ไอ.พี. พะเยา

พฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กร ที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู่ วี.ไอ.พี. พะเยา	ระดับพฤติกรรมองค์กร ที่เปลี่ยนแปลง		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1. ท่านคิดว่าวิสัยทัศน์ขององค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงไป	3.50	0.70	มาก
2. ท่านคิดว่าองค์กรมีการสนับสนุนทรัพยากรในการปฏิบัติงานต่างๆมากขึ้น	3.64	0.70	มาก
3. ท่านคิดว่าองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานมากขึ้น	3.60	0.73	มาก
4. ท่านคิดว่าองค์กรมีการเปิดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานมากขึ้น	3.47	0.80	มาก
5. องค์กรให้อำนาจการตัดสินใจกับพนักงานมากขึ้น	3.55	0.80	มาก
โดยรวม	3.54	0.61	มาก

จากตาราง ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กรของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู่ วี.ไอ.พี. พะเยา จำนวน 116 คน พบว่า มีพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานคิดว่าองค์กรมีการสนับสนุนทรัพยากรในการปฏิบัติงานต่าง ๆ มากขึ้น ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.70) รองลงมาคือ พนักงานคิดว่าองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานมากขึ้น ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.73) องค์กรให้อำนาจการตัดสินใจกับพนักงานมากขึ้น ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.80) พนักงานคิดว่าวิสัยทัศน์ขององค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงไป ($\bar{X} = 3.50$,

S.D. = 0.70) และพนักงานคิดว่าองค์กรมีการเปิดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานมากขึ้น ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.80)

ในประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานรู้สึกถึงพฤติกรรมในระดับองค์กรที่เกิดเปลี่ยนแปลงทั้งในเรื่องของการสนับสนุนทรัพยากรในการปฏิบัติงาน การเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน และการให้อำนาจการตัดสินใจกับพนักงานมากขึ้น ซึ่งดูจากการที่พฤติกรรมในระดับองค์กรโดยรวมมีการเปลี่ยนแปลงโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 10 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมองค์กรในภาพรวมที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา

พฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลง ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา	ระดับพฤติกรรมองค์กร ที่เปลี่ยนแปลง		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล	3.70	0.51	มาก
พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่ม	3.89	1.17	มาก
พฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กร	3.54	0.61	มาก
โดยรวม	3.71	0.76	มาก

จากตาราง ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์กรในภาพรวมของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา จำนวน 116 คน พบว่า มีพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่ม ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 1.17) รองลงมาคือ พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.51) และพฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กร ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.61)

ในประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา เกิดการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมในระดับมาก แต่เกิดการเปลี่ยนแปลงมากที่สุดในพฤติกรรมระดับกลุ่ม และเกิดการเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุดในระดับขององค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่แตกต่างกัน โดยสามารถเขียนสมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่แตกต่างกัน

สถิติทดสอบใช้ independent Sample t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะสามารถสรุปได้ว่าไม่แตกต่างกัน และเมื่อพบว่า ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 11 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี.
พะเยา เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	Independent Sample t-test						
	เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	Mean Difference	Sig. (2-Sided p)
ด้านคุณภาพของงาน	ชาย	76	3.782	0.460	-3.361	-0.323	0.001
	หญิง	40	4.106	0.548			
ด้านปริมาณงาน	ชาย	76	3.653	0.497	-3.309	-0.346	0.001
	หญิง	40	4.000	0.603			
ด้านเวลา	ชาย	76	3.805	0.445	-3.339	-0.299	0.001
	หญิง	40	4.105	0.485			
ด้านค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินงาน	ชาย	76	3.697	0.669	-1.147	-0.152	0.254
	หญิง	40	3.850	0.702			
ในภาพรวม	ชาย	76	3.734	0.428	-3.100	-0.280	0.002
	หญิง	40	4.015	0.522			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง พบว่า เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา โดยภาพรวมมีความแตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. = 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน (Sig. = 0.001) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน (Sig. = 0.001) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา (Sig. = 0.001) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Sig. = 0.254) มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่แตกต่างกัน

สถิติทดสอบใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากรมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ก็จะมีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 12 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าความแปรปรวน	One-way ANOVA : F-test				
		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.812	3	0.271	1.024	0.385
	ภายในกลุ่ม	29.582	112	0.264		
	รวม	30.394	115			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.231	3	0.744	2.473	0.065
	ภายในกลุ่ม	33.680	112	0.301		
	รวม	535.911	115			
ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	0.122	3	0.041	0.174	0.914
	ภายในกลุ่ม	26.309	112	0.235		
	รวม	26.431	115			
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.556	3	1.185	2.658	0.052
	ภายในกลุ่ม	49.944	112	0.446		
	รวม	53.500	115			
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.033	3	0.344	1.514	0.215
	ภายในกลุ่ม	25.476	112	0.227		
	รวม	26.509	115			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง พบว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. = 0.215 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน (Sig. = 0.385) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน (Sig. = 0.065) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา (Sig. = 0.914) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Sig. = 0.988) มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่แตกต่างกัน

สถิติทดสอบใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากรมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ก็จะทำให้การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 13

ตาราง 13 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	ค่าความ แปรปรวน	One-way ANOVA : F-test				
		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.146	2	0.573	2.213	0.114
	ภายในกลุ่ม	29.248	113	0.259		
	รวม	30.394	115			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.044	2	0.522	1.691	0.189
	ภายในกลุ่ม	34.867	113	0.309		
	รวม	35.911	115			
ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.253	2	0.626	2.811	0.064
	ภายในกลุ่ม	25.179	113	0.223		
	รวม	26.431	115			
ด้านค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.478	2	1.739	3.928	0.022
	ภายในกลุ่ม	50.022	113	0.443		
	รวม	53.500	115			
ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.425	2	0.712	3.209	0.054
	ภายในกลุ่ม	25.085	113	0.222		
	รวม	26.509	115			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง พบว่า สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. = 0.054 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน (Sig. = 0.114) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน (Sig. = 0.189) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา (Sig. = 0.064) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการ

ดำเนินการงาน (Sig. = 0.022) มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่แตกต่างกัน

สถิติทดสอบใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากรมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ก็จะทำให้การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 14 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าความแปรปรวน	One-way ANOVA : F-test				
		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.201	3	0.067	0.248	0.862
	ภายในกลุ่ม	30.193	112	0.270		
	รวม	30.394	115			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.246	3	0.082	0.257	0.856
	ภายในกลุ่ม	35.665	112	0.318		
	รวม	35.991	115			

ตาราง 14 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าความแปรปรวน	One-way ANOVA : F-test				
		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	0.334	3	0.111	0.478	0.698
	ภายในกลุ่ม	26.097	112	0.233		
	รวม	26.431	115			
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.250	3	0.750	1639	0.184
	ภายในกลุ่ม	51.250	112	0.458		
	รวม	53.500	115			
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.203	3	0.068	0.288	0.834
	ภายในกลุ่ม	26.306	112	0.235		
	รวม	26.509	115			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. = 0.834 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน (Sig. = 0.862) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน (Sig. = 0.856) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา (Sig. = 0.698) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Sig. = 0.184) มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1

สมมติฐานที่ 1.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไม่แตกต่างกัน

H₁: ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่แตกต่างกัน

สถิติทดสอบใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากรมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H₀ เมื่อพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ก็จะมีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 15 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าความแปรปรวน	One-way ANOVA : F-test				
		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.457	4	0.364	1.398	0.239
	ภายในกลุ่ม	28.936	111	0.261		
	รวม	30.394	115			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.200	4	0.800	2.715	0.033
	ภายในกลุ่ม	32.711	111	0.295		
	รวม	35.911	115			
ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.148	4	0.287	1.260	0.290
	ภายในกลุ่ม	25.284	111	0.228		
	รวม	26.431	115			
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.325	4	1.581	3.720	0.007
	ภายในกลุ่ม	47.175	111	0.425		
	รวม	53.500	115			
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.479	4	0.620	0.044	0.027
	ภายในกลุ่ม	24.030	111	0.216		
	รวม	26.509	115			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา โดยภาพรวมมีความแตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig. = 0.027 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน (Sig. = 0.239) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน (Sig. = 0.033) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา (Sig. = 0.290) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Sig. = 0.007) มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา โดยสามารถแยกสมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา

H_0 : ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา

H_1 : ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา

H_0 : ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา

H_1 : ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา

H_0 : ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา

H_1 : ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา

ตาราง 16 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา

พฤติกรรมองค์กร ที่เปลี่ยนแปลง	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ระดับความสัมพันธ์)				
	ด้าน คุณภาพของ งาน	ด้านปริมาณ งาน	ด้านเวลา	ด้าน ค่าใช้จ่าย ในการ ดำเนินงาน	ประสิทธิภาพ ในการ ปฏิบัติงาน โดยรวม
พฤติกรรมองค์กร ในระดับบุคคล	r = 0.505*	r = 0.633*	r = 0.558*	r = 0.480*	r = 0.629*
	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
พฤติกรรมองค์กร ในระดับกลุ่ม	r = 0.438*	r = 0.312*	r = 0.293*	r = 0.306*	r = 0.390*
	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
พฤติกรรมองค์กร ในระดับองค์กร	r = 0.560*	r = 0.638*	r = 0.596*	r = 0.659*	r = 0.719*
	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
โดยรวม	r = 0.594*	r = 0.576*	r = 0.530*	r = 0.538*	r = 0.650*
	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

หมายเหตุ

ค่า r	ระดับของความสัมพันธ์
0.91–1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
0.71–0.90	มีความสัมพันธ์กันสูง
0.51–0.70	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
0.31–0.50	มีความสัมพันธ์กันต่ำ
0.00–0.30	มีความสัมพันธ์กันต่ำมาก

จากตาราง พบว่า พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่ม และพฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กร มีค่านัยสำคัญทางสถิติคือ <0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐาน ข้อที่ 1 นั่นคือ ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยที่ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ มีค่าสหสัมพันธ์ r คือ 0.390 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกใน

ระดับปานกลาง มีค่าสหสัมพันธ์ r คือ 0.629 และปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมีค่าสหสัมพันธ์ r คือ 0.719

หากพิจารณาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมองค์กรในทุกระดับจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานมากที่สุด โดยความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง มีค่าสหสัมพันธ์ r คือ 0.633 พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานมากที่สุด โดยความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ มีค่าสหสัมพันธ์ r คือ 0.438 และ พฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมากที่สุด โดยความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง มีค่าสหสัมพันธ์ r คือ 0.659



บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วน จำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงในช่วงสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวม ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 116 คน ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัยและขอเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง 116 คน ที่เป็นพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 สถานภาพสมรส จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2-5 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5

2. ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โคโรนา 2019

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน และ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สามารถอธิบายเป็นรายข้อตามลำดับระดับความคิดเห็น ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพได้ตรงตามเป้าหมายที่มาตรฐานองค์กรได้กำหนดไว้และงานออกมามีคุณภาพ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณและเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้ความสำคัญกับความเร็วในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากคือ องค์กรมีเงินงบประมาณเพียงพอในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามมาตรฐาน

3. ข้อมูลพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด 2019

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่ม พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล พฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กร สามารถอธิบายเป็นรายข้อตามลำดับระดับความคิดเห็น ดังนี้

พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากคือ พนักงานคิดว่าตนเองมีความซื่อสัตย์และความจงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น รองลงมา คือ พนักงานคิดว่าตนเองมีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับปานกลางคือ พนักงานคิดว่าตนเองมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนเป้าหมายในการทำงาน ตามลำดับ

พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่ม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากคือ พนักงานมีความสามารถในการตัดสินใจการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันมากขึ้น รองลงมา คือ พนักงานมีการแบ่งงานกันทำชัดเจนขึ้น กับพนักงาน

ค่านึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตนมากขึ้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมากที่สุดคือ พนักงานมีการวางแผนและปฏิบัติงานมากขึ้น

พฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุดคือ พนักงานคิดว่าองค์กรมีการสนับสนุนทรัพยากรในการปฏิบัติงานต่างๆมากขึ้น รองลงมา คือ พนักงานคิดว่าองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานมากขึ้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับมากที่สุดคือ พนักงานคิดว่าองค์กรมีการเปิดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานมากขึ้น ตามลำดับ

4. สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

4.1 สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถอธิบายเป็นรายข้อตามลำดับระดับความคิดเห็น ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.51)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.56)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.48)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.68)

4.2 สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด 2019 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา สามารถอธิบายเป็นรายข้อตามลำดับระดับความคิดเห็น ดังนี้

ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา โดยภาพรวม โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง มีค่าสหสัมพันธ์ r คือ 0.629 และหากพิจารณาในรายละเอียด พบว่า พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานมากที่สุด โดยความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง มีค่าสหสัมพันธ์ r คือ 0.633

ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่ม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา โดยภาพรวม โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ มีค่าสหสัมพันธ์ r คือ 0.390 และพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานมากที่สุด โดยความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ มีค่าสหสัมพันธ์ r คือ 0.438

พฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา โดยภาพรวม โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง มีค่าสหสัมพันธ์ r คือ 0.719 และพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมากที่สุด โดยความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง มีค่าสหสัมพันธ์ r คือ 0.659

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยาที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด 2019 ที่แตกต่างกัน

ตาราง 17 ตารางแสดงผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

คุณลักษณะ ส่วนบุคคล	สมมติฐานข้อที่ 1	Sig.	ผลการทดสอบ	
			สมมติฐาน	
			แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
เพศ	เพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โดยภาพรวม	0.002	✓	
อายุ	อายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โดยภาพรวม	0.215		✓
สถานภาพการ สมรส	สถานภาพการสมรสที่แตกต่าง กัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน โดย ภาพรวม	0.044		✓
ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน โดย ภาพรวม	0.288		✓
ระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน	ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โดยภาพรวม	0.027	✓	

จากตาราง ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า เพศ และระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งในส่วนจำกัด อู่ วิ.ไอ.พี.พะเยา ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1 เนื่องจากมีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะเดียวกัน พบว่า อายุ สถานภาพการสมรส และระดับการศึกษาของพนักงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี.พะเยา ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 1 เนื่องจากมีค่า Sig. ที่มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา

ตาราง 18 ตารางแสดงผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

ปัจจัยพฤติกรรมองค์กร	สมมติฐานข้อที่ 2	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
			มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล	ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยภาพรวม	<0.001	✓	
ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่ม	ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยภาพรวม	<0.001	✓	
ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กร	ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยภาพรวม	<0.001	✓	

จากตาราง ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า พฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยรวม คือ พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่ม พฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กร มีความสัมพันธ์

กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 จึง**ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 1** เนื่องจากปัจจัยพฤติกรรมองค์กรทุกระดับ มีความความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีค่า Sig. ที่มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

จากการศึกษา พบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันและอยู่ในระดับมาก

1.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน จากการศึกษพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.51) หากพิจารณาในรายละเอียดของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานจะพบว่าพนักงานมีประสิทธิภาพมากที่สุดในเรื่อง การปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพได้ตรงตามเป้าหมายที่มาตรฐานองค์กรได้กำหนดไว้และงานออกมามีคุณภาพ การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานต้องการให้คุณภาพของงานตรงตามที่องค์กรได้กำหนดมาตรฐานไว้ และที่สำคัญคือ ต้องการให้งานออกมามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าแนะนำลูกค้ารายต่อไปเข้ามาใช้บริการกับองค์กรของพนักงานมากขึ้นในช่วงของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณฑิรา เทียนประสิทธิ์ (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์โควิด-19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน โดยรวมมีในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และค่า S.D.เท่ากับ 0.638 โดยมีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์โควิด-19 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

1.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน จากการศึกษา พบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.56) หากพิจารณาในรายละเอียดของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน จะพบว่าพนักงานมีประสิทธิภาพมากที่สุดในเรื่อง พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณและเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะ องค์กรได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ปริมาณของงานลดน้อยลง องค์กรจึงมีการกำหนดเป้าหมายจำนวนชิ้นงานให้พอดีกับจำนวนของพนักงานเพื่อไม่ให้มากเกินไป สำหรับพนักงานคนใดคนหนึ่งจนกลายเป็นทำให้งานออกมาไม่ตรงตามมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไหมจันทร์ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงาน รองลงมาคุณภาพงาน และปริมาณการผลิต

1.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา จากการศึกษา พบว่า พนักงานจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดในด้านเวลา โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.48) หากพิจารณาในรายละเอียดของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาจะพบว่าพนักงานมีประสิทธิภาพมากที่สุดในเรื่อง พนักงานให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาเป็นอย่างมาก โดยการที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะการที่ภาครัฐออกมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และ มาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) ที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานนั้นมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นจึงส่งผลต่อเวลาในการส่งชิ้นงานให้กับลูกค้าที่ต้องช้าขึ้นตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรต้องมีการออกนโยบายในการทำงานที่ตรงต่อเวลาและมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทันต่อเวลาเพื่อให้ส่งชิ้นงานให้ทันกับที่องค์กรได้ทำข้อตกลงกับลูกค้าไว้ จากการที่องค์กรออกนโยบายเกี่ยวกับเวลาในการปฏิบัติให้รวดเร็วตามสถานการณ์ปัจจุบัน ส่งผลให้พนักงานเล็งเห็นถึงความสำคัญด้านเวลาในการปฏิบัติงานที่รวดเร็วและตรงต่อเวลาเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุติกร ธนธิตกร และณัฐรัฐ ธนธิตกร (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพและผลกระทบจากการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019: กรณีศึกษาสถาบันเวชศาสตร์ป้องกันศึกษาและกองโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม

พบว่า ประสิทธิภาพจากการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความเห็นว่ามีประสิทธิภาพเท่าเดิมหรือมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง ทั้งด้านการจัดสรรเวลา ด้านการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการกำหนดตารางงาน ด้านการเข้าถึงโปรแกรม ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานวันแต่ด้านประหยัดเวลาในการเดินทางที่ความเห็นส่วนใหญ่เห็นว่ามีประสิทธิภาพดีขึ้น

1.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จากการศึกษา พบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยที่สุดในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.68) หากพิจารณาในรายละเอียดของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจะพบว่าพนักงานมีประสิทธิภาพมากที่สุดโดยการที่องค์กรมีเงินงบประมาณเพียงพอในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามมาตรฐาน การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะจากการที่องค์กรได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้องค์กรเล็งเห็นถึงการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน เช่น งบประมาณในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อให้เพียงพอกับการปฏิบัติงานในช่วงของการแพร่ระบาดของ Covid-19 อยู่เสมอ รวมถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องของค่าใช้จ่ายและค่าตอบแทนสำหรับพนักงานให้เหมาะสมกับระยะเวลาทำงาน เพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้ตรงกับมาตรฐานและเป้าหมายขององค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวรัตน์ เพชรพรหม (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า ปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ซึ่งด้านมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับความคิดเห็นมากคือ ด้านค่าใช้จ่าย รองลงมาคือ ด้านคุณภาพงาน และด้านมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับความคิดเห็นมากคือ ด้านปริมาณงาน ตามลำดับ

2. อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา

จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยาโดยรวม

มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง มีค่าสหสัมพันธ์ r คือ 0.650 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

2.1 พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.629^*$) และยังพบว่า ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานมากที่สุด โดยความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.633^*$) การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะ พฤติกรรมของพนักงานแต่ละคนมีการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19 ที่แตกต่างกันแต่ส่วนมากพนักงานมีความคิดว่าตนเองต้องการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นเพื่อความอยู่รอดภายในองค์กร จึงทำให้พนักงานเริ่มที่จะเพิ่มความรู้ความสามารถและขยันสร้างผลงานอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะให้องค์กรเห็นว่าตนสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานขององค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณษา ดวงบัว (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การจัดการภัยพิบัติจากโรคระบาดไวรัสโคโรนา-19 ด้วยมาตรการ Social Distancing เพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชนที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การจัดการภัยพิบัติจากโรคระบาดและคุณภาพชีวิตของประชาชนในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูงใน แต่ละด้านนั้นจะมีความสัมพันธ์ดังนี้ ด้านร่างกายโดยมีความสัมพันธ์ร้อยละ 86.2 ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธ์ภาพทางสังคม ด้านสมรรถนะอาชีพและด้านความมั่นคงของรายได้มีความสัมพันธ์เท่ากับร้อยละ 84.90, 83.80, 79.60 และ 62.90 ตามลำดับ

2.2 พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่ม จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ($r = 0.390^*$) และยังพบว่า ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานมากที่สุด โดยความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ($r = 0.438^*$) การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะ พฤติกรรมของพนักงานในระดับกลุ่มมีการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19 โดยแต่ละแผนกหรือแต่ละกลุ่มต้องการสร้างผลงานให้แก่องค์กร เพื่อผลประโยชน์ของแต่ละแผนก เช่น ได้งบประมาณเพิ่มขึ้น ได้เงินโบนัสในการทำงาน เป็นต้น แต่ละแผนกจึงเริ่มมีการแบ่งงานและมีการวางแผนเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจนยิ่งขึ้นมากกว่าแต่ก่อนที่จะมีการแพร่ระบาดของ Covid-19 ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพได้ตรงตามเป้าหมายที่มาตรฐานองค์กรได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ พิทักษ์พงศ์ ลีศัตร์พ่าย (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา-19 ของพนักงานสำนักงาน กสทช. พบว่า คุณภาพชีวิตกับประสิทธิภาพในการทำงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา-19 ของพนักงานสำนักงาน กสทช. มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานใน สถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา-19 ในทางบวกทุกด้านได้แก่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

2.3 พฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กร จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยพฤติกรรม องค์กรในระดับองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้าง หุ่นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. เพาะสูงที่สุด โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($r = 0.719^*$) และยังพบว่า ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานด้านด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมากที่สุด โดยความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปาน กลาง ($r = 0.659^*$) การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะ องค์กรมีเป้าหมายและ วิสัยทัศน์ที่เปลี่ยนแปลงในช่วงการแพร่ระบาดของ Covid-19 โดยเน้นไปที่การพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ภายในองค์กร เช่น การเปิดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้แก่ พนักงาน ให้อำนาจการตัดสินใจกับพนักงานมากขึ้น เปิดโอกาสให้พนักงานเสนอความคิดเห็น ในการปฏิบัติงานมากขึ้น รวมถึงการพัฒนาอุปกรณ์ในการทำงานโดยองค์กรมีการสนับสนุน ทรัพยากรในการปฏิบัติงานต่าง ๆ มากขึ้น จึงทำให้พฤติกรรมของพนักงานในองค์กรโดยรวม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วง Covid-19 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร สอนไชยา (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จในการทำงานของบริษัท กรุงเทพ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้าน พฤติกรรมขององค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านพฤติกรรมมนุษย์ในระดับบุคคล ปัจจัยด้าน พฤติกรรมมนุษย์ในระดับกลุ่มและปัจจัยด้านพฤติกรรมมนุษย์ในระดับองค์กร ส่งผลต่อ ความสำเร็จในการทำงานของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

อภิปรายผลสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า เพศ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ่นส่วน จำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี.เพาะ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แตกต่างกัน การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานเพศชายกับพนักงานเพศ หญิงมีลักษณะงานที่แตกต่างกัน โดยเพศชายส่วนใหญ่จะอยู่แผนกที่เกี่ยวกับการตรวจเช็คและ

ซ่อมบำรุงรถยนต์ ได้แก่ แผนกช่างเคาะสี แผนกกรอสีบล้อ แผนกเครื่องยนต์ แผนกประกอบรถยนต์ แผนกซัดยางรถยนต์ ซึ่งส่วนมากเป็นงานที่ใช้พลังกำลังค่อนข้างมากเหมาะสมกับเพศสภาพของพนักงานเพศชาย แต่พนักงานหญิงส่วนใหญ่จะอยู่แผนกที่เกี่ยวกับการบัญชี ตรวจเช็คอุปกรณ์และแผนกแม่บ้าน ซึ่งเหมาะสมกับเพศสภาพของพนักงานหญิงที่งานส่วนมากจะปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารและการติดต่อประสานงานกับลูกค้า ที่เพศชายส่วนมากไม่ถนัด ในส่วนของระยะเวลาการปฏิบัติงานพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าพนักงานที่เข้ามาใหม่จะส่งผลกับการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นอย่างมากด้วยประสบการณ์ในการทำงานจะช่วยให้เกิดความรวดเร็วและคุณภาพในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานให้กระชับกับนโยบายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลูอิติร์ตัน ซะเอม (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่า เพศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี แตกต่างกัน

ขณะเดียวกัน พบว่า อายุ สถานภาพการสมรส และระดับการศึกษา ของพนักงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไม่แตกต่างกัน การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ลักษณะงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา นั้นไม่ได้เน้นว่าอายุมากกว่า หรือระดับการศึกษาสูงกว่าและจะปฏิบัติงานได้ดีกว่ากันแต่จะเน้นไปที่ประสบการณ์ในการปฏิบัติว่าใครมีมากกว่ากัน ซึ่งอาจทำให้อายุ สถานภาพการสมรส และระดับการศึกษาไม่ได้นำมาใช้กับลักษณะงานของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ พรรณราย (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า อายุ สถานภาพการสมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยรวม คือ พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่ม พฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรศิริ ไพทอง และศศิธร ณะภพ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของพฤติกรรมองค์กรกับการดำเนินงาน

ด้านความปลอดภัยของผู้ป่วย กรณีศึกษาโรงพยาบาลเกาะสมุย พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับดำเนินงานตามมาตรฐานความปลอดภัยของผู้ป่วย ได้แก่ ทัศนคติ การรับรู้ และแรงจูงใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หากภาครัฐกำหนดมาตรการหรือนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์อย่างเช่น มาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) ภาคเอกชนควรมีความตระหนักและตื่นตัวให้มาก ควรมีการจัดเตรียมแผนงานในการรับมือกับมาตรการหรือนโยบายของภาครัฐให้รวดเร็วที่สุดเพื่อมิให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์มากเกินไปจนส่งผลถึงประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ผู้บริหารควรมีการจัดการประชุมหรืออบรมเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลงให้ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

3. ข้อเสนอในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจดำเนินการในรูปแบบของงานวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มีการสัมภาษณ์สังเกตพฤติกรรม การทดสอบ ฯลฯ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร สามารถสะท้อนความคิดของพนักงาน เพื่อนำผลการศึกษาจากทั้งวิเคราะห์เป็นแนวทางปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของพนักงานได้ตรงจุดและพนักงานเข้าใจถึงบทบาท แนวคิด นโยบายขององค์กรมากยิ่งขึ้น

3.2 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพนักงานผู้อื่น ๆ เพื่อนำผลไปใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์

บรรณานุกรม

- กมลรัฐ อินทรทัศน์. (2556). เทคโนโลยีสารสนเทศและทฤษฎีการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: ทริปเพิลกรุ๊ป.
- กระทรวงการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. (2563). ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างการรับรู้สู่ชุมชน ครั้งที่ 12/2563 วันที่ 30 มีนาคม 2563 เรื่อง รัฐบาลออกมาตรการดูแลและเยียวยาผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) ระยะที่ 1-2. กรุงเทพฯ: กลุ่มสารนิเทศการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง.
- กันตยา เพิ่มผล. (2541). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน = Efficiency development (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ฝ่ายเอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- จิรัช วิระชัย. (2550). ว่าด้วย Post-modern. วารสารศาสนาและวัฒนธรรม, 1(2), 23-45.
- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. สารนิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- ชุลีกร ธนิตติกร และณัฐรัฐ ธนิตติกร. (2564). ประสิทธิภาพและผลกระทบจากการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019: กรณีศึกษาสถาบันเวชศาสตร์ป้องกันศึกษาและกองโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม. พระนครศรีอยุธยา: สำนักงานวารสารสมาคมเวชศาสตร์ป้องกันแห่งประเทศไทย, โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา.
- จิตติรัตน์ ชะเอม. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ดิเรก อัสถ์. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). หลักการจัดการ หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ: นศ.พัฒนา.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณต์. (2543). การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ: อรุณ.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). พฤติกรรมบุคคลในองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนภรณ์ พรรณราย. (2564). การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ รป.ม., มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (2564). ผลกระทบของ Covid-19 ต่อเศรษฐกิจไทย และคนทำธุรกิจ SME. สืบค้นเมื่อ วันที่ 11 ตุลาคม 2565, จาก [https://www.krungsri.com /th /plearn-plearn/covid19-new normal-with-sme](https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/covid19-new-normal-with-sme)
- นวรรตน์ เพชรพรหม. (2562). วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2553). การจัดการสมัยใหม่: Modern Management. กรุงเทพฯ: ทริปเพิล กรุ๊ป.
- บุศรา สูดพิพัฒน์. (2553). ปัจจัยส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน. สารนิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ประพันธ์ สุริหาร. (2542). หลักการบริหาร. ขอนแก่น: ภาควิชาการบริหารการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปิยธิดา ตรีเดช. (2541). ศัพท์การบริหารสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- พรศิริ ไพทอง และศศิธร ธนะภพ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของพฤติกรรมองค์กรกับการดำเนินงาน ด้านความปลอดภัยของผู้ป่วย กรณีศึกษาโรงพยาบาลเกาะสมุย. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- พิทักษ์พงศ์ ลีศักดิ์ธูพ่าย. (2563). คุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัส โคโรนา -19 ของพนักงานสำนักงาน กสทช. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- พีรญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาธุรกิจการขนส่งใน จังหวัดเชียงราย, วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ, 4(2), 92-100.
- มณสิรา เทียนประสิทธิ์. (2562). ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลภายใต้สถานการณ์ โควิด-19. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2564). เปิดงานวิจัย “พฤติกรรมของคนที่เปลี่ยนแปลงไปในช่วง COVID-19” ของนักศึกษาศรีอยุธยาโทธรรมศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 11 ตุลาคม 2565, จาก [https://www.tu.ac.th/tham masat-21 0164-tbs-research-behavior-people-during-covid-19](https://www.tu.ac.th/tham-masat-21-0164-tbs-research-behavior-people-during-covid-19)

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2554. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.

รุ่ง แก้วแดง. (2540). ประสิทธิภาพการบริหารการศึกษา ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หน่วยที่ 11. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

รุ่งนภา เลิศพัชรพงศ์. (2545). ประสิทธิภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา กลุ่มกรุงเทพมหานครใต้สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม., สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.

ลลิตา จันทรงาม. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล. การค้นคว้าอิสระ ร.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ลลิตา เกอเกลี้ยง. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดในภาคใต้. สารนิพนธ์ รป.ม., มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.

วิชุดา จิวประพันธ์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.

วิทยา ด่านธำรงกุล. (2546). การบริหาร. กรุงเทพฯ: เชิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.

ศิริพร สอนไชยา. (2558). ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัท กรุงเทพ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

สมใจ ลักษณะ. (2546). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สมยศ นาวิการ. (2543). การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

สิริรัตน์ สวยสม. (2546). “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา”. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุพรรณษา ดวงบัว. (2562). การจัดการภัยพิบัติจากโรคระบาดไวรัสโคโรนา-19 ด้วยมาตรการ Social Distancing เพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชนที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

- เสนาะ ตีเยาว์. (2546). หลักการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สัญญา สัญญาวัฒน์. (2544). ทฤษฎีองค์การประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสังคมวิทยา มนุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2552). การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: พิทักษ์อักษร.
- อาทิตย์ ทองอินทร์ และนิชภัทร์ กิจเจริญ. (2564). ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ: การเก็บรวบรวมข้อมูลทางรัฐศาสตร์. ในเอกสารการสอนชุดวิชาหลักเบื้องต้นของการวิจัยทางรัฐศาสตร์ หน่วยที่ 9 (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์.
- อัครเดช ไ้มัจจันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- Baron, R. A., and Greenberg, J. (1990). Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side Work (3rd ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Hoy, W. K. and Miskel C. G. (2001). Educational administration: Theory, research, and practice (6rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Likert, R. (1961). New Pattern of Management. New York: McGraw-Hill.
- Middlemist, R. D. and Hitt, M. A. (1988). Organization behavior: Managerial strategies. St. Paul: West.
- Peterson, G. E. and Plowman, E. (1953). Business organization and management. Illinois: Irwin.
- Robbins, S. P. (1998). Organizational behavior: Concepts controversies and applications (7th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Robbins, S. P., and Judge, T. A. (2010). Essentials of organizational behavior (10th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Steers, R. M. (1991). Introduction to organizational behavior (4th ed.). New York: Harper Collins.
- Yamane, T. (1973). Statistics: an introductory analysis (2 ed.). New York: Harper and Row.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ผลการตรวจค่าความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม
เพื่อการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC)

คำถาม	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปลผล
	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3			
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา						
1. ด้านคุณภาพของงาน						
1.1 ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
1.2 ท่านปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพได้ตรงตามเป้าหมายที่มาตรฐานองค์กรได้กำหนดไว้และงานออกมามีคุณภาพ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
1.3 คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับของลูกค้า	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
1.4 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วยให้ลูกค้าแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการกับองค์กรของท่านมากขึ้น	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
2. ด้านปริมาณงาน						
2.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณและเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.2 องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายจำนวนชิ้นงานที่พอดีไม่มากเกินไปสำหรับพนักงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

คำถาม	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
2.3 ปริมาณงานที่องค์กรกำหนด สามารถปฏิบัติได้สำเร็จเมื่อเทียบกับ มาตรฐาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. ด้านเวลา						
3.1 ท่านให้ความสำคัญกับความ รวดเร็วในการปฏิบัติงาน	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
3.2 องค์กรมีการกำหนดขั้นตอน การปฏิบัติงานให้ทันต่อเวลา	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
3.3 ผลงานที่สำเร็จมีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และความ เรียบร้อย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.4 นโยบายการปฏิบัติงานที่ตรงต่อ เวลาและให้พนักงานมีช่วงพัก พอเพียง ช่วยให้องค์กรไม่เสียเวลา ไปโดยเปล่าประโยชน์	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.5 ท่านปฏิบัติงานได้ตาม ระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับ มาตรฐาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน						
4.1 ท่านได้รับการจัดสรรอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ปฏิบัติงานอย่างพอเพียง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.2 ท่านสามารถเบิกทรัพยากร ต่าง ๆ ได้สะดวก และรวดเร็ว	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

คำถาม	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
4.3 องค์กรมีเงินงบประมาณเพียงพอในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามมาตรฐาน	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
4.4 ค่าตอบแทนสำหรับพนักงานมีความเหมาะสมกับระยะเวลาทำงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
พฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานทางหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา						
1. พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล						
1.1 ท่านคิดว่าตนเองมีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
1.2 ท่านคิดว่าตนเองสามารถสร้างผลงานได้อย่างได้อย่างต่อเนื่อง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
1.3 ท่านคิดว่าตนเองมีความซื่อสัตย์และความจงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
1.4 ท่านคิดว่าตนเองมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนเป้าหมายในการทำงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่ม						
2.1 ท่านมีการแบ่งงานกันทำชัดเจนขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.2 ท่านมีการสร้างสรรค์กิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันมากขึ้น	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
2.3 ท่านมีการวางแผนและปฏิบัติงานมากขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

คำถาม	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
2.4 ท่านมีความสามารถในการ ตัดสินใจการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ร่วมกันมากขึ้น	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
2.5 ท่านคำนึงถึงผลประโยชน์ ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วน ตนมากขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. พฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กร						
3.1 ท่านคิดว่าวิสัยทัศน์ขององค์กร เกิดการเปลี่ยนแปลงไป	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.2 ท่านคิดว่าองค์กรมีการ สนับสนุนทรัพยากรในการ ปฏิบัติงานต่าง ๆ มากขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.3 ท่านคิดว่าองค์กรเปิดโอกาสให้ พนักงานเสนอความคิดเห็นในการ ปฏิบัติงานมากขึ้น	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
3.4 ท่านคิดว่าองค์กรมีการเปิด อบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะใน การปฏิบัติงานมากขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.5 องค์กรให้อำนาจการตัดสินใจ กับพนักงานมากขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
รวม					0.90	ใช้ได้

ภาคผนวก ข แบบสอบถามงานวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี.พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อใช้ในการศึกษาและพัฒนาองค์ความรู้ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี.พะเยา ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินนโยบายภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อด้วยความเป็นจริง โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเป็นความลับเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น

แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วน โปรดตอบคำถามให้ครบทุกตอนและทุกข้อ

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี.พะเยา ภายหลังจากการดำเนินนโยบายภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี.พะเยา ภายหลังจากการดำเนินนโยบายภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

อายุ 21-30 ปี

อายุ 31-40 ปี

อายุ 41 - 50 ปี

มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพการสมรส

โสด

สมรส

หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

อนุปริญญา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

น้อยกว่า 2 ปี

2-5 ปี

5-10 ปี

11-15 ปี

มากกว่า 16 ปี

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ภายหลังจากการดำเนินนโยบายภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1. ด้านคุณภาพของงาน					
1.1 ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับ มอบหมาย					
1.2 ท่านปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพได้ ตรงตามเป้าหมายที่มาตรฐานองค์กร ได้กำหนดไว้และงานออกมามี คุณภาพ					
1.3 คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับ ของลูกค้า					
1.4 ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ช่วยให้ลูกค้าแนะนำคนรู้จักให้มาใช้ บริการกับองค์กรของท่านมากขึ้น					
2. ด้านปริมาณงาน					
2.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตาม ปริมาณและเป้าหมายที่องค์กร กำหนดไว้					
2.2 องค์กรมีการกำหนดเป้าหมาย จำนวนชิ้นงานที่พอดีไม่มากเกินไป สำหรับพนักงาน					
2.3 ปริมาณงานที่องค์กรกำหนด สามารถปฏิบัติได้สำเร็จเมื่อเทียบกับ มาตรฐาน					

3. ด้านเวลา					
3.1 ท่านให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน					
3.2 องค์กรมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทันต่อเวลา					
3.3 ผลงานที่สำเร็จมีความถูกต้องครบถ้วน รวดเร็ว และความเรียบร้อย					
3.4 นโยบายการปฏิบัติงานที่ตรงต่อเวลาและให้พนักงานมีช่วงพักผ่อนเพียงพอ ช่วยให้องค์กรไม่เสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์					
3.5 ท่านปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐาน					
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน					
4.1 ท่านได้รับการจัดสรรอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
4.2 ท่านสามารถเบิกทรัพยากรต่าง ๆ ได้สะดวก และรวดเร็ว					
4.3 องค์กรมีเงินงบประมาณเพียงพอในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามมาตรฐาน					
4.4 ค่าตอบแทนสำหรับพนักงานมีความเหมาะสมกับระยะเวลาทำงาน					

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา ภายหลังจากการดำเนินนโยบายภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)

พฤติกรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลง ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วี.ไอ.พี. พะเยา	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1. พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล					
1.1 ท่านคิดว่าตนเองมีความรู้และ ความสามารถในการปฏิบัติงานมาก ขึ้น					
1.2 ท่านคิดว่าตนเองสามารถสร้าง ผลงานได้อย่างได้อย่างต่อเนื่อง					
1.3 ท่านคิดว่าตนเองมีความซื่อสัตย์ และความจงรักภักดีต่อองค์กรมาก ขึ้น					
1.4 ท่านคิดว่าตนเองมีแนวโน้มที่จะ เปลี่ยนเป้าหมายในการทำงาน					
2. พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่ม					
2.1 ท่านมีการแบ่งงานกันทำชัดเจน ขึ้น					
2.2 ท่านมีการสร้างสรรค์กิจกรรม ต่าง ๆ ร่วมกันมากขึ้น					
2.3 ท่านมีการวางแผนและ ปฏิบัติงานมากขึ้น					
2.4 ท่านมีความสามารถในการ ตัดสินใจการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ร่วมกันมากขึ้น					
2.5 ท่านคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวม มากกว่าผลประโยชน์ส่วนตนมากขึ้น					

3. พฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กร					
3.1 ท่านคิดว่าวิสัยทัศน์ขององค์กร เกิดการเปลี่ยนแปลงไป					
3.2 ท่านคิดว่าองค์กรมีการสนับสนุน ทรัพยากรในการปฏิบัติงานต่าง ๆ มากขึ้น					
3.3 ท่านคิดว่าองค์กรเปิดโอกาสให้ พนักงานเสนอความคิดเห็นในการ ปฏิบัติงานมากขึ้น					
3.4 ท่านคิดว่าองค์กรมีการเปิด อบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะใน การปฏิบัติงานมากขึ้น					
3.5 องค์กรให้อำนาจการตัดสินใจกับ พนักงานมากขึ้น					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	พลัญญ์ คุณจอมเกล้าสิริ
วัน เดือน ปี เกิด	2 กุมภาพันธ์ 2542
สถานที่เกิด	พะเยา
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2563 ร.บ. (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่
ที่อยู่ปัจจุบัน	15/6 ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
ผลงานตีพิมพ์	พลัญญ์ คุณจอมเกล้าสิริ และรัชศรี เกียรติบุตร (ผู้บรรยาย). (30 เมษายน 2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อู๋ วิ.ไอ.พี. พะเยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. ใน การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 9 (หน้า 44-58), พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.

