



ปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ และการวัดประสิทธิผลการทำงาน
ของบริษัทอิตคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานคร



โดย
นายโชคชัย ชาติไพบูลย์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ และการวัดประสิทธิผลการทำงาน
ของบริษัทไอทีคอมเมอร์เชียลในเขตกรุงเทพมหานคร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

DETERMINANT FACTORS OF MODERN EMPLOYMENT FORMS AND
EFFECTIVENESS MEASUREMENT OF E-COMMERCE COMPANY IN BANGKOK



By

MR. Chokchai THATPAIBOON

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2021

Copyright of Silpakorn University

61602339 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต
คำสำคัญ : รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่, เทคโนโลยี, สภาพแวดล้อมการทำงาน, ประสิทธิภาพการทำงาน

นาย โชคชัย ชาติไพบุลย์: ปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ และการวัดประสิทธิภาพการทำงาน ของบริษัทอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานคร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รองศาสตราจารย์ ดร. ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 350 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่มีความเป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ด้านความผันผวน ด้านความซับซ้อน และด้านความคลุมเครือส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 3) รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ ด้านการจ้างงานแบบอิสระ ส่งผลต่อการวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



61602339 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : Modern Employment Model, Technology, Work Environment, Work Efficiency

MR. CHOKCHAI THATPAIBOON : DETERMINANT FACTORS OF MODERN EMPLOYMENT FORMS AND EFFECTIVENESS MEASUREMENT OF E-COMMERCE COMPANY IN BANGKOK THESIS ADVISOR : ASSOCIATE PROFESSOR TANINRAT RATTANAPONGPINYO, Ph.D.

The purpose of this research was to study the determinants of modern employment patterns and to measure work efficiency. The samples used in the research were An employee working at an operating level in an e-commerce company. In the Bangkok area, 350 people were used as a research tool. Analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation. The mean test of two independent sample groups (t-test), analysis of variance (ANOVA), and multiple linear regression were found. Volatility complexity and ambiguity affects modern employment patterns. at the statistical significance level of 0.05 2) the working environment factor Does not affect modern employment patterns at the statistical significance level of 0.05 and 3) the modern employment model. Freelance employment affects the measurement of the effectiveness of the employees who perform the tasks. at a level of statistical significance of 0.05

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผลการทำงานของบริษัทไอคอมเมอร์ซในเขตกรุงเทพมหานคร” สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีเพราะได้รับความกรุณาชี้แนะและช่วยเหลืออย่างดียิ่ง จากรองศาสตราจารย์ ดร.ธนิษฐ์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต ประธานกรรมการ และรองศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี ชุนทองจันทร์ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสอภวิทยานิพนธ์ที่ให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องมาโดยตลอดตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณะอาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ได้อบรมสั่งสอนและให้ความช่วยเหลือให้ผู้วิจัยได้มีความรู้และนำมาใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ ที่คอยอำนวยความสะดวกประสานงานในครั้งนี้ รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ที่ให้คำแนะนำและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมืองานวิจัยนี้สมบูรณ์ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงานบริษัทไอคอมเมอร์ซแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เริ่มต้นจนทำให้วิทยานิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบคุณรุ่นพี่คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่สำเร็จการศึกษาไปแล้วที่ให้คำปรึกษาแนะนำเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณครอบครัว บิดา มารดา และผองเพื่อน ที่สนับสนุนและให้กำลังใจงานวิจัยสำเร็จด้วยดี และประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณบิดามารดาและบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนวิชาความรู้และให้ความเมตตาแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด และเป็นกำลังใจสำคัญที่ทำให้การศึกษาวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

นาย โชคชัย ธาตุไพบูลย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
3. สมมติฐานของการวิจัย.....	6
4. ขอบเขตการวิจัย.....	7
5. กรอบแนวคิดการวิจัย.....	8
6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	10
7. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	10
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	14
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่.....	14
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการทำงาน.....	23
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน.....	41
4. บริบทของบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง.....	52
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	60

1. ระเบียบวิธีวิจัย.....	60
2. ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย.....	60
3. ขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง.....	61
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	61
5. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	65
6. แหล่งที่มาของข้อมูล.....	65
7. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	66
8. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	69
4.2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี.....	71
4.3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	77
4.4 รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่.....	82
4.5 การวัดประสิทธิผลการทำงาน.....	88
4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	92
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	98
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	98
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	103
5.3 ข้อเสนอแนะของการวิจัย.....	106
รายการอ้างอิง.....	109
ภาคผนวก.....	116
ประวัติผู้เขียน.....	128

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	69
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	69
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	70
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	70
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยทางเทคโนโลยี.....	71
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยทางเทคโนโลยี ด้านความผันผวน	72
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยทางเทคโนโลยี ด้านความไม่แน่นอน	73
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยทางเทคโนโลยี ด้านความซับซ้อน	75
ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยทางเทคโนโลยี ด้านความคลุมเครือ.....	76
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน	77
ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	78
ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม	79
ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ	81
ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่	82

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ ด้านการจ้างงานแบบระยะสั้น.....	83
ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ ด้านการจ้างงานแบบโครงการพิเศษ	84
ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ ด้านการจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้าน	85
ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ ด้านการจ้างงานแบบอิสระ	87
ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวัดประสิทธิผลการทำงาน.....	88
ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวัดประสิทธิผลการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน	89
ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวัดประสิทธิผลการทำงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน.....	90
ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวัดประสิทธิผลการทำงาน ด้านปริมาณงาน	91
ตารางที่ 4.24 แสดงการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ จำแนกตามเพศ.....	92
ตารางที่ 4.25 แสดงการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ จำแนกตามอายุ.....	92
ตารางที่ 4.26 แสดงการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ จำแนกตามสถานภาพ	93
ตารางที่ 4.27 แสดงการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา	93
ตารางที่ 4.28 แสดงการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ จำแนกตามอัตราเงินเดือน	94
ตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่	94

ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่..... 95

ตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อการวัดประสิทธิผลการทำงาน 96



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	9
ภาพที่ 2.1 แผนภาพรูปแบบของประสิทธิผลในการทำงาน.....	47
ภาพที่ 2.2 แผนภาพประสิทธิผลองค์การ.....	48



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การที่องค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น องค์กรจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพ เนื่องจากการดำเนินงานทุกด้านขององค์กรล้วนต้องดำเนินการโดยใช้ทรัพยากรบุคคลทั้งสิ้น จึงถือได้ว่าทรัพยากรบุคคลเป็นระบบงานย่อยที่สำคัญที่สุดขององค์กร ดังนั้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้กลายเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับทุกองค์กรไปแล้ว เนื่องจากองค์กรหรือธุรกิจต่างก็ต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น (พีรญา ชื่นวงศ์, 2560) จึงต้องมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมและเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการจัดการบุคคลในองค์กร เพื่อให้ได้บุคคลที่มีคุณภาพเข้าสู่องค์กร และเพื่อให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนให้อยู่กับองค์กรได้ในระยะยาว ทั้งนี้กิจกรรมสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การปฐมนิเทศคนเข้ามาทำงานใหม่ การประเมินผลงาน การจัดวางคน การฝึกอบรมและพัฒนา ระเบียบวินัย การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ การช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา และการดูแลสุขภาพและความปลอดภัย และการออกจากงาน (จันทิมา พรหมเกษ, 2555) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี จะทำให้องค์กรมีบุคลากรทำงานที่เพียงพอและต่อเนื่อง ได้คนดีมีความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้มีการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่บุคลากรอย่างเหมาะสม เกิดการประเมินผลงานของบุคลากรที่เหมาะสมและสนับสนุนคนทำงานดีและทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนทำงานด้วยกันและคนทำงานกับผู้บริหาร (อรนุช พูลสังข์, 2554) ส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปได้ตามทิศทางและบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

รูปแบบการจ้างงานแบบเดิมกับรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ การจ้างงานในอดีตย้อนกลับไปเมื่อประมาณยี่สิบปีที่ผ่านมา รูปแบบการจ้างงานของพนักงานในบริษัท หมายถึงการจ้างงานแบบประจำ คือการทำงานเต็มเวลา ขึ้นอยู่กับบริษัทในการกำหนดวันและเวลาในการทำงาน ระบบราชการเป็นการทำงานห้าวัน ต่อสัปดาห์โดยทำงานวันจันทร์ถึงวันศุกร์ หยุดวันเสาร์วันอาทิตย์และวันนักขัตฤกษ์ ทำงานวันละแปดชั่วโมง หากเป็นระบบบริษัทเอกชนจะทำงานห้าวันหรือหกวันต่อสัปดาห์

หยุดหนึ่งวันหรือสองวัน ลักษณะการทำงานเป็นการทำงานโดยต้องตรวจสอบการทำงานโดยการลงชื่อในตารางการมาทำงาน หรือการตอบบัตรเข้าทำงาน วันหยุดหรือวันลาขึ้นอยู่กับแต่ละบริษัท องค์กรกำหนด ทำงานได้ไปจนถึงอายุเกษียณ การจ้างงานแบบประจำไม่ได้มีการกำหนดไว้ในทางกฎหมายอย่างชัดเจน แต่เป็นที่เข้าใจโดยข้อแตกต่างที่ชัดเจนข้อหนึ่งคือการจ้างงานแบบประจำเป็นการจ้างงานโดยตรงจากบริษัทองค์กร หรือใช้บริการบริษัทจัดหางานและไม่มีภาระระยะเวลาสิ้นสุดการจ้างงาน เช่น การจ้างงานพนักงานประจำ ด้านประกันสังคม ถ้าเป็นการจ้างงานแบบประจำ จะต้องมีการกำหนดสิทธิประโยชน์ไว้อย่างแน่นอนว่ามีสิทธิใดบ้างตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อไม่มีภาระระยะเวลาสิ้นสุดการจ้างงานที่แน่นอน トラバドที่ไม่ถูกเลิกจ้างหรือลาออกจากบริษัทก็สามารถทำงานไปได้จนถึงเกษียณอายุ การทำงานแบบประจำได้ค่าตอบแทนเป็นเงินเดือนและสวัสดิการพื้นฐานตามกฎหมายกำหนด จะมีการขึ้นเงินเดือนเป็นประจำตามข้อกำหนดของแต่ละบริษัท

รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ส่วนมากเป็นการจ้างงานในระยะสั้น เช่น สัญญาจ้างรายปี เมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการจ้างงานหากนายจ้างไม่ต้องการจ้างต่อหรือลูกจ้างไม่ต้องการทำงานต่อก็สามารถสิ้นสุดสัญญาจ้างได้ตามกำหนด ไม่มีการระบุเวลาทำงานอย่างชัดเจน สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมตามที่นายจ้างและลูกจ้างตกลงกัน รวมถึงการจ่ายค่าตอบแทนโดยปกติหรือจ่ายค่าตอบแทนตามตกลงกันตั้งแต่ต้น หากเป็นการจ้างแบบทำเฉพาะโครงการนั้นๆให้แล้วเสร็จตามที่กำหนด ไม่มีการขึ้นเงินเดือนเป็นขึ้นเงินเดือนมาตรฐาน การจ้างงานแบบสัญญาจ้างชั่วคราวจะมีระยะเวลาที่จ้างแน่นอน โดยมีระยะเวลาดังแต่หกเดือน หนึ่งปี หรือสามปี โดยปกติการจ้างงานแบบสัญญาจ้างชั่วคราวลูกจ้างจะได้สิทธิเหมือนกับลูกจ้างประจำหรือพนักงานประจำทุกประการ หรือเป็นไปตามข้อกำหนดพิเศษตามที่ตกลงกันทั้งสองฝ่ายก่อนทำสัญญาจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนก็เป็นลักษณะการจ่ายเงินเดือน ด้านสวัสดิการจะขึ้นอยู่กับระเบียบข้อกำหนดเงื่อนไขของแต่ละบริษัท องค์กร เมื่อระยะเวลาของสัญญาสิ้นสุดลูกจ้างจะต้องออกจากงานโดยทันที เว้นเสียแต่ว่าลูกจ้างและบริษัทได้มีความเห็นพ้องกันทั้งสองฝ่ายว่าจะมีการต่ออายุสัญญา ลูกจ้างสัญญาจ้างชั่วคราวก็จะยังคงทำงานในบริษัทองค์กรต่อไป ในส่วนการเลิกจ้างหากยังไม่ครบกำหนดตามสัญญาที่ได้มีการระบุไว้ บริษัทต้องมีการจ่ายค่าชดเชยให้กับลูกจ้างตามที่กฎหมายแรงงานระบุไว้ การจ้างงานสมัยใหม่ขององค์กรมีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น กล่าวคือ มีการจ้างงานแบบพนักงานประจำ การจ้างงานแบบโครงการพิเศษ การจ้างงานแบบชั่วคราว และอีกแบบหนึ่งคือ การจ้างงานแบบไม่ประจำ โดยพนักงานจะทำงานภายใต้สัญญาจ้างชั่วคราวหรือตามที่ตกลงกับทางบริษัท เช่น งานแบบไม่เต็มเวลา เป็นต้น รูปแบบการทำงานแบบใหม่มีการใช้ในบริษัทใหญ่ระดับโลก เช่น บริษัท ไมโครซอฟ

ปรับเวลาทำงานจากห้าวันเหลือสี่วันโดยปิดสำนักงานในวันศุกร์พนักงานได้รับเงินเดือนเท่าเดิม แต่บริษัทมียอดขายเพิ่มขึ้นสี่สิบเปอร์เซ็นต์ หลักจากการปรับวันทำงานซึ่งแสดงให้เห็นถึงการทำงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (สุพจน์ นาคสวัสดิ์, 2563) หลายๆบริษัทได้ปรับรูปแบบการทำงานสมัยใหม่เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงานและได้ผลงานหรือยอดขายตามที่องค์กรต้องการ

กล่าวโดยสรุปการจ้างในปัจจุบันสามารถแบ่งการจ้างงานออกเป็นสองแบบ คือ การจ้างงานแบบประจำ และการจ้างแบบไม่ประจำหรือรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ โดยบริษัทส่วนใหญ่จะนำรูปแบบการจ้างงานทั้งสองแบบมาผสมผสานให้เหมาะสมกับโครงสร้างขององค์กร ในขณะเดียวกันการจ้างงานแบบต่างๆในอนาคตจะมีความหลากหลายมากขึ้น เนื่องด้วยวิธีการทำงานที่มีหลากหลายเพิ่มมากขึ้น และการพัฒนาองค์กรให้เป็นไปตามกระแสโลกธุรกิจเทคโนโลยีก้าวล้ำที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ในมิติต่างๆ อาทิ เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม ส่งผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมและหรือบริบทต่างๆ โดยความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเกี่ยวข้องเชื่อมโยงและมีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อนระหว่างกัน ด้วยเหตุหนึ่ง คือ การเกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสมัยใหม่ หรือที่มักรู้จักกันในนาม “เทคโนโลยีเปลี่ยนโลก (Disruptive Technologies)” ไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ (Mobile Internet) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things: IOT) เป็นต้น ปัจจัยข้างต้นนำไปสู่การเกิดขึ้นของรูปแบบเศรษฐกิจและกิจกรรมทางเศรษฐกิจใหม่ๆ หลากหลายรูปแบบ เช่น เศรษฐกิจแบ่งปัน (Sharing Economy) เศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) และเศรษฐกิจแบบชั่วคราว (Gig Economy) โดยตัวอย่างสำคัญของรูปแบบและลักษณะการทำงานที่กำลังเกิดขึ้นในยุคของคนทำงานรุ่นใหม่ อาทิ การทำงานอิสระ (Freelance) การทำงานในลักษณะสัญญา (Contract) และการงานชั่วคราว (Temporary) จากรายงานการสำรวจของ บริษัท ManpowerGroup จำกัด เกี่ยวกับการเกิดขึ้นของรูปแบบการทำงานของคนรุ่นใหม่ (Gig Responsibly : The Rise of NextGen Work) (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2561) ที่ทำการสำรวจจากตัวอย่าง 9,500 ตัวอย่าง ใน 12 ประเทศ พบว่า คนส่วนใหญ่ในประเทศต่างๆ มีการเปิดรับการทำงานแบบคนรุ่นใหม่ (NextGen Work) ที่มีลักษณะเน้นการทำงานอิสระ การทำงานในลักษณะสัญญา และการงานชั่วคราวโดยร้อยละ 95 -99 ของแรงงานในอินเดีย และเม็กซิโกอยู่ในกลุ่มที่มีลักษณะการทำงานแบบคนทำงานรุ่นใหม่(สูงสุด) ขณะที่ร้อยละ 70-74 ของแรงงานในญี่ปุ่นทำงานแบบคนทำงานรุ่นใหม่ (น้อยที่สุด) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของรายงาน

ดังกล่าว ได้สะท้อนให้เห็นถึงกระแสความเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการทำงานของคนรุ่นใหม่ที่กำลังเกิดขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างประชากร สังคมวัฒนธรรม และกิจกรรมทางเศรษฐกิจรูปแบบใหม่ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีจะเปลี่ยนโฉมตลาดแรงงาน งานประจำหรืองานที่ทำซ้ำๆ จะถูกแทนที่ด้วยระบบอัตโนมัติ และเมื่องานประจำค่อยๆ หดหายไป จะเหลือแต่งานที่ระบบอัตโนมัติทดแทนยาก โดยแรงงานกลุ่มที่มีทักษะเฉพาะการทำงานสูง เช่น มีทักษะการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม มีภาวะผู้นำ มีทักษะในการแก้ปัญหาได้ดีจะเป็นที่ต้องการมากขึ้น ขณะที่เทคโนโลยีและฐานข้อมูลด้านเทคโนโลยีทำให้ความต้องการแรงงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านการติดต่อสื่อสารที่ใช้ข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีหรือ การคำนวณ และประมวลผลมากขึ้น

ด้านรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่เป็นกระแสใหม่สำหรับองค์กรที่ต้องการพัฒนาหรือนำพาองค์กรไปสู่ความทันสมัยในโลกธุรกิจ ด้วยการขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าบุคลากรถือเป็นกำลังสำคัญในการทำอย่างที่กำหนดเป้าหมายไว้ โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีโลกสมัยใหม่ และต้องอาศัยปัจจัยส่วนบุคคลของแต่ละคน เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษาหรือสายงานที่ศึกษามา บุคคลที่มีความรู้และความสามารถ ก็ต่างเป็นที่ต้องการขององค์กร ทั้งนี้การสมัครงานในยุคปัจจุบันก็ต่างจากเดิมค่อนข้างมาก ด้วยธุรกิจทุกวันนี้ต้องการประหยัดค่าใช้จ่าย รวมถึงสวัสดิการและการต้องรับผิดชอบชีวิตพนักงานที่อยู่ภายใต้ความดูแล จึงเกิดการจ้างงานในระยะสั้นๆ หรือแบบสัญญาปีต่อปี หรือแบบจ้างเพื่อให้ทำโครงการใดโครงการหนึ่งให้แล้วเสร็จแล้วก็จ่ายค่าจ้างส่วนนั้นๆ หรือรูปแบบการทำงานแบบไม่ต้องทำที่สำนักงาน แต่พนักงานต้องเดินทางไปพบลูกค้าเพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์หรือทำงานตามเป้าหมายที่ถูกกำหนดการทำงานโดยระดับหัวหน้างาน เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายสำนักงานเช่นค่าน้ำค่าไฟค่าอุปกรณ์ต่างๆ แต่อย่างไรก็ตามการทำงานลักษณะนี้เหมาะกับธุรกิจบางประเภทเท่านั้น ด้านเทคโนโลยีก็เป็นส่วนหนึ่งเกิดการผันผวน คลุมเครือไม่แน่นอน และซับซ้อน เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกธุรกิจ องค์กรใดสามารถปรับตัวโดยแก้ไขปัญหาดังกล่าว ความคลุมเครือ ความซับซ้อน และไม่แน่นอนได้ก็จะสามารถเข้าใจปัญหาหรือสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วด้วย ทั้งยังทำให้สามารถปรับตัวและตั้งรับเหตุการณ์ในอนาคตที่จะเกิดขึ้นอีกกับธุรกิจได้ด้วย

ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานเป็นความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด (พีรญา ชื่นวงศ์, 2560) คุณภาพของงานจะต้องมีคุณภาพสูง ได้ปริมาณงานที่เหมาะสมตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ และใช้เวลาในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับลักษณะงาน (ธัญญา ทองหอม, 2556) ซึ่งประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงานก็มาจากพนักงานที่มีความสามารถในการเรียนรู้การทำงาน หากองค์กรใดสามารถสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานได้ และสามารถจูงใจให้อยู่ในองค์กรได้นานที่สุด การบริหารงานขององค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันมีนักคิดหลายท่านเสนอแนวคิดเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรซึ่งมีมาอย่างมากมายและเป็นที่ยอมรับหลาย เช่น ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบสมดุลหรือที่เรารู้จักกันในชื่อ Balanced Scorecard (BSC) ระบบการประเมินผลแบบมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ หรือ Economic Value Added (EVA) เป็นต้น อย่างไรก็ตาม หากมีการพิจารณาแนวคิดการประเมินผลดังกล่าวจะพบว่าระบบบริหารโดยการใช้ตัวชี้วัดเป็นกลไก แม้ว่าเป็นการเน้นความสมดุลของมุมมองหลายมุมมอง และมีความเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ก็ตามแต่ก็ยังคงมีการละเลยมุมมองที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ นอกเหนือจากลูกค้าส่วนระบบการวัดผลดำเนินงานของธุรกิจองค์กร เป็นการให้ความสำคัญในด้านหนึ่งเพียงด้านเดียวโดยมุ่งเน้นความสำคัญด้านการเงินเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด นั่นคือ การปฏิบัติงานขององค์กรใดๆ ก็ตาม จะต้องนำไปสู่การได้กำไรในเชิงเศรษฐกิจ (กำไรที่มากกว่าสิ่งที่ควรจะได้) จากพิจารณาข้อดีและข้อจำกัดของระบบการประเมินผลที่กล่าวมาข้างต้นนี้จึงได้มีการนำเสนอแนวคิดการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรในรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า กรอบแนวคิดที่สนับสนุนการบริหารผลงานขององค์กร ในลักษณะสนับสนุนการกำกับควบคุม โดยให้มีมุมมองที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ด้านดังต่อไปนี้ 1) ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรเพื่อให้ทราบว่าใครเป็นผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรและมีความต้องการอะไรจากองค์กร 2) ด้านกลยุทธ์เพื่อให้ทราบว่าองค์กรมีการใช้กลยุทธ์ใดที่จะตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร 3) ด้านกระบวนการเพื่อให้ทราบว่ากระบวนการใดที่มีความสำคัญที่องค์กรจำเป็นต้องดำเนินการ 4) ด้านความสามารถเพื่อให้ทราบว่าองค์กรมีความสามารถใดที่จะนำไปสู่ความเป็นเลิศในการดำเนินการและ 5) ด้านการให้ประโยชน์เพื่อให้ทราบว่าองค์กรต้องการประโยชน์อะไรจากผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรในการที่จะทำให้องค์กรรักษาและพัฒนาความสามารถขององค์กรได้ต่อไป

ผู้วิจัยในฐานะผู้ที่สนใจเรื่องเทคโนโลยีและการทำงานสมัยใหม่ได้เห็นถึงความสำคัญของการกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผลการทำงานในมุมมองของคนทำงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่ามีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผลการทำงานของบริษัทอีคอมเมิร์ซ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับองค์กรในการปรับปรุงการจัดการ

ทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ในโลกยุค 4.0 ซึ่งเป็นยุคที่องค์กรจะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงมากมายที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต้องเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อความอยู่รอดขององค์กร ให้องค์กรสามารถใช้รับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวโดยผ่านการมีระบบจ้างงานสมัยใหม่ องค์กรที่มีประสิทธิภาพ เนื่องด้วยกระแสการทำงานที่อาศัยเทคโนโลยีเป็นหลัก ทั้งในขั้นต้องการเลือกพนักงานเข้าทำงานกับองค์กร และกระบวนการทำงานต่างๆ รวมถึงกับชีวิตผลการทำงานของพนักงานทำให้องค์กรคาดหวังทักษะที่เพิ่มมากขึ้นกว่าการทำงานจากอดีตของพนักงานเพื่อให้องค์กรได้พัฒนาทั้งด้านบุคลากรและประสิทธิภาพของงานเพื่อให้แข็งแกร่งต่อการแข่งขันกับคู่ต่อสู้ทางธุรกิจซึ่งต่างพัฒนาและเห็นประเด็นสำคัญของการใช้เทคโนโลยีเป็นหลัก

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาลักษณะของรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ต่างกัน
- 2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปร ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่
- 2.4 เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปร ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่
- 2.5 เพื่อศึกษาอิทธิพลของรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อการวัดประสิทธิผลการทำงาน

3. สมมติฐานของการวิจัย

- 3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ต่างกัน
- 3.2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่
- 3.3 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่
- 3.4 รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ส่งผลต่อการวัดประสิทธิผลการทำงาน

4. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณเพื่อศึกษาปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผลการทำงานของบริษัทอิคอมเมิร์ซ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาและค้นคว้าจากข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผลการทำงาน และค้นคว้าจากข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ (1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ (2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการทำงาน (3) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน (4) บริบทของบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง (5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง จำนวน 2,560 คน และคำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ เทโร ยามาเน่ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ 346 คน (อดิศร เอกวรรณกุลศิริ, 2561)

4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

4.3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) สถานภาพการสมรส (5) อัตราเงินเดือน ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย (1) ความผันผวน (2) ความไม่แน่นอน (3) ความซับซ้อน และ (4) ความคลุมเครือ และ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (2) สภาพแวดล้อมทางสังคม (3) สภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจ

4.3.2 ตัวแปรขึ้นกลาง ได้แก่ รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ ซึ่งประกอบด้วย (1) การจ้างแบบสัญญาระยะสั้น (2) การจ้างแบบโครงการพิเศษ (3) การจ้างแบบทำงานจากที่บ้าน (4) การจ้างงานแบบอิสระ

4.3.3 ตัวแปรตาม ได้แก่ การวัดประสิทธิผลการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย (1) ด้านคุณภาพของงาน (2) ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน (3) ด้านปริมาณงาน

4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

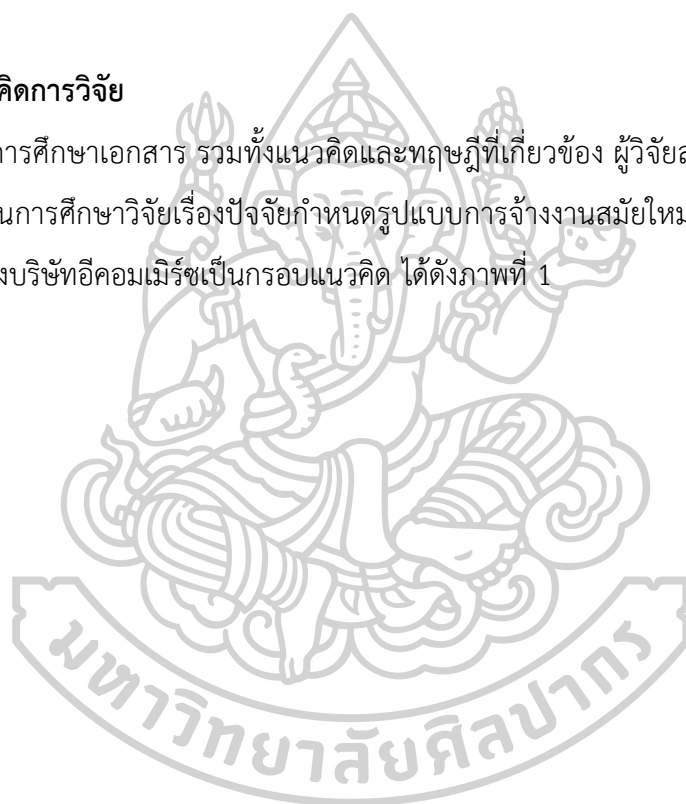
ผู้วิจัยได้ระบุพื้นที่ในการเก็บข้อมูล คือ เขตปฏิบัติงานบริษัทไอคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2563 - มิถุนายน 2564 เริ่มต้นโดยการสร้างประเด็นปัญหาการวิจัย กำหนดวัตถุประสงค์การศึกษา ทบทวนวรรณกรรม เก็บข้อมูล สรุปผลและอภิปรายผล

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผลการทำงานของบริษัทไอคอมเมิร์ซเป็นกรอบแนวคิด ได้ดังภาพที่ 1



6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

6.1 ทราบถึงลักษณะของรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ เพื่อสำหรับใช้เป็นแนวทางกำหนดรูปแบบการวางกลยุทธ์ระดับองค์กรเพื่อปรับเปลี่ยนทิศทางการบริหารและดำเนินงานให้ทันยุคสมัยใหม่ที่มีการปรับตัวอย่างรวดเร็ว

6.2 ทราบถึงการจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ สำหรับใช้เป็นแนวทางกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นสำหรับผู้สมัครงาน เพื่อเป็นการปรับลักษณะการจ้างงานสมัยใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาองค์กรในโลกยุคธุรกิจสมัยใหม่

6.3 ทราบถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่

6.4 ทราบถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่

6.5 ทราบถึงอิทธิพลของรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อการวัดประสิทธิผลการทำงาน สำหรับใช้เป็นแนวทางกำหนดรูปแบบการจ้างงานขององค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาองค์กรให้ทันสมัยทั้งการบริหารจัดการภายในองค์กรรวมถึงการวัดประสิทธิผลขององค์กรที่กำหนดไว้

7. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

7.1 **บริษัท** หมายถึงบริษัท หรือองค์กรที่เป็นธุรกิจทำการค้าออนไลน์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ซึ่งมีเครือข่ายกับอีก 10 ประเทศทั่วโลกเป็นบริษัทที่สร้างแพลตฟอร์มการซื้อขายระหว่างลูกค้าและคู่ค้าทางธุรกิจในลักษณะของอีคอมเมิร์ซ

7.2 **พนักงาน** หมายถึงพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในระดับปฏิบัติการในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

7.3 **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึงลักษณะประชากรศาสตร์เนื่องจากเป็นตัวแปรที่สำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลต่อความต้องการเลือกประกอบอาชีพ ซึ่งผู้ประกอบการหรือผู้บริหารสามารถนำข้อไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการรับพนักงานได้ ซึ่งประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) สถานภาพการสมรส และ (5) อัตราเงินเดือน

7.4 **ปัจจัยด้านเทคโนโลยี** หมายถึงเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานสมัยใหม่ เช่น เทคโนโลยีการสื่อสารทั้งภายในและระหว่างองค์กร รวมถึงเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทุกแขนง ซึ่งสามารถเกิดปัจจัยทั้ง 4 ด้านซึ่งประกอบด้วย

7.4.1 ความผันผวน หมายถึงความเปลี่ยนแปลงและผันผวนทางเศรษฐกิจเกิดจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและบ่อยครั้ง หรือสภาวะแวดล้อมที่การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และส่งผลต่อธุรกิจ

7.4.2 ความไม่แน่นอน หมายถึงภาวะที่ไม่สามารถคาดการณ์ปัญหาหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในองค์กรหรือธุรกิจได้หรือเหตุการณ์ที่คาดการณ์ได้ยาก

7.4.3 ความซับซ้อน หมายถึงภาวะที่มีเหตุการณ์หรือปัจจัยต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้องกับการทำงานหรือธุรกิจ จนยากที่จะทำความเข้าใจถึงสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่นั้นได้

7.4.4 ความคลุมเครือ หมายถึงการขาดความชัดเจนในเหตุการณ์หรือสถานการณ์นั้นๆ จึงนำไปสู่ปัญหาในการทำความเข้าใจความเสี่ยงในเหตุการณ์นั้นๆ ของธุรกิจ

7.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มคนที่ทำงานอยู่ร่วมกัน ทั้งชั่วคราวและถาวร มีความสนใจหรือมีวิชาชีพคล้ายกันในพื้นที่เดียวกัน มีวิถีชีวิตร่วมกันและมีความรู้สึกการเป็นกลุ่มเดียวกัน มีความสัมพันธ์ในองค์กร ความสัมพันธ์หรือประติสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งทำงานหรือมีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน รวมถึงทำงานอยู่ในสถานที่เดียวกัน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทั้งภายในและภายนอก เช่น สิ่งแวดล้อมด้านสวัสดิการ ค่าตอบแทน บรรยากาศองค์กร บรรยากาศที่ทำงาน และวัฒนธรรมองค์กร

7.5.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึงการรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน สถานที่ทำงานมีบรรยากาศที่สนับสนุน พนักงานรู้สึกพึงพอใจกับงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง เสียง หรือธรรมชาติต่างๆ อากาศถ่ายเทสะดวก อุณหภูมิ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน

7.5.2 สภาพแวดล้อมทางสังคม หมายถึงสิ่งแวดล้อมในเชิงสัมพันธ์ภาพหรือการสนับสนุนภายในองค์กรที่มีผลกระทบและเอื้อต่อการทำงาน เช่น ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในหน่วยงาน ระหว่างแผนก มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน พนักงานมีการแสดงออกที่ดีต่อกันทั้งทางกาย วาจา ใจ มีการติดต่อสื่อสารที่ดีต่อกัน มีการให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกัน

7.5.3 สภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจ หมายถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความคิด ความรู้สึก เช่น อีสุระในการทำงาน การตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทำให้พนักงานสามารถนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงในงานให้ดีขึ้น พนักงานมีความพึงพอใจในงานและมี

ความเคารพซึ่งกันและกัน เชื่อใจกัน ใช้หลักเหตุผลในการดำเนินงาน และเป็นการส่งเสริมบรรยากาศให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

7.6 การจ้างงานสมัยใหม่ หมายถึงกระบวนการในการแสวงหาจุดมุ่งหมายบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะและคุณสมบัติที่เหมาะสม เพื่อเข้ามาทำงานในตำแหน่งงานที่องค์กรต้องการ ด้วยการสรรหาจากแหล่งภายในและภายนอกองค์กร ใช้วิธีการสรรหาและคัดเลือกที่เหมาะสม รวมถึงสิ่งที่พนักงานคาดหวังจะได้รับ เช่น สวัสดิการ ค่าตอบแทน บรรยากาศที่ทำงานที่ดี รวมถึงลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานที่ดี การทำงานแบบยืดหยุ่น ระบบการทำงานยุคใหม่ ระบบการทำงานรูปแบบใหม่ การต้องการจ้างคนที่มีความโดดเด่นแนวคิดทันสมัยให้เข้ามาร่วมงาน

7.6.1 การจ้างแบบสัญญาระยะสั้น คือการจ้างงานระยะสั้นตามความต้องการของผู้สมัครงาน ในยุคสมัยและพฤติกรรมคนยุคใหม่ที่เปลี่ยนไป สัญญาการจ้างงานระยะสั้นเป็นที่ต้องการมาก สัญญาจ้างงานระยะสั้นนี้มีข้อดีและข้อเสีย แต่ในยุคปัจจุบันนี้เป็นข้อดีของทั้งฝั่งบริษัทที่ผู้จ้างงานกับแรงงานมากกว่า ซึ่งข้อเสียกลายเป็นเรื่องเล็กน้อย โดยข้อดีของบริษัทนายจ้างคือการได้ทดลองทำงานกับคนใหม่ ความคิดใหม่ ในขณะที่ข้อดีของเด็กรุ่นใหม่ก็คือไม่ต้องเบื่อกับการทำงานเดิมในระยะยาว

7.6.2 การจ้างแบบโครงการพิเศษ คือการทำงานระบบโปรเจกต์ (Project Base Working) ทั้งใช้กับคนในองค์กรเอง หรือการจ้างคนใหม่เข้ามาทำงานด้วย โดยใช้โปรเจกต์เป็นตัวขับเคลื่อน เมื่อมีโปรเจกต์ใหม่เกิดขึ้นก็จะเรียกคนที่มีความสามารถในองค์กรจากหน่วยต่างๆ มาร่วมกันรับผิดชอบหรือจัดจ้างคนเฉพาะโปรเจกต์นั้นตามความเชี่ยวชาญของแต่ละงาน สำหรับในองค์กรนั้นการทำงานในระบบนี้เพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายในงานซ้ำเดิมของตนและเป็นการให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพในการได้ทำสิ่งใหม่

7.6.3 การจ้างแบบทำงานจากที่บ้าน คือการให้พนักงานทำงานอยู่บ้านแล้วส่งงานมาที่สำนักงาน ส่งงานเข้างานตามระบบ อีกฝ่ายทำงานอยู่ที่บ้าน การทำงานที่บ้านอาจจะเนื่องมาจากสาเหตุ การย้ายถิ่นฐานกระทันหัน, การคลอดบุตร, การประสบอุบัติเหตุ หรือโรคระบาดที่ทั่วโลกกำลังเผชิญอยู่ เช่น โควิด 19 หรือเป็นการต้องการลดค่าใช้จ่ายขององค์กรเนื่องด้วยสังคมที่เปลี่ยนไป ค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น วิถีชีวิตที่ปรับเปลี่ยนทันสมัย ทุกบ้านมีเทคโนโลยีใช้เช่นเดียวกันกับที่ทำงาน จึงเลือกจ้างงานแบบ (Work from Home)

7.6.4 การจ้างแบบอิสระ คือการทำงานแบบฟรีแลนซ์เป็นวิธีการทำงานที่บุกเบิกการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานไปจากรูปแบบเดิม กลายเป็นหนึ่งในระบบการจ้างงานหลักสำหรับทุกวงการ การจ้างงานแบบฟรีแลนซ์อาจเป็นการเลือกจากฝั่งบุคลากรหรือฝั่งบริษัทที่จ้างงาน ด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน เช่น บริษัทไม่มีเงินจ้างพนักงานประจำ ก็จ้างฟรีแลนซ์เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายได้งานเหมือนกับจ้างพนักงานประจำ หรือพนักงานไม่ต้องการทำงานประจำ ไม่ต้องการผูกมัด รวมถึงสามารถรับงานได้หลายที่พร้อมกัน ก็จะทำลักษณะงานฟรีแลนซ์แทนสัญญาจ้างประจำ ซึ่งคล่องตัวกับการทำงานมากกว่า

7.7 การวัดประสิทธิผลการทำงาน หมายถึง การวัดผลการทำงานของพนักงานอย่างเป็นทางการโดยผู้บังคับบัญชา สำหรับการปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานนั้น กับเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดไว้ มีหลักเกณฑ์การประเมินผลที่เที่ยงตรง ยุติธรรม โปร่งใส เพื่อให้การประเมินได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องและเป็นที่ยอมรับของทั้งผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน มีการให้ข้อมูลย้อนกลับโดยการแจ้งผลการประเมินให้ผู้ถูกประเมินทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตน และสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น ซึ่งประกอบด้วย

7.7.1 ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง ได้มาตรฐาน ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

7.7.2 ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึงเวลาในการทำงานตามที่องค์กรกำหนดไว้ตามเนื้องานที่ได้รับมอบหมาย หรือ ชั่วโมงในการทำงาน

7.7.3 ด้านปริมาณงาน หมายถึง ผลงานที่ปฏิบัติได้ มีปริมาณที่เหมาะสม ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ โดยผู้ปฏิบัติงานมีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ และสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณที่เท่าเดิม แม้ว่าจะมีจำนวนคณะทำงานหรือผู้ร่วมงานน้อยลงก็ตาม

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผลการทำงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากหนังสือ เอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัย โดยมีหัวข้อดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน
4. บริบทของบริษัทอิตคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่

จากการเปลี่ยนแปลงระบบเศรษฐกิจสู่ระบบเศรษฐกิจแบบ Gig Economy การขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะที่เป็นที่ต้องการของตลาดและการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดดส่งผลให้รูปแบบการทำงานแบบมาตรฐาน (Standard employment) ซึ่งหมายถึง การทำงานประจำแบบเต็มเวลาต้องเข้าไปทำงาน ณ สถานที่ประกอบการของผู้ว่าจ้าง และต้องทำงานตามระบบหรือแผนงานที่ผู้ว่าจ้างวางไว้ ไม่ได้เป็นรูปแบบการทำงานที่ได้รับความนิยมเพียงรูปแบบเดียวอีกต่อไป (Kalleberg, 2000) โดย Manpower Group (2017) ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานที่ต้องการกับกลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 18-65 ปี จำนวน 9,500 คน จากหลายประเทศทั่วโลก พบว่ารูปแบบการทำงานที่กำลังได้รับความนิยมในขณะนี้คือ รูปแบบการทำงานแบบคนรุ่นใหม่ (NextGen Work) โดยร้อยละ 87 ของกลุ่มตัวอย่างระบุว่า ตนเองพร้อมที่จะเปิดรับการทำงานแบบคนรุ่นใหม่ในอนาคต ยิ่งไปกว่านั้น กลุ่มตัวอย่างบางส่วนรายงานว่าตนเองกำลังทำงานแบบคนรุ่นใหม่อยู่ ณ ปัจจุบัน โดยร้อยละ 90 ระบุว่าตนเองมีความสุขกับการทำงานแบบคนรุ่นใหม่ และวางแผนจะทำงานรูปแบบนี้ต่อไปในอนาคต

นิยามของรูปแบบการทำงานแบบคนรุ่นใหม่ว่าหมายถึง 1) รูปแบบใหม่ของการทำงาน 2) รูปแบบใหม่ในการทำให้งานสำเร็จ และ 3) วิธีการทำงานที่จะช่วยให้บุคคลมีรายได้เพิ่มขึ้นและสามารถรักษาความสมดุลของการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม รูปแบบการทำงานแบบคนรุ่นใหม่นี้รวมถึงงานสัญญาจ้าง งานโครงการ งานไม่เต็มเวลา งานตามฤดูกาล งานชั่วคราวหรืองานไม่ประจำ อาชีพอิสระ และบุคคลที่ยอมรับการว่าจ้างเพื่อทำงานเฉพาะบางงานเท่านั้น จากที่กล่าวมาสามารถอนุมานได้ว่าจุดเด่นที่ทำให้รูปแบบการทำงานแบบคนรุ่นใหม่แตกต่างจากรูปแบบการทำงานแบบมาตรฐานคือ การทำงานแบบไม่เต็มเวลาและอิสระในการเลือกงาน ซึ่งช่วยให้บุคคลสามารถเพิ่มช่องทางการได้มาซึ่งรายได้ของตน อีกทั้งบุคคลยังสามารถมีชีวิตส่วนตัวที่ดีไปพร้อมกับการมีชีวิตการทำงานที่เหมาะสมก่อนที่การศึกษาวิจัยของ ManpowerGroup (2017) จะให้นิยามรูปแบบการทำงานแบบคนรุ่นใหม่ตามที่ได้กล่าวไปข้างต้น รูปแบบการทำงานลักษณะดังกล่าวมีความคล้ายคลึงกับสิ่งที่เรียกว่า รูปแบบการจ้างงานที่ไม่เป็นไปตามรูปแบบมาตรฐาน (Non-standard employment) โดยนิยามของรูปแบบการจ้างงานที่ไม่เป็นไปตามรูปแบบมาตรฐานจะตรงข้ามกับรูปแบบการทำงานหรือจ้างงานแบบมาตรฐานเกือบทุกประการกล่าวคือ การจ้างงานที่ไม่เป็นไปตามรูปแบบมาตรฐานมีลักษณะเป็นการจ้างงานชั่วคราว ไม่จำเป็นต้องทำงานเต็มเวลาและไม่จำเป็นต้องเข้ามาทำงานในบริษัทหรือองค์กรของผู้ว่าจ้าง โดยรูปแบบการจ้างงานที่ไม่เป็นไปตามรูปแบบมาตรฐานเริ่มต้นขึ้นในช่วงปี ค.ศ. 1973 ซึ่งเป็นยุควิกฤตเศรษฐกิจโลก อัตราการว่างงานเพิ่มสูงขึ้นและระบบเศรษฐกิจที่ซบเซาในยุคดังกล่าวส่งผลให้ตลาดแรงงานไม่สามารถเสนอการจ้างงานเต็มเวลาให้แก่แรงงานทุกคนได้ จึงทำให้การจ้างงานแบบชั่วคราวเริ่มเข้ามามีบทบาทในตลาดแรงงาน ประกอบกับเทคโนโลยีที่เริ่มก้าวหน้า ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น การทำงานแต่ในบริษัทหรือองค์กรจึงมีความจำเป็นน้อยลง รูปแบบการจ้างงานที่ไม่เป็นไปตามรูปแบบมาตรฐานจึงได้รับความสนใจนับตั้งแต่นั้น (Kalleberg, 2000)

ซึ่งรูปแบบการจ้างงานที่ไม่เป็นไปตามรูปแบบมาตรฐานหลัก ประกอบด้วยงานไม่เต็มเวลา งานชั่วคราว งานรับจ้างอิสระ และงานสัญญาจ้างระยะสั้น (Edwards, 2006; Kalleberg, 2000) ซึ่งเป็นที่ประจักษ์ว่ามีความใกล้เคียงกับรูปแบบการทำงานแบบคนรุ่นใหม่ ตามนิยามของ ManpowerGroup รูปแบบการจ้างงานที่ไม่เป็นไปตามรูปแบบมาตรฐาน เช่น งานไม่เต็มเวลา (Part-time) งานรับจ้างอิสระ (Freelancer) และงานสัญญาจ้างระยะสั้น (Contract work) ถึงมีความใกล้เคียงแต่ก็มีบางจุดที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของการทำงาน รวมถึงกลุ่มอาชีพที่อยู่ภายใต้รูปแบบการจ้างงานนั้นๆ เช่น งานไม่เต็มเวลา หมายถึง การทำงานรูปแบบหนึ่งที่มีชั่วโมง

การทำงานน้อยกว่าปกติ ซึ่งในแต่ละประเทศจะมีข้อตกลงชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกัน เช่น การทำงานไม่เต็มเวลาในประเทศสหรัฐอเมริกาคือ การที่บุคคลทำงานน้อยกว่า 35 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (Thurman and Trah, 1990) อาชีพในกลุ่มงานไม่เต็มเวลาอาจเป็นอาชีพใดก็ได้ ค่อนข้างหลากหลายอาจเป็นอาชีพในกลุ่มที่ต้องใช้ความชำนาญการ เช่น ครู พยาบาล เป็นต้น หรืออย่างในทวีปยุโรป กลุ่มอาชีพภายใต้รูปแบบงานไม่เต็มเวลามักเป็นอาชีพขายขบที่ได้รับค่าจ้างไม่สูง เช่น พนักงานทำความสะอาด เป็นต้น ลำดับถัดไป งานสัญญาจ้างระยะสั้น มักเป็นงานที่ต้องใช้ความสามารถหรือความชำนาญ ซึ่งทักษะเหล่านี้อาจเป็นทักษะที่พนักงานในบริษัทหรือองค์กรของผู้ว่าจ้างไม่สามารถทำได้จึงทำให้ต้องว่าจ้างบุคคลเพื่อมารับงานดังกล่าวภายใต้สัญญาจ้างระยะสั้น (Kalleberg, 2000) ในขณะที่อาชีพรับจ้างอิสระหมายถึง บุคคลที่รับงานด้วยตนเอง ปราศจากสัญญาผูกพันในระยะยาวกับบริษัทหรือผู้ว่าจ้างใดๆ โดยการศึกษาวิจัยของ Kazi, Yusoff, Khan and Kazi (2014) ระบุว่า อาชีพรับจ้างอิสระสามารถเป็นได้ตั้งแต่แพทย์หรือนักโปรแกรมเมอร์ ไปจนถึงแม่บ้านรับจ้างทำความสะอาดหรือแรงงานในไร่ ในขณะที่นิยามแบบแคบตามการศึกษาวิจัยของ Kitching (2016) ระบุว่า อาชีพรับจ้างอิสระจะมีเพียงแค่อาชีพที่ต้องใช้ทักษะและไม่ใช้แรงงานเท่านั้น เช่น อาชีพด้านการออกแบบสื่อ อาชีพในวงการสื่อสารมวลชน เป็นต้น

การทำงานแบบยืดหยุ่นไม่จำเป็นต้องทำตามกรอบเวลาแบบเดิม สามารถทำงานที่ไหนเวลาใดได้ตามความต้องการ แต่ผลงานจะต้องตรงตามที่กำหนดทั้งนี้ถ้าไม่ได้ผลงานกำหนดไว้การทำงานแบบยืดหยุ่นก็จะไม่เกิดประโยชน์ด้านใดทั้งต่อองค์กรแล้วตัวพนักงาน สิ่งเหล่านี้ต่างเป็นที่ต้องการของคนรุ่นใหม่ในการทำงานในยุคปัจจุบัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตของตัวแปรที่เป็นที่สนใจกันอย่างแพร่หลาย ในลักษณะของการจ้างงานแบบยืดหยุ่นซึ่งสามารถจำแนกได้ตามรูปแบบการจ้างงานและสวัสดิการแบบยืดหยุ่นดังนี้

รูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่น ประกอบด้วย 4 รูปแบบ

เว็บไซต์ HR NOTE.asia (2019) แบ่งรูปแบบการทำงานแบบยืดหยุ่นไว้ดังนี้

1. การจ้างแบบสัญญาระยะสั้น (Contract work)

สำหรับในยุคก่อนการจ้างงานระยะสั้นอาจไม่ใช่ความต้องการของผู้สมัครงานทั่วไปมากนักแต่ในยุคสมัยใหม่และพฤติกรรมคนยุคใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปเกิดสัญญาการจ้างงานระยะสั้นกลับกลายเป็นที่ต้องการมากขึ้นสัญญาจ้างงานระยะสั้นนี้มีข้อดีและข้อเสียมากมาย แต่ในยุคปัจจุบันนี้กลับกลายเป็นข้อดีของทั้งฝั่งบริษัทผู้จ้างงานกับแรงงานเสียมากกว่า ซึ่งข้อเสียกลายเป็นเรื่องเล็กน้อยไปแล้ว โดยข้อดีของบริษัทนายจ้างก็คือการได้ทดลองทำงานกับคนใหม่ๆ มีแนวความคิดใหม่ๆเสมอ ในขณะที่

ข้อดีของเต็กรุ่นใหม่ก็คือไม่ต้องรู้สึกเบื่อกับการทำงานเดิมซ้ำๆ ในระยะยาว แต่ก็ได้หาประสบการณ์ โดยไม่ต้องเกรงว่าประวัติจะเสีย ซึ่งสัญญาจ้างแบบนี้เหมาะกับผู้ที่ต้องการหาประสบการณ์ไม่ซ้ำซากมี เรื่องใหม่อยู่ตลอดเวลาการทำงาน ไม่ชอบทนอยู่กับสิ่งใดนานๆ ต้องการหาประสบการณ์หลายๆ อย่าง ต้องการทำงานกับหลายๆองค์กรสัญญาจ้างระยะสั้นโดยมากนั้นมักจะมีระยะเวลาตั้งแต่ 3 เดือน ถึง 1 ปี เหมาะกับงานที่ต้องการประสบการณ์จากคนใหม่ๆ อยู่เสมองานที่เปลี่ยนแปลงตาม พฤติกรรมผู้บริโภคหรือกระแสนิยมตลอดเวลาที่ไม่ต้องการความชำนาญในการทำซ้ำ หรืองานที่ ต้องการทักษะซ้ำๆ แต่เรียนรู้ได้ไม่ยากหรือหลายองค์กรใหญ่ๆ ต่างก็ใช้ Contract ระยะสั้นกับ ตำแหน่งที่ทำหายต่างๆ เพื่อดึงดูดคนที่มีความสามารถ ให้อยากมาร่วมงานด้วยได้เหมือนกันและเพื่อ เป็นการทดลองงานในระยะสั้น หากพนักงานคนนั้นๆสามารถทำงานได้ตามที่องค์กรต้องการ ก็สามารถให้ฝ่ายบุคคลเสนอสัญญาระยะยาวต่อเพื่อให้เป็นพนักงานประจำ ทั้งนี้ทำให้้องค์กรสามารถ เห็นถึงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสัญญาระยะสั้นนี้ เพื่อการรับเข้าต่อให้เป็นพนักงาน ประจำต่อไป

2. การจ้างแบบโครงการพิเศษ (Project Base Working)

หลายองค์กรเริ่มปรับเปลี่ยนการทำงานสู่ระบบโปรเจกต์หรือการทำงานแบบโครงการพิเศษ (Project Base Working) มากขึ้น ทั้งใช้กับคนในองค์กรเอง หรือการจ้างคนใหม่ๆ เข้ามาทำงาน โดยใช้โปรเจกต์เป็นตัวขับเคลื่อน เมื่อมีโปรเจกต์ใหม่ๆ ก็จะเรียกคนที่มีความสามารถในองค์กรจากหน่วย ต่างๆ มาร่วมกันรับผิดชอบ หรือจัดจ้างคนเฉพาะโปรเจกต์นั้นๆไปตามความเชี่ยวชาญของแต่ละงาน สำหรับในองค์กรเองนั้นการทำงานในระบบนี้ก็เพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายในงานซ้ำๆเดิมๆ ของตนและเป็นการให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพในการได้ทำอะไรใหม่ๆตลอดเวลา ส่วนระบบการ จ้างงานแบบโปรเจกต์สำหรับคนนอกนั้น ก็เป็นการจ้างคนที่มีความสามารถและเชี่ยวชาญเฉพาะทาง มาร่วมงานได้ไม่ยาก เพราะไม่ได้มีข้อจำกัดเรื่องสถานะภาพพนักงาน หรือการจ้างงานที่ต้องผูกมัด สามารถรับผิดชอบหรือทำได้หลายโปรเจกต์ได้พร้อมกัน ในกรณีนี้หลายองค์กรประยุกต์ใช้การทำงาน ใหญ่งานเดียวโดยแบ่งเป็นโปรเจกต์ต่างๆ แยกย่อยอีกด้วย ทั้งนี้เพื่อการกระจายงาน กระจายความ รับผิดชอบ กระจายความสามารถ ซึ่งทำให้งานคล่องตัวและขับเคลื่อนการทำงานได้รวดเร็วและมี ประสิทธิภาพกว่าอีกด้วยเช่นกัน

ทั้งยังช่วยให้องค์กรสามารถทำงานได้เปรียบคู่แข่งทางธุรกิจทั้งเรื่องระยะเวลาและประสิทธิภาพของงานส่วนนั้นๆ เนื่องจากการจ้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมารับผิดชอบในส่วนงานที่เฉพาะเจาะจงจะทำให้งานเสร็จรวดเร็วและสามารถทำงานในโปรเจกต์ต่อไปได้ในระยะเวลาการทำงานที่องค์กรตั้งไว้ตามเป้าหมาย

3. การจ้างงานจากที่บ้าน (work from home)

เนื่องด้วยกระแสสังคมโลกธุรกิจที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มสูงขึ้น ตลอดจนวิถีชีวิตที่ปรับเปลี่ยนทันสมัย ทุกบ้านทุกบริษัทมีเทคโนโลยีใช้เช่นเดียวกันกับที่ออฟฟิศ หลายองค์กรเลือกจ้างงานแบบ Work from Home หรือให้พนักงานทำงานอยู่บ้านหรือนอกสถานที่ตามแต่ลักษณะขององค์กรนั้นๆ แล้วส่งผลงานให้ระดับหัวหน้างานที่สำนักงานที่บางระดับหรือตำแหน่งเข้างานตามระบบปกติ เพียงแต่ว่าอีกฝ่ายนั่งทำงานอยู่ที่บ้าน การทำงานที่บ้านอาจจะเนื่องมาด้วยสาเหตุพนักงานต้องออกไปพบลูกค้าที่บ้านเพื่อต้องการทำผลงานของตนเองที่ถูกตั้งเป้าหมายไว้โดยระดับหัวหน้างาน, การย้ายถิ่นฐานกระทันหัน, การต้องดูแลผู้ป่วยกระทันหัน, การคลอดบุตร, การประสบอุบัติเหตุ หรือแม้แต่การต้องการลดค่าใช้จ่ายขององค์กรที่หลายๆองค์กรกำลังเริ่มทำอยู่ เป็นต้น ก็จะเห็นข้อได้เปรียบของแต่ละฝ่ายที่ต่างกัน แต่อีกกรณีหนึ่งที่นิยมประยุกต์ใช้ในระบบการทำงานยุคนี้มากขึ้นเรื่อยๆ ก็คือการให้สิทธิ Work from Home กับพนักงานที่อยู่ในระบบปกติ โดยอาจให้สิทธิในการ Work from Home สัปดาห์ละ 1-2 วัน คือทำงานที่ไหนก็ได้ ไม่ต้องเข้าสำนักงาน แต่จะต้องมีผลงานส่งตามกำหนด เป็นต้น ลักษณะการมอบหมายงานที่ต้องการเน้นที่ผลงานของบางองค์กรจะเน้นให้พนักงานออกไปพบเจอลูกค้าถึงที่บ้านเพื่ออำนวยความสะดวกและทำความเข้าใจกับลูกค้าจะเป็นลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่มีเงื่อนไขและรายละเอียดซับซ้อนเช่น ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ประกันชีวิตประกันสุขภาพ ระบบอีคอมเมิร์ซต่างๆที่ตัวพนักงานจะต้องไปเจอลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของพนักงานเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่ได้ถูกกำหนดไว้ ที่เป็นรายสัปดาห์ หรือรายเดือนขึ้นอยู่กับนโยบายบริษัทกำหนด

4. การจ้างงานแบบอิสระ (Freelancer)

การจ้างงานแบบอิสระเป็นระบบการทำงานแบบฟรีแลนซ์เป็นวิธีการทำงานที่บุกเบิกการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานไปจากรูปแบบเดิม จากเดิมที่การทำงานแบบอิสระหรือฟรีแลนซ์มีอยู่ในเฉพาะบางวงการบางธุรกิจเท่านั้น ปัจจุบันได้ขยายการจ้างงานแบบอิสระนี้ไปทุกวงการ และกลายมาเป็นหนึ่งในระบบการจ้างงานหลักสำหรับทุกวงการ การจ้างงานแบบอิสระนี้อาจเป็นการเลือกทั้งจากฝั่งบุคลากรเอง หรือจากฝั่งบริษัทที่จ้างงานด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน อาทิ กำลังจ่ายของบริษัทไม่

เพียงพอต่อการจ้างพนักงานประจำ ก็เกิดการจ้างงานแบบอิสระเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายแทน และได้งานเหมือนกับจ้างพนักงานประจำ หรือพนักงานไม่ต้องการทำงานประจำ ไม่ต้องการผูกมัด ไม่อยู่ในกฎระเบียบ รวมถึงสามารถรับงานได้หลายๆ ที่พร้อมกัน ก็จะขอเป็นงานแบบอิสระแทนสัญญาจ้างประจำ ซึ่งคล่องตัวกับการทำงานมากกว่า เป็นต้นปัจจุบันมีระบบฟรีแลนซ์ที่แตกสาขาและวิธีการออกไปมากมาย บางทีก็เป็นฟรีแลนซ์ประจำ ที่ทำงานทุกอย่างประหนึ่งพนักงานประจำ มีการจ้างงานสม่ำเสมอ แต่ไม่ใช่สถานะพนักงาน ไม่ต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงาน เป็นต้น การจ้างงานแบบอิสระจะมีลักษณะคล้ายคลึงกันกับการจ้างงานเฉพาะโครงการพิเศษที่ผู้ถูกจ้างจะรับผิดชอบงานในส่วนนั้นๆ ไป แต่จะแตกต่างกันเล็กน้อยตรงที่ลักษณะการจ้างงานแบบอิสระไม่ต้องส่งผลงานให้ระดับหัวหน้างานตรวจสอบเป็นระยะ แต่จะส่งมอบงานที่รับผิดชอบหลังจากที่เสร็จงานนั้นๆ แล้ว เพื่อประเมินจากระดับหัวหน้า หากไม่เป็นตามเป้าหมายกำหนดก็ต้องทำการแก้ไขและจบงานนั้นในระยะเวลาที่กำหนดไว้การจ้างงานแบบอิสระเห็นจะเป็นผลดีต่อทั้งผู้ว่าจ้างและผู้ถูกจ้าง ในส่วนผู้ว่าจ้างหรือองค์กรนั้นจะได้อผลงานแน่นอนและจ่ายเงินหลังจากจบงานชิ้นนั้นๆ หรือให้เบิกค่าใช้จ่ายในการทำงานนั้นๆ แล้วแต่นโยบายของแต่ละที่ และไม่ต้องมีการจ่ายสวัสดิการที่เป็นค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และเป็นผลดีสำหรับผู้ถูกจ้างตรงที่สารธารณได้จากอีกที่หนึ่งในขณะที่รับผิดชอบงานของอีกที่หนึ่งอยู่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของแต่ละบุคคลไป หากรับผิดชอบงานได้ดีและมีประสิทธิภาพมากพอ ก็จะเป็นที่ต้องการขององค์กรเพื่อให้เข้ามารับผิดชอบงานส่วนนั้นๆ ในระยะยาวและเป็นพนักงานประจำ หากผู้ถูกจ้างต้องการ

สวัสดิการแบบยืดหยุ่น

สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ นอกเหนือจากค่าจ้างที่จ่ายให้กับพนักงานทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน (Financial or Non-financial) ทำให้พนักงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น แต่ในบริบทสังคมไทยมักจะนิยมเหมารวมสิทธิประโยชน์อื่นๆ ด้วยว่าเป็นสวัสดิการ (สุพจน์ นาคสวัสดิ์, 2563)

เราสามารถแบ่งสวัสดิการได้หลายแบบ เช่นสวัสดิการที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน สวัสดิการระยะสั้นและระยะยาว สวัสดิการที่กฎหมายกำหนดและไม่ได้กำหนด โดยส่วนใหญ่พนักงานจะได้รับสวัสดิการหลังผ่านช่วงทดลองงานหรือไม่ ก็จะขึ้นอยู่กับประเภทสวัสดิการ หากเป็นสวัสดิการที่กฎหมายกำหนดก็ต้องได้รับตั้งแต่วันแรกที่เริ่มทำงาน และสวัสดิการที่องค์กรมีนโยบายช่วยเหลือในบางสถานการณ์ เช่นสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ หรือโรคระบาดโควิด 19 อย่างเช่นในสถานการณ์ปัจจุบันนี้ ในบางช่วงเวลาทางองค์กรสามารถยุติการให้สวัสดิการนั้นกับพนักงานหากสถานการณ์ดังกล่าวกลับคืนสู่ปกติ ทั้งนี้เป็นมุมมองในการบริหารที่องค์กรจะกำหนดแผนสวัสดิการ

ให้กับพนักงาน สรุปได้ว่าหากองค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจในขณะที่เดียวกับพนักงานมีความสุขมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี องค์กรก็จะเป็นที่ต้องการของคนที่มีรู้ความสามารถอยากมาร่วมงาน องค์กรก็จะสามารถคัดสรรคนเก่งที่มีความรู้ความสามารถมาร่วมงานและเป็นผลดีกับองค์กร

ความแตกต่างระหว่างสวัสดิการแบบเดิมและแบบยืดหยุ่น สวัสดิการแบบเดิมคือแบบโหลที่จะเป็นระเบียบองค์กรกำหนดไว้ที่ทุกคนจะได้รับสวัสดิการเหมือนกัน หากไม่ใช่สวัสดิการที่พนักงานต้องการก็จะไม่สามารถเปลี่ยนเป็นอย่างอื่นได้ ซึ่งจะไม่ตรงตามความต้องการของพนักงานที่มีความต้องการต่างกัน ซึ่งแตกต่างกันกับสวัสดิการแบบยืดหยุ่นที่พนักงานสามารถเลือกได้ แต่อย่างไรก็ตามองค์กรได้กำหนดขอบเขตและเงื่อนไขอื่น ๆ ไว้ตามตำแหน่งหรือระยะเวลาการทำงาน สวัสดิการแบบยืดหยุ่นเปรียบเป็นภาพให้เห็นชัดคือร้านอาหารที่เราสามารถเลือกทานอะไรก็ได้ตามใจ สวัสดิการแบบเดิมเปรียบคือร้านอาหารที่มีร้านขายอาหารเพียงร้านเดียวทุกคนเลือกไม่ได้ต้องทานร้านนี้ร้านเดียวเท่านั้น

สวัสดิการแบบยืดหยุ่น แบ่งเป็น 5 รูปแบบ ดังนี้

สุพจน์ นาคสวัสดิ์ (2563) แบ่งรูปแบบสวัสดิการแบบยืดหยุ่นไว้ดังนี้

1. สวัสดิการที่เกี่ยวกับเวลาหรือสถานที่ทำงานที่ยืดหยุ่น

ด้านรูปแบบการใช้ชีวิตของคนรุ่นใหม่ที่ต้องการอะไรที่ใหม่ไม่ซ้ำซากเช่นการทำงานการทำงานตามตารางงานแบบเดิมทุกๆ คนไม่ชอบกฎเกณฑ์ที่เหมือนอยู่ในกรอบตลอดเวลา คนรุ่นใหม่รู้สึกเหมือนถูกจำกัดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน จึงต้องการงานที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานหรือคิดโปรเจกต์ต่างๆ เพื่อเสนอหัวหน้างาน ตัวอย่างในบางประเทศมีการให้สวัสดิการพนักงานไปท่องเที่ยวเพื่อให้ออกไปหาแรงบันดาลใจ หรือตัวอย่างในประเทศไทย SCG ให้ชั่วโมงทำงานที่ยืดหยุ่น ค่าครองชีพระหว่างเรียน ทุนศึกษาต่อต่างประเทศถึงระดับปริญญาเอก และในปี 2562 Microsoft ปรับเวลาทำงาน จาก 5 วัน เป็น 4 วันต่อสัปดาห์ โดยปิดสำนักงานทุกวันศุกร์ แต่พนักงานได้รับเงินเดือนเท่าเดิมสวัสดิการเช่นเดิม เพราะผู้บริหารเชื่อว่าผลการทำงานจะดีกว่าเดิม ซึ่งนั่นก็เป็นความจริง ยอดขายต่อพนักงานที่เพิ่มขึ้น 40% ซึ่งมากกว่าในช่วงทำงาน 5 วันต่อสัปดาห์ สถาบัน HR Center สถาบันสำรวจเงินเดือนและค่าตอบแทน ได้สำรวจสวัสดิการแบบยืดหยุ่นในปี 2562 และ 2563 พบว่ามีองค์กรกว่าร้อยละ 5 (จาก 311 องค์กร) ที่จัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นให้พนักงานโดยพบในองค์กรที่อยู่ในธุรกิจปิโตรเลียม พลังงานองค์กรและองค์กรด้านไอที รวมถึงสวัสดิการสำหรับเด็กยุคใหม่ เช่น ค่าฟิตเนส ค่าที่จอดรถ ค่าทางด่วน และค่าท่องเที่ยว เป็นต้น

2. สวัสดิการที่เกี่ยวกับการเพิ่มทักษะ

คนรุ่นใหม่ชอบที่จะเรียนรู้ศึกษาสิ่งใหม่ที่สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน แต่ในบางกรณีอาจรู้สึกว่าการฝึกอบรมบางอย่างไม่ครอบคลุมการใช้ชีวิตทั้งหมดแต่องค์กรก็จะมุ่งการทำงานเป็นหลัก แต่คนรุ่นใหม่ให้ความสำคัญต้องการที่จะเพิ่มทักษะใหม่ๆ ที่ตนเองสนใจซึ่งอาจจะไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ดังนั้นองค์กรที่มีสวัสดิการรูปแบบนี้ เช่น ออกเงินค่ากิจกรรมที่พนักงานสนใจ จะทำให้พนักงานรู้สึกขอบคุณและจงรักภักดีกับองค์กรมากยิ่งขึ้นซึ่งนั่นจะส่งผลต่อผลงานของพนักงานในทิศทางที่ดีขึ้นอย่างแน่นอน

3. สวัสดิการที่เกี่ยวกับวันหยุดหรือพักร้อน

คนรุ่นใหม่หรือพนักงานรุ่นใหม่ให้ความสำคัญกับเรื่องการพักผ่อนเป็นอย่างมาก ส่วนหนึ่งเป็นความสุขในการได้วันหยุดของพนักงาน ซึ่งแต่ละองค์กรก็จะกำหนดวันหยุดหรือวันลาพักร้อนไว้แตกต่างกัน แต่ถ้าสวัสดิการแบบยืดหยุ่นสนับสนุนเงินในการใช้จ่ายในการเที่ยวก็จะเป็นที่ถูกใจพนักงานโดยเฉพาะพนักงานรุ่นใหม่ นั่นแสดงถึงความเข้าใจพนักงานขององค์กรซึ่งท้ายที่สุดพนักงานจะเกิดความสุขและอยากอยู่ต่อกับองค์กรและเกิดงานที่มีคุณภาพทำให้เกิดประโยชน์กับองค์กรไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง

4. สวัสดิการที่เกี่ยวกับการจ่ายกิจกรรมพิเศษหรืองานอดิเรก

คนรุ่นใหม่สนใจหรือชอบใช้เวลาว่างตามวิถีการดำเนินชีวิตของตนเอง หากองค์กรสามารถจัดสวัสดิการเพื่อสนับสนุนกิจกรรมยามว่างของพนักงานโดยเป็นกิจกรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจขององค์กรจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อทั้งสองฝ่าย ทั้งองค์กรจะได้ภาพลักษณ์ที่ดีจากคนภายนอก ตัวพนักงานก็สามารถนำสิ่งที่ได้จากการทำกิจกรรมยามว่างมาใช้พัฒนาธุรกิจองค์กร เช่น บริษัท Airbnb จ่ายค่าท่องเที่ยวให้กับพนักงานประมาณ 70,000 บาทต่อปี เมื่อพนักงานกลับจากท่องเที่ยวก็อาจเกิดความคิดสร้างสรรค์ เกิดการคิดงานใหม่ๆ เกิดผลดีต่อองค์กรที่อาจจะสามารถนำหน้าคู่แข่งทางธุรกิจได้

5. สวัสดิการที่เกี่ยวกับประกันสุขภาพที่ยืดหยุ่น

โดยส่วนใหญ่พนักงานรุ่นใหม่จะกล่าวถึงประกันสุขภาพว่าไม่ครอบคลุมไม่ตรงตามความประสงค์ในการใช้ ด้วยความแตกต่างทางสถานะการสมรส ส่วนมากคนรุ่นใหม่จะไม่แต่งงานสถานะโสด ไม่มีบุตร ตนเองไม่ค่อยเจ็บป่วยจึงคิดว่าสวัสดิการประกันสุขภาพไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควร จึงมีความต้องการเปลี่ยนเป็นสวัสดิการด้านอื่นที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล หรือทำคัลยกรรมยกตัวอย่างเช่น Goldman Sachs มีสวัสดิการจ่ายค่าแปลงเพศให้พนักงาน เริ่มใช้เมื่อปี 2551

สวัสดิการแบบยืดหยุ่นเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือสำหรับองค์กรที่สามารถใช้เป็นสิ่งดึงดูดผู้ที่มีความรู้ความสามารถมาร่วมงานกับองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรควรเลือกสวัสดิการที่เหมาะสมกับธุรกิจและพนักงาน หากมีการประชาสัมพันธ์หรือบอกต่อแบบปากต่อปากเรื่องการใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่นก็จะส่งผลถึงภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ถือได้ว่าในมุมมองขององค์กรได้ประโยชน์ถึงสองต่อ เช่นเดียวกันในมุมมองของพนักงานที่ได้รับสวัสดิการที่ตนเองสามารถเลือกได้ตามที่ต้องการ หรือสวัสดิการตรงกับความต้องการก็จะส่งผลถึงความสุขในการทำงาน อาจส่งผลต่อผลงานและเป็นที่พอใจต่อระดับหัวหน้างานซึ่งเป็นหนึ่งในโอกาสต่อการเติบโตในหน้าที่การงาน

การจ้างงานสมัยใหม่คือการสรรหาคูคลองอย่างจริงจัง การสรรหาคูคลองนั้นมีนัยแห่งความหมายทั้งในแง่ที่กว้างและแคบในความหมายอย่างกว้าง การสรรหา หมายถึง กระบวนการจัดหาคนที่มีความรู้ความสามารถมาปฏิบัติงาน โดยเริ่มตั้งแต่การแสวงหาคูคลองตามที่ต้องการมาทำการทดสอบเพื่อเลือกให้ได้คนที่ดีที่สุด และบรรจุแต่งตั้งให้ทำงานตามตำแหน่งที่เหมาะสมอย่างไรก็ตามผู้ให้ความเห็นว่าการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นเป็นกระบวนการเลือกสรรหา (Selection) ซึ่งมีขอบเขตของการดำเนินการต่างๆ เช่น การค้นหา การใช้ประโยชน์จากตลาดแรงงาน การโฆษณาชักชวน การประชาสัมพันธ์ การคัดเลือกวิธีการทดสอบที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการบรรจุบุคคลให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ส่วนความหมายแง่ที่แคบและเป็นที่ยอมรับทั่วไป การสรรหา หมายถึงเพียงการจัดการให้บุคคลมาสมัครเพื่อการเลือกสรร คือเริ่มตั้งแต่ก่อให้เกิดความสนใจในตำแหน่งที่ว่างหรือมีอยู่ การประกาศให้ทราบถึงตำแหน่งงานที่ว่างหรือลักษณะของงาน เงินเดือน หรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ รวมทั้งข้อมูลอื่น เพื่อประกอบการตัดสินใจของบุคคลตลอดจนการพิจารณาตรวจสอบคุณสมบัติในเอกสารของผู้สมัครที่นำมายื่นแสดงต่อความจำเป็นจะสมัครเข้าทำงานด้วย เพราะถือว่าการทดสอบความรู้เป็นกระบวนการเลือกสรร ซึ่งเป็นเรื่องใหญ่อีกเรื่องหนึ่ง การสรรหาเป็นเพียงแต่การดำเนินการต่างๆ เพื่อให้ได้คนมาสมัครงานและตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นเพื่อรับไว้ทำการคัดเลือกอีกครั้งหนึ่ง อย่างไรก็ตามการสรรหามักจะเป็นกระบวนการต่อเนื่องกับการเลือกสรรด้วยโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสรรหาคูคลองในวงการธุรกิจเอกชนมักจะมีการสัมภาษณ์เบื้องต้นด้วยก่อนการที่จะทำการคัดเลือกโดยวิธีอื่นต่อไป (อุทัย หิรัญโต, 2532) หลักการสรรหาที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปก็คือ การหาคนที่มีความรู้ความสามารถและคุณลักษณะที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานมากที่สุดเท่าที่จะได้โดยวิธีที่สะดวกรวดเร็ว และประหยัดพร้อมทั้งได้มาตรฐานตามที่องค์กรกำหนด

กล่าวโดยสรุปคือรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่มีความหลากหลาย มีความยืดหยุ่นตามตำแหน่งงานนั้นๆ ผู้รับผิดชอบจะทำงานในระยะสั้นหรือยาว รับผิดชอบงานในโอกาสนั้นๆ ทั้งนี้การที่

องค์กรเปิดรับกลุ่มวัยทำงานที่เป็นคนรุ่นใหม่ ต้องมีการกำหนดขอบเขตของงานที่ต้องรับผิดชอบ ระยะเวลาในการทำงาน ลักษณะงานเพื่อประชาสัมพันธ์ออกไปให้ตรงกับผู้สมัครงานสมัยใหม่ สามารถใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารออกไปภายนอกองค์กรทั้งเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่เป็นการแจกแจงงานภายในที่องค์กรต้องการลดค่าใช้จ่ายหรือให้งานนั้นมีความทันสมัยตามกระแสโลกที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วจึงเกิดการจ้างในรูปแบบใหม่จาก ทฤษฎีดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดการจ้างงานสมัยใหม่ด้วยเทคโนโลยีการ พัฒนาองค์กรทำให้เกิดการจ้างงานรูปแบบใหม่เกิดขึ้น และจะมีการพัฒนารูปแบบการงานงาน แบบใหม่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการจ้างงาน สมัยใหม่ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงรูปแบบการทำงานและสวัสดิการรูปแบบใหม่ที่เป็นกระแสที่ได้รับการ นิยมจากวงการธุรกิจ และได้รูปแบบการทำงานสมัยใหม่เป็นตัวแปรหลักในการศึกษาวิจัยในหัวข้อ ปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผลการทำงานของบริษัทไอคอมเมิร์ซ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ สามารถอธิบายได้ว่า รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่เป็นปัจจัยสำคัญในการปรับรูปแบบการจ้างงานในปัจจุบัน เพื่อให้องค์กร หรือผู้ที่มีความต้องการในการสมัครงานสามารถเลือกรูปแบบการจ้างงานที่สนใจ รูปแบบการจ้างงาน สมัยใหม่ อันประกอบด้วย การจ้างแบบสัญญาระยะสั้น การจ้างแบบโครงการพิเศษ การจ้างแบบ ทำงานจากที่บ้าน และการจ้างงานแบบอิสระ ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นตัวแปรขึ้นกลางในการ กำหนดกรอบแนวคิด และใช้ในการสร้างแบบสอบถามการวิจัยเพื่อศึกษารูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ ที่ส่งผลต่อการวัดประสิทธิผลการทำงาน

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการทำงาน

การทำงานในปัจจุบันสามารถให้คำนิยามหรือจำกัดความหมายที่แตกต่างกันออกไปตาม บริบทต่างๆ เช่นการทำงานภายใต้หน่วยงานหรือองค์กร การทำงานแบบเป็นเจ้าของกิจการ ทั้งนี้แล้ว การทำงานหมายถึงการออกแรงกายหรือแรงความคิดอะไรบางอย่างเพื่อแลกมาด้วยชิ้นงานหรือ ผลงานที่เราต้องการ และเพื่อแลกกับผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่เราหวังจะได้รับจากการทำงาน นั้นๆ ซึ่งปัจจัยในการทำงานสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

การทำงานเป็นหน้าที่ของทุกคนในองค์กร ตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงพนักงานทุกระดับในองค์กร เพราะ การทำงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ ต้องเริ่มตั้งแต่การกำหนดกลยุทธ์ ด้วยการมอง ภาพรวมทั้งหมดขององค์กร โดยคำนึงถึงเหตุการณ์ หรือ ปัจจัยเสี่ยงที่สามารถส่งผลกระทบต่อมูลค่า

รวมขององค์กร แล้วกำหนดแผนการจัดการความเสี่ยง เพื่อให้ความเสี่ยงองค์กรอยู่ในระดับที่ยอมรับ และจัดการได้ ทั้งนี้ เพื่อสร้างหลักประกันว่าองค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

การวางระบบจ้างงานสมัยใหม่ขององค์กร จึงต้องคำนึงถึงปัจจัยเสี่ยงจากทั้งภายในและภายนอก ที่สามารถส่งผลกระทบต่อการสร้าง หรือ รักษามูลค่าขององค์กรในบริบทของการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) กลยุทธ์ (Strategy) และเป้าหมาย (Goal) ในการบริหารองค์กร วัตถุประสงค์ของการจ้างงานสมัยใหม่ขององค์กร จึงควรมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร นอกจากนี้ กลยุทธ์องค์กรควรส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเป็นเครื่องช่วยผลักดันให้องค์กรไปถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

ประโยชน์จากการจ้างงานสมัยใหม่ (มโนชัย สุตจิตร, 2560)

1. สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันระยะยาว สามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพิ่มการไขว่คว้าโอกาสเพื่อสร้างคุณค่าให้เพิ่มขึ้นในองค์กรโดยจะพิจารณามุมมองเชิงบวกและลบอย่างสมเหตุสมผล ทำให้เกิดความมั่นใจเพื่อตัดสินใจเชิงรุกเพื่อออกผลิตภัณฑ์บริการแก่ลูกค้าได้ก่อนคู่แข่ง

2. สามารถระบุและจัดการความเสี่ยงได้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ เพราะพฤติกรรมของปัจจัยเสี่ยงไม่ได้กระทบต่อส่วนงานใดส่วนหนึ่ง หรือ กิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งเท่านั้น แต่จะกระทบเป็นมุมกว้างและเป็นลูกโซ่ การรู้และเข้าใจพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะช่วยทราบสาเหตุและจัดการที่ต้นเหตุ (root cause) ที่แท้จริงทำให้เกิดประสิทธิภาพการจัดการได้มากกว่าการจ้างงานสมัยใหม่ในรูปแบบเดิม

3. ช่วยเพิ่มประสิทธิผล ลดผลกระทบเชิงลบจากเหตุการณ์ไม่คาดหวัง (Unexpected events) จากการมีประสิทธิภาพในการระบุและประเมินระดับความเสี่ยงได้ถูกต้องแม่นยำขึ้น นำไปสู่การตอบสนองและตัดสินใจที่มีความสมเหตุสมผลมากขึ้น ทำให้ลด หรือ ควบคุมความสูญเสียจากเหตุการณ์ไม่คาดหวังลดค่าใช้จ่ายในการควบคุมกิจกรรมที่ไม่ควรควบคุมและเพิ่มกำไรจากการมีมาตรการเชิงรุก หรือออกผลิตภัณฑ์ใหม่เสนอลูกค้าจากการไขว่คว้าโอกาสต่างๆ

4. ช่วยลดการดำเนินงานที่จะเบี่ยงเบนจากเป้าหมาย เนื่องจากจะมีการควบคุมป้องกันเหตุการณ์ที่ไม่คาดหวังได้ทำให้การดำเนินงานอยู่ภายใต้กรอบการคาดหมาย โดยไม่จำเป็นต้องขจัดปัจจัยเสี่ยงให้หมดไป แต่จะเปิดความเสี่ยงและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ขณะเดียวกันจะแสวงหาโอกาสทางธุรกิจให้มากที่สุด

5. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน จากการลดต้นทุนในการจัดการความเสี่ยงได้จากการระบุการตอบสนองความเสี่ยง ตามลำดับก่อนหลัง และเลือกวิธีการที่เหมาะสม รวมทั้งการจัดการที่ต้นเหตุของความเสี่ยงล้วนทำให้การจัดสรรทรัพยากรการจัดการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6. ทำให้องค์กรมีความยืดหยุ่นในการปรับตัว โดยเฉพาะการปรับตัวในระยะยาวและไม่เพียงแต่เพื่อให้องค์กรรอดเท่านั้นยังช่วยให้รอดพ้นจากวิกฤติที่ภัยคุกคามสำคัญ (crisis) ด้วย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการทำงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อตัวแปรรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล (2) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และ (3) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางสังคม ซึ่งได้ให้ความหมายโดยนักวิชาการหลายท่านดังนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ ระดับการศึกษา เหล่านี้เป็นหลักสำคัญที่นำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน เนื่องจากลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสามารถนำไปใช้สถิติหาวัดได้ของประชากรที่จะช่วยกำลังข้อมูลเบื้องต้นได้ รวมทั้งยังง่ายต่อการวัดทางสถิติมากกว่าตัวแปรอื่นๆ ตัวแปรทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญ และคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน ก็จะมีลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่างกัน ซึ่งได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของประชากรศาสตร์สอดคล้องกับ สุนทรีย์ พ็ชรพันธ์ (อ้างถึงใน ธัญญา อ่อนคง, 2553) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ว่า บุคคลแต่ละบุคคลนั้นมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไปทั้งลักษณะที่มองเห็นได้จากภายนอกที่บุคคลอื่นสามารถมองเห็นได้ และลักษณะภายในจิตใจ เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สังคมและศาสนา เป็นต้น ดังนั้น การศึกษาถึงปัจจัยเหล่านี้จะทำให้ทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลได้ชัดเจนขึ้น

ทั้งนี้บุคคลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่วัดด้วยเรื่องของภูมิภาคที่แตกต่างกันก็อาจจะ มีลักษณะทางจิตวิทยาแตกต่างกัน

ปรมะ สตะเวทิน (2533: 112) ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกันดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างระหว่างเพศ ทำให้บุคคลแต่ละคนมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มที่มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชายในขณะที่เพศชาย ไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชาย

ยังมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมได้กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นอีกปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมของมนุษย์ บุคคลที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีกว่าคนมีอายุ ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติอย่างระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนมีอายุน้อย เนื่องมาจากบุคคลเหล่านั้นผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะในการใช้สื่อ ก็มีความแตกต่างกันซึ่งคนที่มีอายุมากกว่ามักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวเชิงสร้างสรรค์และมีสาระมากกว่า ในขณะที่คนที่มีอายุน้อยเน้นการใช้สื่อเพื่อความบันเทิง

3. ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนส่วนใหญ่มีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมที่แสดงออกมาในรูปแบบที่แตกต่างกัน คนที่ได้รับการศึกษาสูงมักจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและมีความสามารถในการเข้าใจสารได้ดี แต่ในทางกลับกันบุคคลเหล่านี้จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาน้อยหรือต่ำ มักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ ในการรับฟังข้อมูลข่าวสาร อีกทั้งหากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลว่างก็มักจำใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจากัดก็มักการแสวงหาข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานภาพการสมรส จากการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อความสามารถในการทำงานหรือมีผลต่อการสมัครงาน อย่างไรก็ตามจากการศึกษาพบเพียงว่า ผู้ที่สมรสแล้วจะมีอัตราการขาดงานน้อยกว่า อัตราการเข้าออกงานน้อยกว่า และมีระดับความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนโสดทั่วไป

5. อัตราเงินเดือน เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน โบนัส เบี้ยเลี้ยง การขึ้นเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น ผลตอบแทนเหล่านี้ทุกองค์กรให้ความสำคัญว่าเป็นแรงจูงใจให้ พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รัตนรर्थ ฦ นคร (2554) ศึกษาปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจของพนักงาน ตรวจสอบบัญชี กรณีศึกษา สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย พบว่าด้านผลตอบแทน เงินเดือนและสวัสดิการ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจในการทำงานในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสุธิ สนิทสม (2548, อ้างถึงใน วิไลวรรณ สวัสดิ์พุก, 2551) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานระดับผู้จัดการงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 บริษัทในประเทศไทย พบว่าปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจคือผลตอบแทน

กลุ่มคนรุ่นใหม่หรือวัยรุ่นเป็นวัยของการเตรียมตัวเพื่อการประกอบอาชีพวัยรุ่นจึงจำเป็นต้องพิจารณาเลือกอาชีพโดยการศึกษาไตร่ตรองอย่างรอบคอบเกี่ยวกับความถนัดความสนใจ

ความสามารถของตนเอง ตลอดจนศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบอาชีพนั้นๆ มากกว่าการที่จะเลือกตามพ่อแม่ และเพื่อนคนทุกคนต้องประกอบอาชีพเพื่อการดำรงชีวิตอยู่ วัยรุ่นเป็นช่วงเวลาที่เราควรเลือกแนวทางการศึกษาเพื่อนำไปสู่การประกอบอาชีพในอนาคตบางคนอาจเริ่มแนวทางเพื่อการประกอบอาชีพด้วยการเลือกศึกษาเพื่อเตรียมตัวประกอบอาชีพต่อไป การเลือกอาชีพเป็นเรื่องที่สำคัญและทำให้วัยรุ่นเกิดความสับสนได้เนื่องจากในเรื่องนี้จะมีผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่มากนับตั้งแต่บุคคลที่ใกล้ชิดที่สุดและมีอิทธิพลต่อการเลือกอาชีพมากที่สุด คือพ่อแม่ บุคคลอื่นๆ ภายในครอบครัวโรงเรียน กลุ่มเพื่อน เนื่องมาจากคนรุ่นใหม่ยังอยู่ภายใต้ข้อจำกัดของระบบการศึกษาสติปัญญา ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว ความนิยมของท้องถิ่น โรงเรียนและสังคมส่วนรวมและวัยรุ่นเองก็ยังไม่ตระหนักชัดในความสนใจ ความถนัด ความต้องการ และลักษณะบุคลิกภาพของตนเองอย่างแท้จริง ปัจจัยส่วนบุคคลคือส่วนการสมัครเข้าทำงานกับองค์กรต่างๆ ตามกระบวนการแล้วการยื่นประวัติส่วนตัวคือสิ่งแรกที่องค์กรจะสามารถจำแนกตำแหน่งงานหรือเงื่อนไขในการทำงานของพนักงานซึ่งเป็นประโยชน์หนึ่งในการกำหนดกรอบแนวคิดในการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่

2.2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

เทคโนโลยีในความหมายโดยทั่วไปหมายถึง สิ่งที่มีมนุษย์พัฒนาขึ้นเพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่างๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร วัสดุ หรือ แม้กระทั่งที่ไม่ได้เป็นสิ่งของที่จับต้องได้ เช่น กระบวนการต่างๆ ราชบัณฑิตยสถาน (2539) ได้ให้ความหมายว่า เทคโนโลยี คือ วิทยาการที่เกี่ยวกับศิลป์ในการนำเอาวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติและอุตสาหกรรม

บทบาทของเทคโนโลยีต่อการดำรงชีวิต เทคโนโลยีมีบทบาทต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ เพราะมนุษย์ได้ใช้เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องในการพัฒนาในด้านต่างๆ เพื่อการดำรงอยู่ของมนุษย์ เช่น การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตทำให้ประสิทธิภาพในการผลิตเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังช่วยประหยัดแรงงาน ลดต้นทุน และรักษาสภาพแวดล้อม เทคโนโลยีที่มีบทบาทในการพัฒนาอุตสาหกรรมในประเทศไทย เช่น คอมพิวเตอร์ อิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีชีวภาพและพันธุกรรม วิศวกรรม เทคโนโลยีเลเซอร์ การแพทย์ เทคโนโลยีพลังงาน เทคโนโลยีวัสดุศาสตร์ เช่น พลาสติก แก้ว วัสดุก่อสร้าง โลหะ เป็นต้น

เทคโนโลยีกับการพัฒนาด้านการสื่อสาร (เทคโนโลยีสารสนเทศ) โลกปัจจุบันในทุกวันนี้ที่การสร้างความสัมพันธ์ทางด้านสังคม กลับไม่ได้เป็นแค่การมาพบปะพูดคุย มองเห็นรูปร่างหน้าตา บุคลิกภาพหรือทำกิจกรรมร่วมกันแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่กลับอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการพัฒนาทางด้านสังคมให้เกิดขึ้น จนเราเรียกกันติดหูว่า สังคมเครือข่าย (Social Network) หรือ

สังคมออนไลน์ สังคมเครือข่าย เป็นสังคมที่เกิดขึ้นบนโลกไซเบอร์ ซึ่งมีความกว้างใหญ่ไพศาลไม่สิ้นสุด ซึ่งสังคมที่เกิดขึ้น คือ เครือข่ายหนึ่งของโลกที่เชื่อมโยงเข้าด้วยกันในรูปแบบเฉพาะเจาะจง เช่น ทางด้านความคิด เงินทอง มิตรภาพ การค้า ซึ่งอธิบายได้ว่า สังคมเครือข่าย ก็คือ แพลตฟอร์มความเกี่ยวข้อง ที่มาจากความสนใจในรูปแบบต่างๆ กัน มารวมเข้าไว้ด้วยกัน เช่น กลุ่มเพื่อนสมัยอนุบาล เพื่อนประถม กลุ่มคนรักกล้อง เป็นต้น โดยมี Website ที่ได้รับความนิยมและเป็นที่ยึดกันดีเป็นตัวกลางเชื่อมต่อความชอบของคนแต่ละกลุ่มเข้าไว้ด้วยกันซึ่งเป็นแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงใหม่ทางสังคมโลกเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การกระจายข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีลักษณะการกระจายแบบทุกทิศทาง และมีระบบตอบสนองอย่างรวดเร็ว และยังสื่อสารแบบสองทิศทางด้วยเหตุนี้ผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมจึงแตกต่างจากในอดีตมาก ดังจะเห็นได้จากวิกฤตการณ์ทางด้านเศรษฐกิจจากประเทศหนึ่งมีผลกระทบต่อประเทศอื่นๆ อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ผลของความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหลายด้าน แนวโน้มที่สำคัญที่เกิดจากเทคโนโลยีที่สำคัญและเป็นที่ยึดกันมากมีหลายประการทำให้สังคมเปลี่ยนจากสังคมอุตสาหกรรมมาเป็นสังคมสารสนเทศ สภาพของสังคมโลกได้เปลี่ยนแปลงมาแล้วสองครั้งจากสังคมความเป็นอยู่แบบเร่ร่อนมาเป็นสังคมเกษตรที่รู้จักกับการเพาะปลูกและสร้างผลิตผลทางการเกษตรทำให้มีการสร้างบ้านเรือนเป็นหลักแหล่ง ต่อมามีความจำเป็นต้องผลิตสินค้าให้ได้ปริมาณมากและต้นทุนถูกจึงต้องหันมาผลิตแบบอุตสาหกรรมทำให้สภาพความเป็นอยู่ของมนุษย์เปลี่ยนแปลงมาเป็นสังคมเมืองมีการรวมกลุ่มอยู่อาศัยเป็นเมืองมีอุตสาหกรรมเป็นฐานการผลิตสังคมอุตสาหกรรมได้ดำเนินการมาจนถึงปัจจุบันและกำลังจะเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมสารสนเทศ ปัจจุบันคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารมีบทบาทมากขึ้นมีการใช้เครือข่ายเช่น อินเทอร์เน็ตเชื่อมโยงการทำงานต่างๆ การดำเนินธุรกิจใช้สารสนเทศอย่างกว้างขวาง ทำให้เกิดสภาพการทำงานแบบทุกสถานที่และทุกเวลาเมื่อการสื่อสารแบบสองทางก้าวหน้าและแพร่หลายขึ้นการโต้ตอบผ่านเครือข่ายทำให้เสมือนมีปฏิสัมพันธ์ได้จริงมีระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ ระบบประชุมบนเครือข่าย มีระบบการค้าบนเครือข่าย ลักษณะของการดำเนินธุรกิจเหล่านี้ทำให้ขยายขอบเขตการทำงานหรือดำเนินกิจกรรมไปทุกหนทุกแห่งและดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เราจะเห็นจากตัวอย่างที่มีมานานแล้ว เช่น ระบบเอทีเอ็มทำให้การเบิกจ่ายได้เกือบตลอดเวลาและกระจายไปใกล้ตัวผู้รับบริการมากขึ้นแต่ด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ายิ่งขึ้นการบริการจะกระจายมากยิ่งขึ้นจนถึงที่บ้านในอนาคตสังคมการทำงานจะกระจายจนบางงานอาจนั่งทำที่บ้านหรือที่ใดและเวลาใดก็ได้ อีกทั้งทั้งทำให้ระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนจากระบบแห่งชาติไปเป็นเศรษฐกิจโลกความเกี่ยวโยงของ

เครือข่ายสารสนเทศทำให้เกิดสังคมโลกาภิวัตน์ ระบบเศรษฐกิจซึ่งแต่เดิมมีขอบเขตจำกัดภายในประเทศก็กระจายเป็นเศรษฐกิจโลกทั้งทั่วโลกจะมีกระแสการหมุนเวียนแลกเปลี่ยนสินค้าบริการอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนเอื้ออำนวยให้การดำเนินการมีขอบเขตกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ระบบเศรษฐกิจของโลกจึงผูกพันกับทุกประเทศและเชื่อมโยงกันแน่นแฟ้นขึ้น เทคโนโลยีเดียวที่มีบทบาทที่สำคัญในทุกวงการ ดังนั้นจึงมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองได้อย่างมากลองนึกดูว่าขณะนี้เราสามารถชมข่าวชมรายการทีวีที่ส่งกระจายผ่านดาวเทียมของประเทศต่างๆ ได้ทั่วโลกเราสามารถรับรู้ข่าวสารได้ทันที ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการสื่อสารระหว่างกันและติดต่อกับคนได้ทั่วโลกจึงเป็นที่แน่ชัดว่าแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม เศรษฐกิจ สังคมและการเมืองจึงมีลักษณะเป็นสังคมโลกมากขึ้นการเปลี่ยนแปลงของแนวโน้มโลกจึงขึ้นกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในโลกยุคปัจจุบันเป็นยุคที่องค์กรจะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงมากมายที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต้องเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อความอยู่รอดขององค์กร โดยสิ่งหนึ่งที่องค์กรสามารถใช้รับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว คือ การมีระบบจ้างงานสมัยใหม่ขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุค 4.0 โดยในโลกยุค 4.0 ระยะเวลาต่างๆ จะพบคำว่า VUCA ในบริบทของด้านการบริหารเสียงองค์กรและกลยุทธ์มากขึ้น ก็จะแปลความได้ว่า การบริหาร หรือ การดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบันอยู่ในบริบท หรือ สภาพแวดล้อมที่ทั้งเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (Volatility) มีความไม่แน่นอนของสิ่งต่างๆ (Uncertainty) มีความสลับซับซ้อนของปัจจัยแวดล้อมต่างๆ (Complexity) และ ความคลุมเครือ ไม่ชัดเจนของปัจจัยต่างๆ (Ambiguity) ซึ่งสอดคล้องกับในปัจจุบันที่กำลังก้าวเข้าสู่ “โลกยุคใหม่” หรือ ที่เรียกว่า “โลกยุค 4.0” ซึ่งเป็นโลกที่เทคโนโลยีสมัยใหม่จะเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดโลกซึ่งมีมิติความสัมพันธ์ และปัญหาทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม หรือ แม้แต่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม มีความซับซ้อนมากขึ้นมีการเชื่อมต่อกันย้อนกลับไปมาจนเกือบจะเรียกได้ว่าไร้เส้นแบ่งที่ชัดเจนและซับซ้อนอยู่บนพลังของเทคโนโลยีที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงกว่าเดิมหลายเท่าตัว ทำให้สภาพแวดล้อมที่เราต้องเผชิญในอนาคตจะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีแนวโน้มผันผวนสูงขึ้น (Volatile) ไม่แน่นอน (Uncertain) ซับซ้อน (Complex) และเป็นไปในทิศทางที่คลุมเครือคาดเดาได้ยาก (Ambiguous) ต่างจากโลกที่เราเคยคุ้นชิน ซึ่งโลกแบบนี้เรียกสั้นๆ ว่า “โลก VUCA” บริบทใหม่ของโลกแบบ VUCA

นี้ เป็นบริบทของโลกที่เราต้องมองแบบเข้าใจและปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น (วีรไท สันติประภพ, 2560)

ทฤษฎีหลักการของ VUCA

VUCA เป็นตัวย่อของความไม่แน่นอน 4 ด้าน ซึ่งเป็นสภาวะแวดล้อมในสถานการณ์สงคราม หรือ หลังสงครามเสร็จสิ้น โดยต้นกำเนิดของศัพท์นี้ คือ วิทยาลัยทางทหารของสหรัฐ (US Army War College) ที่ใช้อธิบายโลกที่ผันผวนและคาดเดายากหลังการสิ้นสุดของสงครามเย็น ช่วงหลังปี พ.ศ.2533 ซึ่งภายหลังคำศัพท์นี้ถูกใช้ในบริบทของการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ทางธุรกิจ โดยตัวย่อทั้งสี่คำมีคำจำกัดความดังนี้ (ปิยศักดิ์ มานะสันต์, 2560)

V ย่อมาจาก Volatility หรือ ความผันผวน ซึ่งส่วนใหญ่จะวัดจากอัตราการเปลี่ยนแปลงของดัชนีหนึ่งๆ หลังเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นเทียบกับก่อนเกิด ซึ่งสถานการณ์ที่นำไปสู่ความผันผวนนี้ มักเป็นเหตุการณ์ที่ผู้บริหารมีความรู้และคาดการณ์ผลลัพธ์ได้ระดับหนึ่ง (แต่อาจคาดการณ์ผิด)

U ย่อมาจาก Uncertainty หรือ ความไม่แน่นอน ซึ่งมักเป็นผลกระทบหลังเกิดเหตุการณ์สำคัญที่อาจเป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่สามารถคาดการณ์ได้ดังกั้น แม้พอจะมีความรู้ในสถานการณ์เหล่านั้นก็ตาม

C ย่อมาจาก Complexity หรือ ความซับซ้อน อันเป็นผลจากการที่ผลลัพธ์ของเหตุการณ์หนึ่งๆที่มีปัจจัยส่งผลกระทบจำนวนมาก ขณะที่ปัจจัยเหล่านั้นต่างมีความสัมพันธ์กันเองเช่นกัน

A ย่อมาจาก Ambiguity หรือ ความคลุมเครือ ซึ่งเกิดจากการที่ปัจจัยที่กำหนดผลลัพธ์ในเหตุการณ์หนึ่งๆ นั้นมีความคลุมเครือและยังเป็นปริศนา

สาเหตุสำคัญของ VUCA ในบริบทของโลกปัจจุบัน เห็นว่าความเสี่ยง VUCA มีสาเหตุสำคัญ 4 ประการ (ปิยศักดิ์ มานะสันต์, 2560)

1. ทิศทางเศรษฐกิจปัจจุบันที่เป็นลักษณะ New Normal อันได้แก่ เศรษฐกิจที่โตต่ำ การค้าโลกที่ลดน้อยลง โภคภัณฑ์ที่มีราคาตลาดต่ำลงและผลตอบแทนการลงทุนที่มีความผันผวนสูง
2. ปัญหาด้านภูมิรัฐศาสตร์ (Geopolitical) อันเป็นผลจากกระแสโลกาภิวัตน์ที่ผ่านมา และการเปิดเสรีต่างๆ ทำให้เกิดผู้ชนะ (ส่วนใหญ่คือคนรวยในประเทศเจริญแล้ว และชนชั้นกลางในตลาดเกิดใหม่) และผู้แพ้รายใหม่ (ชนชั้นกลางในประเทศเจริญแล้ว)

3. กระแสเทคโนโลยีที่พลิกโฉมโลก (Disruptive Technology) อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในการดำเนินธุรกิจและการใช้ชีวิตอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน เช่น เครื่องมือพกพา สื่อสังคมออนไลน์ การเงินระบบดิจิทัล (Fintech) เป็นต้น

4. สภาวะแวดล้อมต่างๆ เช่น ภูมิอากาศของโลกที่เปลี่ยนแปลงรุนแรงมากขึ้น ปัญหาโลกร้อนรวมทั้งภัยธรรมชาติอื่นๆ ที่รุนแรงขึ้น เป็นต้น

ด้วยสาเหตุนี้นำไปสู่ความเสี่ยงของเหตุการณ์แบบ VUCA ที่คาดเดาและบริหารจัดการยาก ดังนั้น จากสถานการณ์โลกในยุคปัจจุบันซึ่งเป็นโลกยุค 4.0 ที่โลกมีการเชื่อมโยงระหว่างกันและมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ผันผวน และซับซ้อน หรือ ที่เราเรียกว่า โลก VUCA นั้น ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในยุคนี้ เรียกว่า ความเสี่ยง VUCA ซึ่งการตอบสนองและการจัดการความเสี่ยง VUCA มีดังนี้

การตอบสนองต่อความเสี่ยง VUCA โดยทั่วไปการตอบสนองต่อความเสี่ยง มี 4 วิธีการ (Robert R. Moeller, 2011)

1. การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Risk Avoidance) คือ การหลีกเลี่ยง หรือ หยุดการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง เช่น งานส่วนใดที่องค์กรไม่ถนัด อาจหลีกเลี่ยง หรือ หยุดการทำงานในส่วนนั้น และใช้การจ้างงานรูปแบบ outsource

2. การลดความเสี่ยง (Risk Reduction) คือ การลดโอกาสที่จะเกิด หรือ ลดผลกระทบ หรือ ลดทั้งสองส่วนโดยการจัดให้มีระบบการควบคุมต่างๆ เพื่อป้องกัน หรือ ค้นพบความเสี่ยงอย่างเหมาะสมทันเวลา

3. การโอนถ่ายความเสี่ยง (Risk Transfer) คือ การลดโอกาสที่จะเกิด หรือลดผลกระทบ หรือ ลดทั้งสองส่วน โดยการหาผู้ร่วมรับผิดชอบความเสี่ยง เช่น การทำประกันต่างๆ

4. การยอมรับความเสี่ยง (Risk Acceptance) คือ การไม่ต้องทำอะไรเพิ่มเติม เนื่องจากมีความเห็นว่าความเสี่ยงมีโอกาสที่จะเกิดขึ้นน้อย และผลกระทบจากการเกิดก็น้อยด้วย

แต่สำหรับความเสี่ยง VUCA ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบจากภายนอกที่มีความหลากหลายและซับซ้อน เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาการตอบสนองต่อความเสี่ยงประเภทนี้ จะต้องใช้การวางแผนเตรียมรับมือกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นอย่างรอบคอบ รวมถึงอาศัยความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยเช่นกัน (Liang, Lee and Sang, 2016)

ด้วยเหตุนี้วิธีการจ้างงานสมัยใหม่แบบปกติ ตามคู่มือจ้างงานสมัยใหม่ขององค์กร อาจจะไม่เพียงพอต่อการตอบสนองกับความเสี่ยง VUCA ได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากการตอบสนองและผลของความเสี่ยง VUCA ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกและปัจจัยอื่นๆ ซึ่งเราไม่สามารถคาดเดาได้ใน

หลายๆกรณีองค์กรอาจจะต้องใช้วิธี “ลองผิดลองถูก” เพื่อใช้จัดการกับความเสี่ยง VUCA และจากผลของความไม่แน่นอนของความเสี่ยง VUCA ทำให้บริษัทจำเป็นต้องมีการพิจารณาความเสี่ยงอันดับรองลงมาซึ่งเป็นความเสี่ยงที่มีความเกี่ยวเนื่อง หรือ เป็นผลกระทบที่มาจากความเสี่ยงในขั้นแรกด้วย ยกตัวอย่างเช่น การใช้น้ำทะเลในการลดความร้อนในโรงไฟฟ้านิวเคลียร์ Fukushima ซึ่งสามารถใช้ลดความเสี่ยงจากปัญหาความร้อนได้ แต่เราก็ต้องคำนึงถึงความเสี่ยง หรือ ผลกระทบที่จะตามมาอย่างมหาศาลจากมลพิษกัมมันตภาพรังสีที่จะถูกปล่อยลงสู่ทะเลด้วย (Liang, Lee and Sang, 2016)

ดังนั้นการตอบสนองต่อความเสี่ยง VUCA จึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความเป็จริงที่เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งบางครั้งการควบคุมความเสี่ยงก็ถูกจำกัดด้วยสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ดังนั้นการคิดอย่างมีวิจาร์ณญาณ การคิดนอกกรอบจากการร่วมมือกันจากหลายคนหลายฝ่าย จะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการความเสี่ยง VUCA ได้ (Liang, Lee and Sang, 2016)

อย่างไรก็ตามแนวทางในการบริหารจัดการสถานการณ์ความเสี่ยง VUCA ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่พบในยุค 4.0 เพื่อผ่อนหนักให้เป็นเบา มีแนวทางดังนี้

แนวทางการบริหารจัดการสถานการณ์ความเสี่ยง VUCA (ปิยศักดิ์ มานะสันต์, 2560)

1. ผู้บริหารควรหมั่นทำการศึกษาหาความรู้ถึงสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเป็นความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจและธุรกิจรวมถึงการคาดการณ์ผลต่อธุรกิจ หรือ การลงทุนในกรณีต่างๆ (Scenario Analysis) ซึ่งการทำ Scenario Planning เป็นการวางแผนโดยอาศัยกระบวนการระดมสมองจากหลากหลายมุมมอง (interdisciplinary) เพื่อจำลองเหตุการณ์สมมุติที่เป็นไปได้ในหลายกรณีขึ้นมา โดยวิธีการนี้จะช่วยให้ธุรกิจมีความยืดหยุ่น สามารถรับมือกับความไม่แน่นอนต่างๆ ได้ดีขึ้น ขณะที่นักเศรษฐศาสตร์เริ่มตระหนักว่า ความรู้แบบเดิมๆ และเครื่องมือประมาณการเศรษฐกิจล้าล้งกับข้อมูลในอดีตอาจไม่เพียงพอที่จะทำความเข้าใจและคาดการณ์แนวโน้มในโลกยุคใหม่

2. ผู้บริหารควรมีการเตรียมพร้อมในเหตุการณ์ความเสี่ยงดังกล่าวรวมทั้งแผนฉุกเฉินรองรับในกรณีต่างๆ ที่คาดการณ์ข้างต้นโดยในการบริหารจัดการธุรกิจรวมถึงการลงทุน จะต้องมีการวางแผนฉุกเฉินรับมือ เพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Contingency Plan: BCP)

3. ผู้บริหารควรกระจายความเสี่ยง (Diversification) ไม่ควรปักใจเชื่อว่าเหตุการณ์จะเป็นดังที่คาดการณ์ไว้ 100% โดยไม่มีการเตรียมแผนฉุกเฉินอื่นรองรับหากเหตุการณ์มิได้เป็นดังคาด

4. ถ้าเหตุการณ์กรณีเลวร้ายนั้นรุนแรงต่อความอยู่รอดของธุรกิจ ผู้บริหารอาจจำเป็นต้องทำการประกันความเสี่ยง (Insurance) เพื่อลดโอกาสสูญเสียหากเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้น

จึงสรุปได้ว่าในปัจจุบันโลกธุรกิจและการลงทุน มีปัจจัยน่านับการที่ทำให้การดำเนินธุรกิจและการลงทุนไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้โดยเฉพาะในโลกยุค 4.0 ที่เต็มไปด้วยปัจจัยที่คาดเดายาก และปัจจัยเปลี่ยนแปลงรอบด้านรวมถึงมีปัจจัยที่คาดไม่ถึงรวมทั้งปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์มหภาค เช่น เหตุการณ์ Brexit และ การเลือกตั้งประธานาธิบดีของสหรัฐ ซึ่งมีผลต่อกลยุทธ์ทางการค้าทั่วโลก รวมทั้งเหตุการณ์ภายในประเทศ, กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่ทำให้สภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจมีความไม่แน่นอนและซับซ้อนมากขึ้น เราจึงนิยามโลกที่มีความผันผวน ความไม่แน่นอน ความซับซ้อน และความคลุมเครือ เหมือนในปัจจุบันว่า โลก VUCA (Volatility Uncertainty Complexity และ Ambiguity) ในบริบทโลกยุคอุตสาหกรรม 4.0 ซึ่งเป็นโลกที่เรียกว่าโลก VUCA ที่มีความผันผวนมากขึ้น ไม่แน่นอน ซับซ้อน ยากที่จะคาดเดาจำเป็นอย่างยิ่งที่ธุรกิจต้องให้ความสำคัญต่อ “การสร้างภูมิคุ้มกัน” ธุรกิจจำเป็นต้องมีทักษะและความสามารถในการบริหารจัดการความผันผวน และความไม่แน่นอนในรูปแบบต่างๆ ซึ่งนั่นก็คือการมีระบบจ้างงานสมัยใหม่ที่ดี และครอบคลุมในทุกด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารจัดการสถานการณ์ความเสี่ยง VUCA ซึ่งผู้บริหารควรหมั่นทำการศึกษาหาความรู้ถึงสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเป็นความเสี่ยงต่อธุรกิจรวมถึงการคาดการณ์ผลกระทบต่อธุรกิจ หรือ การลงทุนในกรณีต่างๆ (Scenario Analysis) และมีการเตรียมพร้อมในเหตุการณ์เสี่ยงดังกล่าว รวมถึงควรมีการกระจายความเสี่ยง (Diversification) และอาจจำเป็นต้องทำการประกันความเสี่ยง (Insurance) เพื่อลดโอกาสสูญเสียหากเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้น

กล่าวโดยสรุปคือเทคโนโลยีสมัยใหม่เกิดขึ้นโดยมีความรู้ทางวิทยาศาสตร์เป็นฐานรองรับเทคโนโลยีที่เหมาะสม คำว่าเทคโนโลยีที่เหมาะสมหมายความว่าเหมาะสมต่อสภาพเศรษฐกิจ สังคม และความต้องการของประเทศ เทคโนโลยีบางเรื่องเหมาะสมกับบางประเทศ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานะของแต่ละประเทศความจำเป็นที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในประเทศไทย ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร รายได้จากผลผลิตทางการเกษตรมีมากกว่ารายได้ของอื่นและประมาณร้อยละ 80 ของ ประชากรอาศัยอยู่ในชนบท ดังนั้นการนำเทคโนโลยีมาใช้จึงเป็นเรื่องจำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีทางการเกษตรสินค้าทางการเกษตร ส่วนใหญ่ส่งออกจำหน่ายต่างประเทศในลักษณะวัตถุดิบ เช่น การขายเมล็ดโกโก้ให้ต่างประเทศแล้วนำไปผลิตเป็นช็อคโกแลต หากตั้งโรงงานในประเทศไทยต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาการแปรรูปเทคโนโลยีที่เหมาะสม มีผู้รู้หลายท่านได้ตีความหมายของคำว่า “เหมาะสม” ว่าเหมาะสมกับอะไรต่อเศรษฐกิจระยะเวลาหรือระดับเทคโนโลยีที่เหมาะสมคือ เทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินกิจการต่างๆ และ

สอดคล้องกับความรู้ความสามารถประสบการณ์ สภาพแวดล้อมวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อม และกำลังเศรษฐกิจของคนทั่วไป

2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานซึ่งมีส่วนสำคัญต่อองค์กรที่จะต้องศึกษาและทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมการทำงานหรือปฏิบัติต่อผู้อื่นของคนในสังคมและ วัฒนธรรมนั้นๆ เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ได้อย่างเหมาะสม โดยปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม ประกอบไปด้วย ค่านิยม ความเชื่อ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ขนบธรรมเนียมประเพณี เป็นต้น

แนวคิดทางเลือกประกอบอาชีพอันมีปัจจัยด้านสังคมเป็นตัวกำหนดการประกอบอาชีพมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมากก็เพราะอาชีพไม่ใช่จะมีเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในด้านเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังต้องสนองความต้องการด้านอื่นๆ เช่น ด้านสังคมและด้านจิตใจ เช่น มนุษย์ยังต้องมีสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ย่อมมีความเป็นตัวของตัวเองสูง และมีความแตกต่างในเรื่องของบุคคลของแต่ละบุคคลอย่างชัดเจน การเลือกประกอบอาชีพจึงมีความสำคัญต่อชีวิตของมากเป็นอย่างมาก เพราะถ้าบุคคลหนึ่งสามารถเลือกอาชีพได้เหมาะสมกับตัวเอง ก็จะส่งผลให้บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ และมีความเจริญก้าวหน้าได้ไม่ยาก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลหนึ่งเลือกอาชีพได้ไม่เหมาะสมก็จะทำให้เขานั้นไม่สามารถสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเต็มที่ก็จะส่งผลให้บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะไม่ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพอย่างแน่นอน

คิวพร โปรยานนท์ (2554: 35-36) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ภายในองค์กรที่อยู่รอบตัวพนักงานที่สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกของบุคคลนั้นๆ โดยที่สภาพแวดล้อมอาจเอื้อต่อการทำงาน หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการทำงานได้ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

(1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ในสถานที่ทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน และสามารถทำงานอย่างมีความสุข สถานที่ที่มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีการจัดการอย่างเป็นระเบียบ สะอาด ปราศจากกลิ่นรบกวน ไม่มีเสียงที่ก่อให้เกิดความรำคาญ อากาศถ่ายเทสะดวก มีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม อุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมีความเหมาะสม มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการ

(2) สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในเชิงสัมพันธ์ภาพหรือการสนับสนุนจากภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อการทำงาน เอื้อต่อการทำงาน เช่น ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานภายในองค์กร ในหน่วยงานย่อย ระหว่างแผนก และมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน พนักงานมีการแสดงออกที่ดีต่อบุคคลอื่น ทั้งทางกาย วาจา ใจ มีการติดต่อสื่อสารที่ดีต่อกัน มีการให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกัน พนักงานรู้สึกถึงความปลอดภัย ได้รับการยอมรับ มีความสุขที่ได้ทำงาน นอกจากนี้ การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรทั้งในด้านการทำงาน กิจกรรมทางสังคม การส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่องาน ให้การช่วยเหลือเมื่อพนักงานมีปัญหาในการทำงาน ทำให้พนักงานทำงานมีความสุข และมีประสิทธิภาพในการทำงาน

(3) สภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจ (Psychological environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความคิด เช่น ความมีอิสระในการทำงานและ การตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับงาน ทำให้พนักงานสามารถนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงในงานให้ดีขึ้น พนักงานมีความพึงพอใจในงาน พนักงานมีความเคารพซึ่งกันและกันและเชื่อใจกัน การมีบรรยากาศประชาธิปไตย ใช้หลักเหตุผลในการดำเนินการ การส่งเสริมบรรยากาศให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการเลือกประกอบอาชีพจากกล่าวได้ว่าไม่มีทฤษฎีใดเพียงทฤษฎีเดียวที่จะสามารถอธิบายการเลือกอาชีพของบุคคลได้อย่างครอบคลุมที่สุด ดังนั้นจึงได้จัดกลุ่มทฤษฎีการเลือกประกอบอาชีพเป็น 2 กลุ่ม (อภิศักดิ์ ดวงภักดี, 2550) ดังนี้

ทฤษฎีวิเคราะห์บุคลิกภาพของบุคคลกับความสอดคล้องของงาน

ทฤษฎีพัฒนาการด้านอาชีพ ที่กล่าวถึงวิถีชีวิตและการเปลี่ยนแปลงแนวคิดด้านอาชีพตามพัฒนาการแต่ละช่วงวัยของมนุษย์

1. ทฤษฎีวิเคราะห์ลักษณะและองค์ประกอบของบุคคล (Traits and Factor Theory) (หนึ่งฤทัย เจียรพงศวัฒน์, 2546)

ทฤษฎีวิเคราะห์ลักษณะและองค์ประกอบของบุคคลเป็นทฤษฎีที่มีพื้นฐานมาจากความรู้ด้านจิตวิทยา คือบุคคลใช้วิจารณญาณตัดสินใจเลือกอาชีพโดยอาศัยหลักการวิเคราะห์ตนเองและการวิเคราะห์อาชีพประกอบกัน

1.1 การวิเคราะห์ตนเอง บุคคลจะทำการวิเคราะห์คุณสมบัติของตนเองและบุคลิกภาพความสามารถ ความสนใจและความถนัดของตน

1.2 การวิเคราะห์อาชีพ เป็นสิ่งที่บุคคลแสวงหา ได้แก่ องค์ความรู้ที่เกี่ยวกับอาชีพ ความต้องการของตลาดแรงงาน รายได้ ความมั่นคง โอกาสในการเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

1.3 การใช้วิจารณ์ญาณในการตัดสินใจเลือกอาชีพ โดยใช้การวิเคราะห์ตนเองและการวิเคราะห์อาชีพประกอบกัน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสังคม ทฤษฎีการกระทำทางสังคม (Social Action Theory)

Max Weber (1864-1920) (Parsons, 1965) นักคิดทางสังคมวิทยาและเศรษฐศาสตร์ กล่าวว่า ทฤษฎีการกระทำทางสังคม เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการกระทำของมนุษย์เป็นพฤติกรรมทั้งที่เปิดเผยและลึกลับ จำแนกเป็น 4 ขั้นตอน คือ (1) การกระทำที่มีเหตุผล เป็นการกระทำที่ใช้วิธีการที่เหมาะสมเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่เลือกไว้อย่างเหมาะสม (2) การกระทำที่เกี่ยวข้องกับค่านิยม เป็นการกระทำที่ใช้วิธีที่เหมาะสมเช่นกัน เพื่อให้ค่านิยมสูงสุดในชีวิตมีความสมบูรณ์ มุ่งไปทางด้านจริยธรรม ศาสนา เพื่อความเป็นระเบียบในสังคม (3) การกระทำทางประเพณี เป็นการกระทำที่ไม่เปลี่ยนแปลง โดยยึดเอาแบบอย่างที่ทำกันมาแต่อดีตไม่คำนึงถึงเหตุผล และ (4) การกระทำที่แฝงด้วยเสนาหา เป็นการกระทำที่คำนึงอารมณ์และความผูกพันทางจิตระหว่างผู้กระทำกับวัตถุไม่คำนึงถึงเหตุผลเช่นกัน

จากทฤษฎีดังกล่าว Reeder (1971) นักสังคมวิทยา ได้นำทฤษฎีของ Max Weber มาวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลว่าการกระทำใดๆ ของมนุษย์ในเรื่องใดก็ตามขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายปัจจัย อาจจะเหมือนหรือต่างกัน ภายใต้สถานการณ์ที่อาจจะเหมือนหรือต่างกันอย่างอื่นขึ้นอยู่กับ การเลือกเหตุผลของผู้กระทำซึ่งมาจากปัจจัยต่างๆ ประกอบกันช่วยสนับสนุนการตัดสินใจและการตัดสินใจแต่ละครั้งกลุ่มของเหตุผลที่รวมกันอาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ และได้รวบรวมปัจจัยที่ทำให้มนุษย์กระทำหรือไม่กระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นทฤษฎีเพื่ออธิบายการกระทำทางสังคมว่าการกระทำของมนุษย์ไม่ว่าเรื่องใดก็ตาม ขึ้นอยู่กับปัจจัยสามประการ ดังนี้

ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการกระทำทางสังคม Reeder (1971) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยหรือสาเหตุที่มีต่อการกระทำทางสังคมว่าในการกระทำที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลหลายคนแต่ละบุคคลจะมีเหตุผลในการตัดสินใจกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน โดยการตัดสินใจนั้นจะขึ้นอยู่กับเหตุผลพื้นฐานที่ผู้ตัดสินใจคิดว่าสอดคล้องหรือตรงกับปัญหา เหตุผลบางประการอาจจะต่อต้านการตัดสินใจ ดังนั้นผู้ตัดสินใจตระหนักถึงน้ำหนักของเหตุผลที่นำมาตัดสินใจว่ามีความแตกต่างกัน เหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจอาจเป็นเพียงเหตุผลเพียงหนึ่งประการหรือมากกว่า

เหตุผลหรือปัจจัยที่มีผลต่อการกระทำทั้งหมด ทั้งนี้กลุ่มของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ในบางกรณีการกระทำทางสังคมอาจจะมีทางเลือกสองหรือสามทางในการตอบสนองต่อสถานการณ์นั้นๆ ผู้ตัดสินใจอาจจะเลือกทางเลือกโดยเฉพาะที่ต่างกันไปตามแต่ละคนและเหตุผลในการตัดสินใจสามารถมองเห็นได้จากทางเลือกที่ถูกเลือกแล้ว (สมศรี เพชรโชติ, 2538) ดังนั้นการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งของมนุษย์และเหตุผลดังกล่าวมิได้จำกัดอยู่เพียงปัจจัยเพียงประการเดียวแต่จะประกอบด้วยปัจจัยหลายประการซึ่งเป็นเหตุผลที่นำมาช่วยสนับสนุนในการตัดสินใจ อาจจะเหมือนหรือแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล (จิราวัลย์ มนต์กันภัย, 2533, อ้างถึงใน สิทธิพันธ์ ยศยอดยิ่ง, 2547)

ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action)

Fishbein and Ajzen (1975) กล่าวว่าพฤติกรรมของบุคคลนั้นมาจากเจตนาของบุคคลที่จะกระทำต่อสิ่งที่ตนต้องการเป็นสำคัญ ซึ่งนักจิตวิทยาเชื่อว่าเป็นตัวทำนายพฤติกรรมที่เกิดขึ้นได้ดีที่สุด ตัวแปรนี้ คือ เจตนาเชิงพฤติกรรม (behavioral intention: BI) และเจตนาเชิงพฤติกรรมนี้ขึ้นอยู่กับตัวกำหนดสองตัว คือ ปัจจัยส่วนบุคคล (personal factor) คือ เจตคติต่อพฤติกรรม (attitude) โดยเป็นการพิจารณาของบุคคลว่าการกระทำนั้นเป็นไปในทางบวกหรือลบ ดีหรือเลว เป็นต้นอิทธิพลในสังคม (social influence) คือ บรรทัดฐานสังคมหรือการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (subjective norms) ซึ่งเป็นการรับรู้ของบุคคลว่า ผู้ที่มีความสำคัญต่อเขาต้องการให้เขากระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมนั้น ตัวแปรต่างๆ ตามทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลมีรายละเอียด ดังนี้ พฤติกรรม เป็นการกระทำของบุคคลอยู่ภายใต้การควบคุมของเจตนาพฤติกรรม เจตนาพฤติกรรมเป็นเจตนาของบุคคลที่จะทำหรือไม่ทำพฤติกรรมนั้น การกำหนดพฤติกรรมและเจตนาต้องมีความจำเพาะ 4 ประเด็น คือ การกระทำเป้าหมาย บริบท และเวลา เจตนาต่อพฤติกรรม หมายถึง การประเมินทางบวกหรือทางลบของบุคคลที่มีต่อการกระทำนั้น หรือเป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลในทางบวกหรือทางลบ การตัดสินใจเป็นสิ่งที่ดีหรือเลวของบุคคลต่อการกระทำพฤติกรรมหรือการสนับสนุนหรือต่อต้านการกระทำนั้นโดยทั่วไปถ้าบุคคลมีเจตคติทางบวกต่อการกระทำพฤติกรรมนั้นมากเท่าใด บุคคลนั้นก็ควรมีเจตนาหนักแน่นที่จะทำพฤติกรรมมากขึ้นเท่านั้น หรือในทางตรงข้ามถ้าบุคคลมีเจตคติทางลบต่อการกระทำพฤติกรรมมากเพียงใด บุคคลก็ควรมีเจตนาที่หนักแน่นที่จะไม่กระทำพฤติกรรมมากเพียงนั้น

โดยสรุปแล้ว ตัวแปรภายนอกที่ส่งผลต่อการกระทำของมนุษย์มี 3 ตัวแปร คือ

1. ตัวแปรชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ อาชีพ สถานะทางเศรษฐกิจสังคม ศาสนา และการศึกษา

2. ตัวแปรเจตคติต่อเป้าหมาย ได้แก่ เจตคติต่อบุคคล และเจตคติต่อองค์กร

3. ตัวแปรลักษณะบุคลิกภาพ ได้แก่ การเก็บตัวหรือเปิดเผย และอำนาจนิยม

จากทฤษฎีดังกล่าว สามารถสรุปเป็นโมเดล ดังรายละเอียดในภาพต่อไปนี้

สิ่งแวดล้อมในการทำงานความหมายของสิ่งแวดล้อมทางสังคมหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน คือทุกๆ สิ่งที่อยู่ในที่ทำงาน เช่น อากาศปลอดโปร่ง ถ่ายเทสะดวก แสงสว่างที่เหมาะสมและเพียงพอแก่การทำงาน คุณภาพของอุปกรณ์และ เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของที่ทำงาน รวมถึงบรรยากาศด้านบุคคลในที่ทำงาน ซึ่งอาจเป็นเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน หรือหัวหน้างานและผู้บริหารในสถานที่ทำงานด้วย ถ้าพนักงานอยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม หรืออยู่ในสภาวะที่เป็นมิตรอันดีกับเพื่อนร่วมงานหรือ มีความสัมพันธ์อันดีกับระดับหัวหน้างานหรือผู้บริหาร และมีทรัพยากรที่เพียงพอจะมีผลให้การเรียนรู้ และการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างที่ต้องการ (Devenport et al., 2002, อ้างถึงใน รัตนรท์ ณ นคร, 2554) แต่ถ้าองค์กรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสมเพราะ มุ่งหวังเพียงแค่ปริมาณงานไม่มีอิสระในการทำงานจะเป็นสิ่งที่สร้างความตึงเครียดให้แก่พนักงาน (Mausner-Dorsch and Eaton, 2000, อ้างถึงใน รัตนรท์ ณ นคร, 2554)

ชลธิชา สว่างเนตร (2542: 27) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมการทำงานหมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวในสถานที่ทำงานทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตและสามารถมองเห็นหรือไม่เห็น สิ่งเหล่านี้มีผลต่อการทำงานรวมถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานด้วย

รุ่งรัตนา เขียวดารา (2546: 24) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง สภาพต่างๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัวในขณะที่ทำงานซึ่งหมายรวมถึงเพื่อนร่วมงานเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน ความร้อน แสงสว่าง เสียง รังสี ฝุ่นละออง สารเคมี สัตว์ และเชื้อโรคที่อยู่ทั่วไปในสถานที่ทำงาน

เจมส์และโจนส์ (James and Jones, 1974: 1096-1112) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมการทำงานหมายถึงสิ่งที่อยู่รอบตัวของพนักงานในขณะที่กำลังปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิ อากาศ ฝุ่นละออง สิ่งเหล่านี้ไปมีผลต่อตัวพนักงาน ในบางองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงานอาจหมายถึงแนวทางการทำงานระยะเวลาการทำงานในแต่ละวันสภาพแวดล้อมทางกายภาพทสังคม หรือวัฒนธรรม สิ่งเหล่านี้ที่ไปมีผลต่อการทำงานของพนักงาน

คิวพร โปทยานนท์ (2554: 28) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งต่างๆที่อยู่รอบตัวบุคคล ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกของบุคคลนั้นๆ โดยอาจเป็นสิ่งที่ส่งเสริมเอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการทำงานได้เช่นเดียวกัน

องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

มูส์ (Moos, 1974: 99-101) ได้ให้ความหมายสภาพแวดล้อมการทำงาน คือ การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในงานของบุคคลนั้น โดยที่ มูส์ ได้แบ่ง มิติของสภาพแวดล้อมการทำงานออกเป็น 3 มิติ ได้แก่

(1) มิติด้านสัมพันธภาพ (Relationship dimensions) หมายถึงการรับรู้ในการมีส่วนร่วม และมีความผูกพันของพนักงานที่มีต่องานการมีสัมพันธภาพที่ดีและการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการมีส่วนร่วมในงาน (Involvement) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าตนเองและเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในงานมีความผูกพันในงาน การได้รับการยอมรับ เช่น การมีส่วนร่วมในการประชุม การได้เสนอความคิดเห็น การทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานร่วมกัน การได้มีโอกาสเสียดสีเพื่อองค์กร

2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Peer cohesion) หมายถึง การรับรู้บรรยากาศที่เป็นมิตรระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการให้แรงสนับสนุนซึ่งกันและกัน ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานการช่วยเหลือกันในการทำงานเมื่อมีโอกาส ถึงแม้งานนั้นจะไม่ใช่งานของตนเอง

3. ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor support) หมายถึง การรับรู้หัวหน้างานให้การสนับสนุน ให้กำลังใจ เมื่อพนักงานทำงานได้ดี หัวหน้างานให้คำชมเชยหรือรางวัลแก่พนักงานเหล่านี้และกระตุ้นให้พนักงานให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน

(2) มิติด้านความก้าวหน้าในงาน (Personal growth dimension) หมายถึง การรับรู้ในความก้าวหน้าในงาน และการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าจะองค์กรให้อิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน ทำให้พนักงานสามารถใช้ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ มาใช้เพื่อพัฒนาในการทำงานให้ดีขึ้นได้

2. ด้านการมุ่งเน้นงาน (Task orientation) หมายถึง การรับรู้ในการให้ความสำคัญกับความสำเร็จของพนักงาน โดยยึดหลักการวางแผนที่มีประสิทธิภาพ และดำเนินการตามแผนที่วางไว้ได้ องค์กรให้แรงกระตุ้นและผลักดันเพื่อให้งานสำเร็จตามแผนที่ได้วางไว้และงานมีประสิทธิภาพ

3. ด้านความกดดันในงาน (Work pressure) หมายถึง การรับรู้บรรยากาศในการทำงานที่มีแรงกดดัน พนักงานต้องทำงานอย่างเร่งรีบเพื่อแข่งกับเวลา รวมไปถึงกฎระเบียบข้อบังคับ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน อุณหภูมิ แสง เสียง ความกดดันต่างๆ มีอิทธิพลต่อการทำงาน อาจทำให้ผลของงานไม่ดีเท่าที่ควร

(3) มิติด้านการคงไว้และการเปลี่ยนแปลง (System maintenance and change dimensions) หมายถึง การรับรู้ว่าระบบงานมีความชัดเจน โปร่งใส ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1. ด้านความชัดเจนของงาน (Clarity) หมายถึง การรับรู้ความชัดเจนของเป้าหมาย องค์กร นโยบาย อีกทั้งการสื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ควรมีความชัดเจน มีการวางมาตรฐาน และแบบแผนในการทำงาน มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละสายงานอย่างชัดเจน

2. ด้านการควบคุมงาน (Control) หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรมีกฎเกณฑ์ แนวทาง ในการควบคุมและตรวจสอบการทำงานของพนักงาน ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของฝ่ายบริหารโดยมีหัวหน้าเป็นผู้ดูแลให้พนักงานทำงานอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ระเบียบมาตรฐานที่กำหนดไว้

3. ด้านการนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ หมายถึง การรับรู้ว่าหน่วยงานมีการส่งเสริม นวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในองค์กรโดยเน้นวิธีที่มีความแปลกใหม่ หลากหลายเพื่อนำเทคโนโลยีหรือวิธีการใหม่เข้ามาพัฒนาในงานในทางดีขึ้น

4. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical comfort) หมายถึง การรับรู้ถึง สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน สถานที่ทำงานมีบรรยากาศที่สนับสนุนพนักงานรู้สึกพึงพอใจกับ งาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง เสียง หรือธรรมชาติต่างๆ อากาศถ่ายเทสะดวก กลิ่น อุณหภูมิ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้กำหนดให้ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางสังคมเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานของพนักงานและได้กำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา ที่มีผลต่อการกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ สิ่งแวดล้อมในการทำงานประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพคือการรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน เช่น แสง เสียง หรือธรรมชาติต่างๆ อากาศถ่ายเทสะดวก อุณหภูมิ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ใน การทำงาน สภาพแวดล้อมทางสังคมคือสิ่งแวดล้อมในเชิงสัมพันธ์ที่เอื้อต่อการทำงาน เช่น ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในหน่วยงาน ระหว่างแผนก มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน และหัวหน้างาน และสภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจคือสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อ ความคิดความรู้สึกพนักงานมีความพึงพอใจในงานและมีความเคารพซึ่งกันและกัน เชื่อใจกัน ใช้หลัก เหตุผลในการดำเนินงาน และเป็นการส่งเสริมบรรยากาศให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่าแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานอันประกอบด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มนุษย์อย่างเราไม่สามารถหลีกเลี่ยงการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มสังคมได้ ทั้งในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน ล้วนแล้วแต่การอยู่ร่วมกันอาจมีอิทธิพลไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ทั้งในเรื่องของการทำงานภายในองค์กรหรือหน่วยงาน สังคมรอบข้างมีผลต่อการทำงานของเราทั้งสิ้น ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่มีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับการทำงานในปัจจุบัน เทคโนโลยีมีส่วนหรือถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญส่วนใหญ่ในการดำเนินชีวิตประจำวันและการทำงานเกือบทุกสาขาอาชีพ รวมไปถึงปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งมีที่มาแตกต่างกันทั้งเรื่องนิสัยและทัศนคติเนื่องด้วยปัจจัยต่างๆเป็นตัวกำหนดเช่น เพศ อายุ การศึกษา สภาพแวดล้อมทางสังคม รูปแบบครอบครัว แนวความคิดของคนที่มีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น ล้วนแล้วแต่ปลูกฝังและซึมซับความแตกต่างของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น และอีกทั้งด้านสิ่งแวดล้อมทั้งในชีวิตส่วนตัวและที่ทำงานก็มีผลต่อการดำเนินชีวิตหรือการทำงาน ปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่ามีความสัมพันธ์กันในมิติต่างๆที่ลึกซึ้งลงไปส่งผลถึงการตัดสินใจเลือกทำงาน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการทำงานโดยมี ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นส่วนประกอบในการศึกษาในครั้งนี้ สามารถอธิบายได้ว่า จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานการสมรส สามารถใช้ในการกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ ทั้งจากการศึกษาปัจจัยด้านเทคโนโลยี สามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยี อันประกอบด้วย ความผันผวน ความไม่แน่นอน ความซับซ้อน ความคลุมเครือ สามารถใช้ในการกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม สภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจ สามารถใช้ในการกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นตัวแปรต้นในการกำหนดกรอบแนวคิด และใช้สร้างแบบสอบถามการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน

การบริหารงานขององค์กรเพื่อที่จะให้ได้ผลสัมฤทธิ์ของงานในระยะยาว องค์กรควรจะส่งเสริมปัจจัยด้านประสิทธิผล และหากต้องการให้ได้ผลสัมฤทธิ์ในระยะสั้นองค์กรควรจะส่งเสริมประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานภายในองค์กร จึงได้มีนักวิชาการหลายท่านอธิบายถึงเนื้อหาเกี่ยวกับประสิทธิผลในประเด็นต่างๆ ไว้ดังต่อไปนี้

3.1.1 ความหมายของประสิทธิผล

ประสิทธิผลในการทำงานมีความหมายต่างกันไปสำหรับแต่ละคนบางคนหมายถึงผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้นในขณะที่พยายามรักษาต้นทุนให้คงที่บางคนหมายถึงการทำงานให้ถูกต้องบางคนหมายถึงการทำงานอย่างฉลาดและหนักขึ้นบางคนหมายถึงการประกอบการได้ผลงานมากขึ้นดังที่นักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ ดังนี้

เสนาะ ตีแยว (2546: 2) ประสิทธิผล หมายถึง การทำงานบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดการบริหารงานให้มีประสิทธิผลขององค์การนั้นว่ามีความสำคัญต่อการวิเคราะห์และขัดเกลาพฤติกรรมองค์การที่เกิดจากการบริหารงานว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด

สถิต บัวขวัญ (2543: 8) ได้สรุปว่าประสิทธิผล หมายถึง การพิจารณาการทำงานให้สำเร็จลุล่วงตั้งประสงค์หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก หรือเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของเป้าหมายหรือเป็นเครื่องตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์การจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

Moorhead and Griffin (2001: 46) ให้ความหมายประสิทธิผลว่า ประสิทธิผลที่สูงจะอยู่ที่ความหลากหลายของผลลัพธ์ของบุคคล ผลลัพธ์กลุ่ม และผลลัพธ์ขององค์การ ซึ่งบางครั้งความแตกต่างของประเภทก็จะทำให้ผลลัพธ์ขององค์การแตกต่างกัน ซึ่งในแต่ละผลลัพธ์ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญของประสิทธิผลองค์การ

Mosley (1996, อ้างถึงใน อิศระ บุญญะฤทธิ์, 2545: 15) ให้ความหมายว่า ประสิทธิผลเกี่ยวข้องกับความสามารถของผู้จัดการที่จะตั้งเป้าหมายและบรรลุผลสำเร็จของเป้าหมายนั้น

ประสิทธิผล หมายถึง การทำงานให้มีผลสำเร็จในแง่ของการจัดการ หมายถึงการบรรลุเป้าหมายขององค์การนั้น คือการทำถูกต้องตามสิ่งที่ควรทำ ซึ่งบางครั้งการบรรลุเป้าหมายขององค์การในแง่มุมมองของประสิทธิผลอาจไม่คำนึงถึงทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ไปว่าจะมากหรือน้อยเพียงใดในภาพรวม และประสิทธิภาพจะเกี่ยวพันกับวิธีการ ส่วนประสิทธิผลจะเกี่ยวพันกับจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมาย

ธงชัย สันติวงษ์ (2549: 30) กล่าวไว้ว่า ความมีประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ขนาดของความสามารถขององค์การในการที่จะสามารถทำงานบรรลุตามเป้าหมายต่างๆ ที่ตั้งไว้ ความมีประสิทธิภาพขององค์การนี้ จะมีขึ้นย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าองค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ แต่สิ่งที่อยู่เบื้องหลังควบคู่กันกับประสิทธิผลคือ ความมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพยากรและความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในไว้เพื่อการขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย

จากความหมายของประสิทธิผลที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน หมายถึง การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างสมดุล คือ ประหยัดเงิน ประหยัดเวลา ใช้คนให้

เหมาะสมกับงาน ใช้วัสดุอุปกรณ์ให้คุ้มค่าด้วยวิธีการที่เหมาะสม ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันเป็นผลทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด บรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งก็คือการเกิดประสิทธิผล และประสิทธิผลจึงเป็นตัวบ่งชี้ถึงแนวทางเสริมสร้างหรือพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ประสิทธิผลยังหมายถึงการที่แต่ละบุคคลในองค์กรเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้รับความยุติธรรมในด้านต่างๆ ภายในองค์กร ซึ่งบุคคลเหล่านั้นก็ได้แสดงศักยภาพของตนอย่างเต็มความสามารถในการที่จะร่วมมือเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายความสำเร็จขององค์กรนั้นๆ

3.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในองค์กร

Steers (1977) ได้เสนอตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรโดยแยกออกตามลักษณะได้ 4 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ลักษณะขององค์กร ประกอบด้วย โครงสร้างและเทคโนโลยี โครงสร้างหมายถึงความสัมพันธ์ของทรัพยากรด้านมนุษย์ที่ได้กำหนดไว้ในองค์กร การวิเคราะห์โครงสร้างจึงรวมถึง การวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ต่อไปนี้คือ การกระจายอำนาจความชำนาญเฉพาะอย่าง ความเป็นทางการสายการบังคับบัญชา ขนาดขององค์กร ขนาดของคณะกรรมการ เทคโนโลยีหมายถึงเครื่องมือหรือวิธีการซึ่งองค์กรใช้ในการแปรสภาพตัวป้อนออกเป็นผลผลิต ซึ่งมีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรด้วยเช่นกัน การวิเคราะห์เทคโนโลยีจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ต่อไปนี้คือ การปฏิบัติการ วัสดุอุปกรณ์ความรู้

2. ลักษณะของสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในสภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง สภาพแวดล้อมของงานซึ่งมีความหมายต่อกิจกรรมในการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ความสลับซับซ้อน ความมั่นคง ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมองค์กร สภาพสภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง บรรยากาศขององค์กร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ โอกาสของความสำเร็จ ความเอาใจใส่ การให้รางวัล การลงโทษ ความมั่นคง ความเสี่ยง ความเปิดเผย

3. ลักษณะของบุคคลในองค์กร ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงาน ความผูกพันขององค์กร หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันแบบเป็นทางการ และความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ ความสนใจและความผูกพันที่บุคลากรมีต่อองค์กร การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ดีตามที่องค์กรต้องการในทุกๆ ระดับขององค์กร การวิเคราะห์การปฏิบัติงาน

จึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ แรงจูงใจ เป้าหมาย ความต้องการ ความสามารถ และ ความชัดเจนในบทบาทของบุคลากรในองค์กร

4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน หมายถึง เครื่องมือที่จะช่วยฝ่ายบริหาร ให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้และมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์นโยบายการบริหารและการปฏิบัติจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน การจัดการ และการใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แบบของผู้นำ ภาวะผู้นำ Millet (1954) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากนี้ผู้บริการจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์การให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ Millet ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ การประเมินประสิทธิผลขององค์การควรกระทำในมิติของเวลาด้วย นั่นคือประเมินความมีประสิทธิภาพในระยะสั้นด้วยเครื่องบ่งชี้ คือ ความสามารถในการผลิตประสิทธิภาพและความพึงพอใจ ในระยะต่อมาประเมินด้วยเครื่องบ่งชี้ คือ การปรับตัวและการพัฒนาโดยในระยะยาวแล้วเครื่องบ่งชี้ที่จะแสดงถึงประสิทธิภาพขององค์การคือ การอยู่รอดขององค์การและนำมิติของเวลาเข้ามาผนวกในแบบจำลองของการวัดประสิทธิผลขององค์การ

การประเมินประสิทธิผลขององค์การส่วนใหญ่จะวัดประสิทธิผลแบบตัวบ่งชี้เดี่ยว แต่ปัญหาที่สำคัญของการวัดประเมินผลแบบตัวบ่งชี้เดี่ยวก็คือ เป็นการยากที่จะยอมรับได้ว่าตัวบ่งชี้เดี่ยวเหล่านี้จะมีความหลากหลายและครอบคลุมและเพียงพอต่อการวัดประสิทธิผลขององค์การ ทั้งนี้เพราะองค์การโดยทั่วไปจะมีวัตถุประสงค์หลายประการ การที่จะประเมินประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ตัวบ่งชี้เดี่ยวจึงเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก เพราะจะไม่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การได้ การประเมินประสิทธิผลขององค์การจึงควรใช้การวัดแบบบ่งชี้หลายตัว แม้ว่า การประเมินประสิทธิผลขององค์การยังคงใช้แบบตัวบ่งชี้เดี่ยวอยู่บ้าง แต่การใช้แบบตัวบ่งชี้หลายตัวได้รับการนิยมนอย่างกว้างขวาง

ตัวแบบที่สำคัญในการประเมินประสิทธิผลขององค์การโดยประเมินแบบตัวบ่งชี้ ดังนี้

1. ตัวแบบหน้าที่ทางสังคม (Social - function Models) ของ Parsons (2002, อ้างถึงใน อรุณ รักรธรรม, 2534: 10 -17) ตัวแบบหน้าที่ทางสังคมนี้เป็นผลงานที่สำคัญของเพียร์สัน ตัวแบบนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่าองค์กรได้ทำอะไรให้กับสังคมบ้าง เพียร์สัน มีความเชื่อว่าระบบสังคมทุกระบบจำเป็นต้องแก้ปัญหาพื้นฐาน 4 ประการ หรือความอยู่รอดของระบบสังคมขึ้นอยู่กับการทำงานหน้าที่หลัก 4 ประการ ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์กรจึงวัดจากการที่องค์กรได้แก้ปัญหาพื้นฐาน 4 ประการได้ดีเพียงใด หน้าที่ 4 ประการ ได้แก่ การปรับตัว (Adaptation) การบรรลุเป้าหมาย (Goal Achievement) การบูรณาการ(Integration) การคงสภาพความสมบูรณ์ของระบบค่านิยม (Latency) (Hoy and Miskel, 1991) ได้ขยายแนวความคิดของเพียร์สันออกไปโดยเสนอแนะตัวบ่งชี้ในการวัดหน้าที่หลัก 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1.1 การปรับตัว (Adaptation) หมายถึง การที่องค์กรจะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก โดยการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานภายในองค์กรให้สนองตอบต่อสภาพการณ์ใหม่ๆ ที่มีผลกระทบต่อองค์กร ตัวบ่งชี้ที่จะใช้วัดได้แก่ (1) ความสามารถในการปรับเปลี่ยน (Adaptability) (2) นวัตกรรม (Innovation) (3) ความเจริญเติบโต (Growth) และ (4) การพัฒนา (Development)

1.2 การบรรลุเป้าหมาย (Goal Achievement) หมายถึง กำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรการจัดหา และการใช้ทรัพยากรต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ตัวบ่งชี้ที่จะใช้วัด ได้แก่

ผลสัมฤทธิ์ (Achievement) หมายถึง ผลลัพธ์สุดท้าย (Ultimate Outcomes) ตามที่คาดหมายว่าจะได้รับหรือมีข้อกำหนดล่วงหน้าซึ่งจะเกิดขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน หรือแก้ปัญหาสาธารณะที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง และสามารถติดตามวัดประเมินผลได้อีกทั้งก่อให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกอย่างสำคัญ และยังสามารถหลีกเลี่ยงหรือป้องกันผลกระทบเชิงลบต่างๆ ได้อีกด้วย

คุณภาพ (Quality) คือ ระดับของคุณลักษณะที่อยู่ในผลิตภัณฑ์ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์การแสวงหาทรัพยากร (Resource Acquisition)

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การใช้ความสามารถและความเพียรพยายาม เพื่อให้กระบวนการดำเนินกิจกรรมได้ผลตรงตามมาตรฐานของขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมีต้นทุนในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ความประหยัดที่กำหนดไว้

1.3 การบูรณาการ (Integration) หมายถึง การประสานความสัมพันธ์ของสมาชิกภายในองค์การเพื่อการรวมพลังให้มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติภารกิจขององค์การ ตัวบ่งชี้ที่จะใช้วัด ได้แก่ (1) ความพึงพอใจ (Satisfaction) (2) บรรยากาศ (Climate) (3) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และ (4) ความขัดแย้ง (Conflict)

1.4 การคงสภาพความสมบูรณ์ของระบบค่านิยม (Latency) หมายถึง การดำรงและรักษาระบบค่านิยมขององค์การ ซึ่งประกอบด้วยรูปแบบทางด้านวัฒนธรรมขององค์การ และแรงจูงใจในการทำงานให้คงอยู่ในองค์การ ตัวบ่งชี้ที่จะใช้วัด ได้แก่ (1) ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) (2) ศูนย์กลางความสนใจของชีวิต (Central Life Interest) (3) แรงจูงใจ (Motivation) (4) เอกลักษณ์ (Identity)

2. ตัวแบบของ Bass (The Bass Model) ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์การแบบเก่าที่ใช้กันอยู่ คือ ผลผลิตหรือกำไร ซึ่งไม่กว้างมากพอที่จะใช้วัดความสำเร็จขององค์การได้ ทั้งนี้ เพราะประสิทธิผลขององค์การควรจะสะท้อนให้เห็นถึงคุณค่าขององค์การที่มีต่อสมาชิกแต่ละคน และคุณค่าของสมาชิกแต่ละคน รวมทั้งองค์การที่มีต่อสังคม ดังนั้น ตัวบ่งชี้ในการประเมินประสิทธิผลควรพิจารณาจาก (1) ระดับของผลผลิต กำไร การรักษาสภาพตนเองขององค์การ (2) ระดับคุณค่าขององค์การที่มีต่อสมาชิกขององค์การ (3) ระดับคุณค่าขององค์การและสมาชิกขององค์การที่มีต่อสังคม

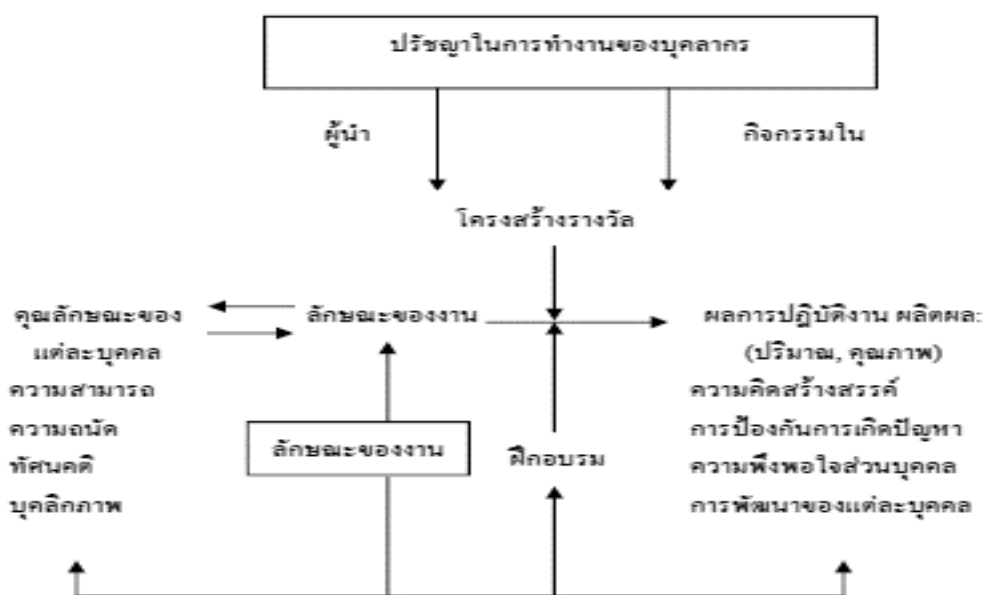
3. ตัวแบบระบบ-ทรัพยากร (System-Resource Model) ของ Yuchtman and Seashore (1984, อ้างถึงใน อรุณ รักธรรม, 2534: 10 -17) ตัวแบบนี้มีชื่อเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า ตัวแบบ Yuchtman-Seashore (The Yuchtman Seashore Model) ตัวแบบนี้เป็นตัวแบบที่พัฒนาขึ้นมาโดย Yuchtman-Seashore ซึ่งเห็นว่าประสิทธิผลขององค์การก็คือ ความสำเร็จขององค์การในการแสวงหาทรัพยากรที่ขาดแคลนและมีคุณค่า ดังนั้น ตัวบ่งชี้ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การควรมี 2 ประการ คือ (1) ความสำเร็จในการแสวงหาทรัพยากรที่ขาดแคลน และมีคุณค่า (2) การควบคุมสิ่งแวดล้อม

4. ตัวแบบของ Bennis (1982, อ้างถึงใน อรุณ รักธรรม, 2534: 10 -17) (The Bennis Model) ประสิทธิผลขององค์การเป็นความสามารถในการปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลงปัญหาสำคัญที่องค์การต้องเผชิญ ก็คือการอยู่รอดและการปรับตัวในสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ดังนั้น ตัวบ่งชี้ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การควรจะเป็นความสามารถในการปรับตัว ความสามารถในการแก้ปัญหา

5. ตัวแบบของ Peters & Waterman (2000 อ้างถึงใน อรุณ รักธรรม, 2534: 10 -17) ประสิทธิภาพขององค์การจะต้องวัดจาก (1) ความสามารถในการได้ผลกำไร (2) ความเติบโต (3) ความสามารถในการปรับเปลี่ยน และ (4) นวัตกรรม

จากตัวแบบเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลขององค์การดังกล่าว ทำให้เห็นว่าการประเมินประสิทธิผลขององค์การควรจะเป็นแบบการวัดประสิทธิผลโดยใช้ตัวบ่งชี้หลายตัว เพราะการวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ตัวบ่งชี้หลายตัว จะมีความครอบคลุมในการประเมินประสิทธิผลขององค์การได้ดีกว่าการวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ตัวบ่งชี้เดียว ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงจะใช้แบบการวัดประสิทธิผล โดยใช้ตัวบ่งชี้หลายตัวในการวัดประสิทธิผลการบริหาร

Campbell et al. (1970) ได้สร้างแบบจำลองประสิทธิผลในการทำงานดังนี้

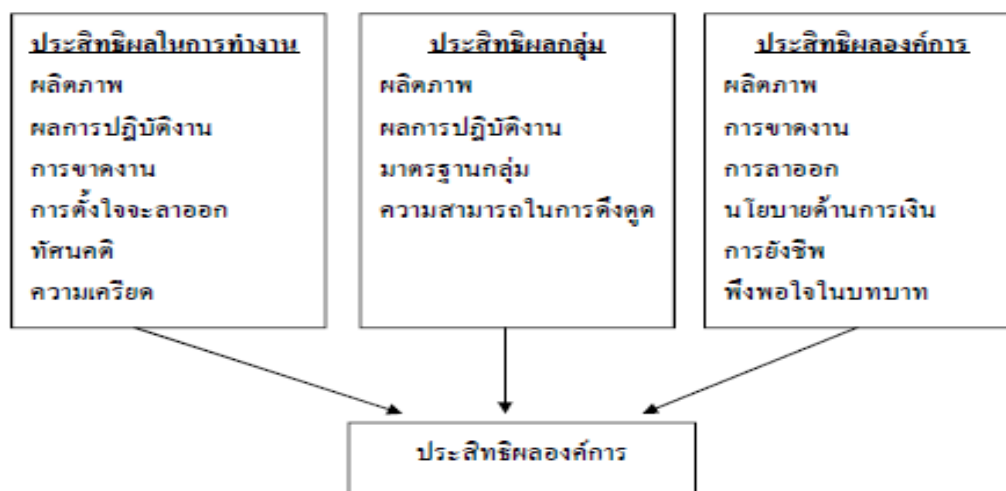


ภาพที่ 2.1 แผนภาพรูปแบบของประสิทธิผลในการทำงาน

ที่มา Campbell (1970, อ้างถึงใน Milton, 1981)

Campbell (1970 อ้างถึงใน Milton, 1981) ยังได้สรุปถึงรูปแบบของความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะต้องมีการพิจารณาตามเนื้องาน เครื่องวัดจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของบุคลากร ที่จะแสดงให้เห็นในส่วนของผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน เครื่องวัดนี้ยังสามารถแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในด้านความสามารถ ความถนัด โดยผลการปฏิบัติงานรายบุคคล และยังเป็นเกณฑ์เพื่อเป็นการแก้ไขข้อบกพร่องให้กับองค์การ

Moorhead and Griffin (2001) มีแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการที่นำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กร ดังแผนภาพ



ภาพที่ 2.2 แผนภาพประสิทธิผลองค์กร

ที่มา: Moorhead and Griffin (2001)

การจัดการกับประสิทธิผลขององค์กรโดย Moorhead and Griffin (2001) แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ประสิทธิภาพระดับบุคคล ประสิทธิภาพระดับกลุ่ม และประสิทธิภาพระดับองค์กร ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลมีความแตกต่างกัน และให้ความสนใจในเรื่องพฤติกรรมในการจัดการ ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมตามทฤษฎีแบบอย่าง ดังนี้

1.1 ผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล (Productivity) หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของบุคคล ที่มีผลกระทบต่ออำนาจในการผลิต ความสามารถในการผลิตของบุคคลสามารถวัดได้จากผลิตภัณฑ์ (Products) หรือบริการที่เขาได้รับมอบหมายจากองค์กร

1.2 ผลการปฏิบัติงาน (Performance) หมายถึง พฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติขณะทำงานในองค์กร หรือปฏิบัติงานตามที่องค์กรมอบหมายด้วยความเต็มใจ การวัดการปฏิบัติงานโดยมองภาพรวมอย่างกว้างๆ ทั้งทางด้านพฤติกรรมและความสัมพันธ์กับคนอื่นในการทำงาน

1.3 การขาดงาน (Absenteeism) หมายถึง การไม่ปรากฏตัวของบุคลากรในขณะเวลาที่เขาต้องปฏิบัติงาน มีขาดหายไปชั่วคราวหรือนานๆ บางครั้งการเห็นผู้คนขาดงานและพยายามสร้างคำแก้ตัวเพื่อที่จะขาดงาน หรือในบางครั้งก็จะใช้การโทรมาบอกว่าป่วยเพื่อที่จะได้พักเพิ่มขึ้นอีกวันหนึ่ง

1.4 การตั้งใจจะลาออก (Turnover) หมายถึง ความคิดที่ตั้งใจจะลาออกไปจากองค์การโดยไม่กลับมาทำงานต่อไปอีก หากบุคคลผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์การจะต้องเสียค่าฝึกอบรมเป็นจำนวนมากสำหรับการจ้างบุคคลใหม่มารับหน้าที่ต่อไป

1.5 ทศนคติของบุคคล (Individual Attitudes) หมายถึง ความคิดเห็นและเป็นตัวแปรที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลของแต่ละบุคคลที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในงานหรือไม่พึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์การ และมีผลต่อการมีส่วนร่วมที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับองค์การ สิ่งเหล่านี้เป็นบทบาทที่สำคัญของพฤติกรรมองค์การ

1.6 ความเครียด (Stress) หมายถึง พฤติกรรม หรือความรู้สึกที่บุคคลสนองตอบต่อสิ่งเร้าทั้งด้านจิตใจ ภายนอกและเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การ ภาวะความเครียดที่เพิ่มขึ้นนั้นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านพฤติกรรมองค์การและการปฏิบัติงาน

2. ประสิทธิผลของกลุ่มและทีม มีองค์ประกอบของกลุ่ม ประสิทธิผลของแต่ละบุคคลบางตัวเกิดผลลัพธ์ที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงกับประสิทธิผลของกลุ่ม ตัวอย่างเช่น องค์การได้กำหนดให้บุคลากรทำงานกันเป็นทีม ร่วมกันสร้างผลงาน และผลการปฏิบัติงานคือประสิทธิผลที่สำคัญ อีกสิ่งที่จะล้มเสียไม่ได้ถึงแม้ว่าประชากรทั้งหมดในกลุ่มมีทัศนคติเกี่ยวกับงานที่เหมือนกันโดยในส่วนของทัศนคติซึ่งเป็นธรรมชาติของแต่ละบุคคล อย่างไรก็ตาม ประสิทธิผลของบุคคลก็ต่างจากประสิทธิผลของกลุ่ม แต่อาจมีทัศนคติที่ตรงกันก็เป็นได้ กล่าวโดยรวมการวัดประสิทธิผลของกลุ่มหรือทีมก็ต้องมาจากผลลัพธ์ของประสิทธิผลแต่ละบุคคลไม่ใช่การยึดผลลัพธ์เป็นกลุ่ม

3. ประสิทธิผลองค์การ ก่อนหน้าเราได้มีการตรวจวัดประสิทธิผลในการทำงาน ประสิทธิผลกลุ่ม แต่ประสิทธิผลองค์การคือบทสรุปของทั้งหมด ซึ่งเราสามารถวัดและเปรียบเทียบผลผลิตขององค์การ และยังสามารถปรับแก้ทิศทางของการทำงานและการลาออกซึ่งผลกระทบทั้งหลายจะออกมาในรูปของประสิทธิผลขององค์การ องค์การจะต้องมีการกำหนดสถานะทางการเงิน: ราคาสินค้า การลงทุน การเติบโต และอื่นๆ ซึ่งเราจะต้องประเมินค่าความสามารถและขอบเขตให้เป็นส่วนประกอบที่น่าพึงพอใจเสมือนว่านักลงทุนต้องการกำไร, ผู้วางกฎของรัฐบาล, คนงาน และสภาพแรงงาน

สรุป ประสิทธิผล คือ การจัดการที่จะต้องหาความสมดุลจากความแตกต่างของทั้ง 3 ประสิทธิผล ซึ่งในหลายๆ ผลการทดสอบประสิทธิผลเกิดขึ้นในรูปแบบที่ขัดแย้ง เช่น บุคลากรได้รับเงินเดือนที่สูงทำให้เกิดความพึงพอใจสูงขึ้นและลดการลาออก แต่ก็ยังมีผลกระทบอื่นตามมาคือบุคลากรชวกันละทิ้งหน้าที่ในส่วนที่พวกตนรับผิดชอบ ซึ่งเหมือนกันกับการใช้อำนาจในการบังคับให้

บุคคลปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น อาจมีผลทำให้บุคลากรปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจริงเพียงชั่วขณะ แต่สิ่งที่จะตามมา ก็คือการออกจากงาน และเกิดความเครียดในการทำงานตามมา ดังนั้น การจัดการจึงต้องใช้ กระบวนการทั้ง 3 ประสิทธิภาพและการหาความสมดุลเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เกิดความเหมาะสมและมีประสิทธิผลต่อองค์กรมากที่สุด

หลังจากศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่าตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยจะแตกต่างกันบ้างตามสภาพองค์กร และวิธีวิจัยแต่ละส่วนใหญ่จะใช้ตัวแปรหลักคล้ายๆ กัน เช่น ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย เป็นต้น ทำให้ผู้วิจัย ค้นพบตัวแปรที่เหมาะสมกับงานวิจัยในครั้งนี้ พร้อมทั้งกำหนดตัวแปรสำคัญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การวัดประสิทธิผลการทำงานจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ซึ่งตัวแปรต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้กำหนดให้เป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีการศึกษารายละเอียดเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน

องค์กรทุกองค์กรต่างมุ่งหวังผลงานที่มีคุณภาพจากพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งได้มี นักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของงาน ไว้ดังนี้

ลักษณะมี สารบรรณ (2555) กล่าวว่า คุณภาพของงาน หมายถึง การดำเนินงานที่มี ประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่ง ลูกค้ามีความพึงพอใจ และยอมจ่ายตาม ราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้น ซึ่งมีใช่เรื่องที่ประเมินจากสิ่งของที่จับต้องได้ หรือเป็นรูปธรรมเพียงด้าน เดียว แต่จะต้องนำปัจจัยอื่น ที่เป็นนามธรรมมาประกอบการพิจารณาด้วย

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า คุณภาพของงาน หมายถึง พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายได้อย่างถูกต้อง ได้มาตรฐาน ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ มีความกระตือรือร้นและ มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยคำนึงถึงคุณภาพของงานที่จะส่งผลถึงภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

2. ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน

ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับเวลาในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สถาบันดำรงราชานุภาพ (2553) กล่าวว่า การบริหาร เวลา หมายถึง การกำหนดและการควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ทศพร ทรงเกียรติ (2554) กล่าวว่า เวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณของงาน รวมทั้งจะต้องเป็นไปตามกำหนดและสภาพการณ์ด้วย

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า เวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จได้ทันตามเวลาที่กำหนดไว้ ด้วยความเต็มใจพร้อมที่จะอุทิศเวลาเพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน

3. ด้านปริมาณงาน

ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปริมาณงาน ไว้ดังนี้

กรสรรรค์ เอนกศักยพงศ์ (2556) กล่าวว่าปริมาณงาน หมายถึง จำนวนที่กลุ่มคนหรือหน่วยงานผลิตสินค้าตัวใดตัวหนึ่ง สามารถผลิตได้ตรงตามเป้าหมายตามจำนวนที่ได้วางแผนไว้

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ปริมาณงาน หมายถึง ผลงานที่ปฏิบัติได้ มีปริมาณที่เหมาะสมตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ โดยผู้ปฏิบัติงานมีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอและสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณที่เท่าเดิม แม้ว่าจะมีจำนวนกะทำงานหรือผู้ร่วมงานน้อยลงก็ตาม

ในการดำเนินงานขององค์กรทั้งสิ้น ผู้บริหารระดับสูงควรตระหนักถึงความสำคัญและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากต้นทุนค่าใช้จ่าย การรณรงค์เพื่อช่วยกันประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ จะเป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะสามารถช่วยควบคุมและลดต้นทุนที่เกิดขึ้นนี้ได้ การกระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกของความประหยัดจึงเป็นหน้าที่อันสำคัญยิ่งของแต่ละองค์กร จิตสำนึกของความประหยัดจะหมายถึงความเข้าใจถึงสาเหตุและเหตุผลของการประหยัด การร่วมมือกันเพื่อรักษาควบคุมดูแล และหาวิธีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เหมาะสมและเป็นไปตามความจำเป็น รวมถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการที่จัดขึ้นเพื่อรณรงค์ให้เกิดความประหยัดตลอดจนการกระตุ้นและสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เมื่อมีต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ลดลงจึงเป็นเหตุให้ผลตอบแทนที่พนักงานจะได้รับนั้นย่อมมีมูลค่าที่มากขึ้นตามไปด้วยไม่ว่าจะเป็นการปรับเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นจำนวนโบนัสที่มากขึ้นรวมถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานที่จะเกิดขึ้นตามมา (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2561)

จากการทบทวนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเรื่องการวัดประสิทธิผลการทำงาน ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบตัวแปรด้านการวัดประสิทธิผลการทำงานซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้านประกอบด้วย ด้านคุณภาพงานว่าสามารถทำงานได้ประสิทธิภาพมาตรฐานตามที่กำหนดไว้หรือไม่ ในด้านเวลาในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับคุณภาพงานที่ได้หรือไม่ ความสามารถของพนักงานในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

สำเร็จได้ทันตามเวลาที่กำหนดไว้ และด้านปริมาณงาน ผลงานหรือปริมาณงานที่เหมาะสมตรงตามเป้าหมายและจุดประสงค์ขององค์กรหรือไม่ การทำงานทุกอย่างต้องมีการวัดผลการดำเนินงานขึ้นอยู่กับว่าแต่ละองค์กรใช้เครื่องมือใดในการวัดประสิทธิผลของงานนั้น ทั้งนี้การวัดประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสมัยใหม่ที่มีเงื่อนไขบางอย่างที่ต่างออกไปจากการทำงานรูปแบบเดิม ดังนั้นการทบทวนทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลการทำงานจึงเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา หัวข้อปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ และการวัดประสิทธิผลการทำงานโดยนำเครื่องมือในวัดประสิทธิผลการทำงานทั้งสามตัวนี้ไปใช้วัดการทำงานในรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ โดยการกำหนดคุณภาพงานตามมาตรฐานขององค์กรแล้วมอบหมายงานตามปริมาณงานที่ต้องการ และกำกับระยะเวลาในการทำงานและกำหนดส่งงานตามลำดับ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน สามารถอธิบายได้ว่าการวัดประสิทธิผลการทำงานรูปแบบใหม่จำเป็นต้องศึกษาถึงรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ เพื่อให้การวัดประสิทธิผลการทำงานสอดคล้องกับรูปแบบการทำงานแบบสมัยใหม่ และทำให้ผู้วิจัยทราบถึงการวัดประสิทธิผลการทำงานของของพนักงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านปริมาณงาน ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นตัวแปรตามในการกำหนดกรอบแนวคิด และใช้สร้างแบบสอบถามการวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่กับการวัดประสิทธิผลการทำงาน

4. บริบทของบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง

บริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่งได้เปิดตัวในปีพ.ศ. 2558 ในประเทศสิงคโปร์เป็นที่แรก เป็นตลาดซื้อขายแบบโซเชียลที่มุ่งเน้นการใช้งานผ่านเทคโนโลยีสื่อสารติดตัว จำพวกโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ไอแพด แล็บท็อป มาผสมผสานกันเป็น Market place เต็มรูปแบบ ผู้ใช้งานสามารถเลือกซื้อหรือเลือกขายสินค้าได้ทุกที่ทุกเวลา อีกทั้งยังมีการสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ และแพลตฟอร์มรวมถึงช่องทางการชำระเงิน ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการซื้อปิ้งออนไลน์ได้ง่าย ปลอดภัยแก่ผู้ขาย และ ผู้ซื้อ หลังจากนั้นไม่นาน บริษัทอีคอมเมิร์ซได้เปิดตัวเว็บไซต์เพื่อแข่งขันในตลาดอีคอมเมิร์ซอื่นๆที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็วในภูมิภาค อาทิ Lazada, Tokopedia และ AliExpress โดยบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่งนี้ได้สร้างความแตกต่างจากที่อื่น ด้วยการมี "ช่อง Guarantee" ซึ่งเป็นระบบที่ระงับการชำระเงินให้กับผู้ขาย จนกว่าผู้ซื้อจะได้รับสินค้า เพื่อสร้างความมั่นใจและเป็นการรับประกันความปลอดภัยในการซื้อปิ้งออนไลน์ และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ที่ซื้อ

รูปแบบธุรกิจของบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่งเริ่มต้นด้วยตลาดระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภคเป็นหลัก และได้เพิ่มช่องทางการตลาดระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค ในรูปแบบผสมผสานกัน (Hybrid Model) เมื่อเทียบกับคู่แข่งไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม และค่าคอมมิชชันกับผู้ขาย ซึ่งถือเป็นข้อได้เปรียบกับผู้ที่มีมาลงขายสินค้า แต่เนื่องจากการแบกรับค่าใช้จ่ายต่างๆ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขใหม่ โดยเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการชำระเงินร้อยละ 2 จากผู้ขาย โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 16 ตุลาคม 2562 เป็นต้นไป ยกเว้นช่องทาง Airplay Wallet ซึ่งเป็นพันธมิตรโดยตรง จะไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่อไป นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น Asset Light Marketplace โดยที่ไม่มีคลังสินค้า และเป็นพันธมิตรกับผู้ให้บริการจัดส่งมากกว่า 70 แห่ง เพื่อสนับสนุนด้านโลจิสติกส์แก่ผู้ใช้บริการ ในส่วนประเทศไทยได้ร่วมมือกับบริษัทขนส่งชั้นนำภายในประเทศ ดังนี้ ไปรษณีย์ไทย Kerry Express และ DHL Express ในการรับและจัดส่งสินค้า

เนื่องด้วยระบบโครงสร้างองค์กรที่เป็นรูปแบบการทำงานผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อติดต่อกับลูกค้าหรือคู่พันธมิตรทางธุรกิจ บริษัทอีคอมเมิร์ซจึงมีการใช้พนักงานแบ่งเป็นสามระดับดังนี้ ระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานมีหน้าที่กำหนดและวางแผนนโยบายต่างๆที่จะทำให้องค์กรเติบโตและตรวจสอบพนักงานในการปฏิบัติงานโดยกำหนดงานตามที่ส่วนหรือแผนกนั้นต้องดูแลรับผิดชอบระดับพนักงานปฏิบัติงานหรือพนักงานประจำที่ต้องทำการติดต่อกับลูกค้า แก้ไขและพัฒนาปัญหา ระบบแพลตฟอร์มให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และรับดับพนักงานจ้างชั่วคราวหรือบุคคลภายนอกที่บริษัทอีคอมเมิร์ซจ้างในระยะสั้นๆ เพื่อให้ดูแลโครงการระยะสั้นๆเช่น ติดต่อลงพื้นที่กับลูกค้าในเขตต่างจังหวัด เป็นการขยายพื้นที่ทางการตลาดขององค์กรซึ่งบรรยากาศการทำงานจะเป็นอย่างยืดหยุ่นไม่เคร่งจนเกินไป ทำให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์และสามารถนำความคิดนั้นเสนอระดับหัวหน้าหรือผู้บริหาร เพื่อให้เกิดการเติบโตในหน้าที่และตำแหน่ง ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรซึ่งข้อนี้ถือว่าเป็นประโยชน์ร่วมกันทั้งตัวพนักงานและองค์กร

ด้านการจ้างงานองค์กรได้เห็นประเด็นความทันสมัยความคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษาจบใหม่หรือคนรุ่นใหม่ทางฝ่ายบุคคลจึงได้กำหนดคุณสมบัติช่วงอายุและทักษะเฉพาะในด้านที่เกี่ยวข้องกับการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงผู้ที่สามารถนำเสนอความคิดสร้างสรรค์ ทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงผู้ที่สามารถนำเสนอความคิดสร้างสรรค์เพื่อเสนอระดับหัวหน้างานเพื่อให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในผลงานของตัวเองที่ถูกเพื่อนๆ ร่วมงานสนับสนุน ด้วยการอยู่ร่วมกับและทำงานเป็นทีมจึงทำให้บรรยากาศภายในองค์กรไม่มีความตึงเครียด พนักงานทุกคนสามารถที่จะเสนอความคิดของตัวเองให้เพื่อนร่วมงานในทีมฟังได้ หรือช่วยกันทำงานนั้นๆ ที่ได้รับมอบหมายมาให้เสร็จ

ตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด และสวัสดิการของบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่งนี่เป็นที่ต้องการของพนักงานและเป็นสิ่งที่ดึงดูดพนักงานอย่างให้เพื่อให้เข้าร่วมงานกับองค์กร เพราะสวัสดิการดังกล่าวไม่เหมือนกับสวัสดิการทั่วไป เป็นการดูแลถึงคนในครอบครัวของพนักงานซึ่งสามารถเลือกได้ว่าจะยกผลประโยชน์ดังกล่าวให้กับผู้ใดในครอบครัว

เนื่องจากรูปแบบการทำงานขององค์กรที่แบ่งระดับการทำงานอย่างชัดเจนจึงทำให้การวัดประสิทธิผลการทำงานในแต่ละระดับแตกต่างกันไป ระดับพนักงานที่เป็นบุคคลภายนอกหรือสัญญา ระยะสั้นหนึ่งปีจะถูกวัดโดย KPI ที่กำหนดโดยระดับหัวหน้างาน พนักงานกลุ่มดังกล่าวจะเดินทางไปเพื่อไปพบลูกค้าภายนอกอยู่เสมอจึงไม่มีการเข้าสำนักงานมากนัก และมีการตรวจสอบสอว่าไปทำงานหรือไม่โดยโปรแกรมสำเร็จรูปขององค์กร ที่จะตรวจสอบผ่านการเข้าระบบและส่งตำแหน่งที่ตนอยู่ เช่นเดียวกับพนักงานประจำระดับปฏิบัติการที่จะต้องถูกตรวจสอบการทำงานผ่านระบบเดียวกัน เมื่อไปพบลูกค้านอกที่ทำงาน ทั้งหมดจะถูกแจ้งโดยระดับหัวหน้างานหรือผู้บริหารระดับกลางรวมถึงกำหนดเป้าหมายรายสัปดาห์และรายเดือน หากไม่ได้ตามที่กำหนดไว้ค่าคอมมิชชั่นหรือรายได้เสริม เช่น ค่าเดินทาง จะไม่ได้รับในเดือนนั้นๆ ที่ทำผลงานไม่ได้ตามเป้าหมาย

จากการศึกษาบริบทของบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่งทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และสวัสดิการสมัยใหม่ที่เป็นที่พูดถึงอย่างแพร่หลายในวงการธุรกิจสมัยใหม่ โดยเฉพาะธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงาน รวมถึงการวัดประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน และในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดให้กลุ่มธุรกิจที่ดำเนินการซื้อขายสินค้าหรือโฆษณาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นกลุ่มธุรกิจหลักที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยสนใจในกลุ่มประชากรที่มีรูปแบบการดำเนินธุรกิจแบบสมัยใหม่ และมีพนักงานเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่สนใจรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และสวัสดิการสมัยใหม่ และได้กำหนดให้ตัวแปรด้วยประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

บุญเรือน ทองทิพย์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ กรณีศึกษาบริษัทรักษาความปลอดภัย แรเงเจอร์ อินเวสติเกชั่น จำกัด ผลการศึกษาพบว่าธุรกิจหรือหน่วยงานองค์กรที่ดำเนินการด้านการรักษาความปลอดภัย ในด้านการบริหารบุคคล ธุรกิจควรมีการกำหนดนโยบายทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นสิ่งที่ควรกระทำอย่างยิ่งเพื่อให้รู้แนวการ

ดำเนินงานโดยทั่วไปของธุรกิจรักษาความปลอดภัย ภายใต้พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 ควรมีการเปิดโอกาสที่เท่าเทียมกันในการสมัครงานสำหรับผู้สมัครที่มีคุณสมบัติ ประสบการณ์ และพินความรู้ตามที่ระบุไว้โดยไม่มีข้อกีดกัน การปฏิบัติต่อพนักงานเป็นไปในลักษณะที่เท่าเทียมกันโดยสม่ำเสมอตลอดทั้งองค์กร ช่วยขจัดปัญหาการเลือกที่รักมักที่ชังระหว่างพนักงาน ภายในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนกกันอีกทั้งเป็นหลักประกันว่าพนักงานทุกคนอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์อันเดียวกัน นโยบายเป็นเสมือนมาตรการวัดผลปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนการเลื่อนขั้นหรือการพิจารณาให้เงินรางวัลทุกคนที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์จะมีสิทธิในการถูกพิจารณาเท่าเทียมกันด้วยความเสมอภาคตามระบบคุณธรรม ความเสมอภาคในเรื่องค่าตอบแทน โดยยึดหลักการที่ว่างานเท่ากัน เงินเท่ากันและมีสิทธิได้รับโอกาสต่างๆ ความเสมอภาคที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอหน้ากัน โดยใช้ระเบียบและมาตรฐานเดียวกันทุกเรื่อง

พลาญ จันทรจตุรภัทร และ เกรียงศักดิ์ จันทินอก (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ และผลการดำเนินงานของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อผลการดำเนินงาน โดยมีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่เป็นตัวแปรกลาง ผลการศึกษาพบว่าทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานไอที ด้านทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวกับไอที และด้านทรัพยากรความสัมพันธ์กับไอที มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน โดยมีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่เป็นตัวแปรกลางด้านการสร้างนวัตกรรมด้านการวางแผนการตลาดและด้านความสัมพันธ์กับผู้จัดหาปัจจัยการผลิต ดังนั้นผู้บริหารธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ควรให้ความสำคัญกับทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่งเสริมการสร้างความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ จะทำให้องค์กรมีการดำเนินงานที่ดีและประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนต่อไป

กิตติ ชุมหศรวิงศ์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสมดุลของชีวิตการทำงานและครอบครัวของบุคลากรสายวิชาการมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยได้ศึกษาระดับความสมดุลของชีวิตการทำงานและครอบครัวของบุคลากรสายวิชาการ (สาย ก) มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาความสมดุลของชีวิตดังกล่าว จากการศึกษาพบว่า ระดับความสมดุลของชีวิตการทำงานและครอบครัว ของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับปานกลาง โดยองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความยืดหยุ่นในการทำงาน ส่วนองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ

การสนับสนุนด้านการเงินแก่พนักงาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน คือ บุคลากรส่วนใหญ่จำเป็นต้องปฏิบัติงานในวันหยุดเป็นประจำ เกิดจากภาระงานสอนทั้งในภาคปกติ และโครงการพิเศษต่างๆ ของแต่ละคณะโดยการแก้ไขปัญหาจะสามารถทำได้โดยการวางแผนอัตรากำลังของบุคลากรในคณะ เพื่อดำเนินการขออัตรากำลังตามที่เหมาะสม รวมถึงการจัดตารางการเรียนการสอนล่วงหน้า ส่วนในด้านการสนับสนุนด้านการเงินแก่พนักงานการได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนจากหน่วยงานที่ไม่คุ้มค่าเหมาะสมกับ ปริมาณงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบ สามารถนำวิธีการให้นำหนักของงานต่างๆ ตามความเหมาะสมรวมถึงการนำวิธีการประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพงานมาใช้อย่างจริงจัง

ณัฐวัชร จันทโรธรัณ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องยุทธศาสตร์การบริหารจัดการองค์การสมัยใหม่จากการศึกษาพบว่า แนวความคิดของการบริหารจัดการองค์การในอดีตจะมุ่งเน้นในการประสานงานกันระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแต่จากการที่ผู้บริหารมีสมมติฐานว่ามนุษย์เป็นผู้ที่มีเหตุผลในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพของผลงานเกิดจากการแบ่งงานกันทำตามความถนัด แต่ผู้บริหารไม่ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านสภาวะแวดล้อมและพฤติกรรมของมนุษย์ทำให้ผลการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพของผลงานไม่เป็นไปตามที่ต้องการ เช่นคนงานไม่ชอบงานในลักษณะที่เป็นงานประจำ เป็นต้น แต่แนวความคิดของการบริหารจัดการองค์การสมัยใหม่จะมุ่งเน้นให้ผู้บริหารคิดหาทางวางระบบขององค์การใหม่เพื่อจะนำไปสู่การขยายงาน การเพิ่มคุณค่าของงานและการให้อำนาจตัดสินใจกับพนักงานเพิ่มขึ้นหรือการนำแนวความคิดของการจ่ายค่าตอบแทนตามจำนวนผลงานมาประยุกต์ใช้กับคนงาน จนสามารถเพิ่มผลผลิตได้เกินจากมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งจะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าคนงานที่ทำได้ต่ำกว่ามาตรฐานการวางระบบการบริหารจัดการองค์การตามแนวคิดนี้ ก็สามารถผลักดันให้คนงานทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดได้คือ ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการองค์การสมัยใหม่

สุรพงศ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านแรงจูงใจประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

ปราโมทย์ รอดวินิจ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารสาขาในจังหวัดขอนแก่น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีธนาคารสาขาในจังหวัดขอนแก่น ทำงาน 130 คน จากการศึกษาพบว่า นักบัญชีธนาคาร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน ด้านองค์กรและการจัดการ และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และนักบัญชีธนาคาร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพ การทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณงาน นักบัญชีธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพ การทำงานโดยรวม ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาแตกต่างกัน นักบัญชีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านเวลา และด้านคุณภาพของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมด้านเวลา และด้านปริมาณงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงาน

สุธานี นุกุลอั้งอารี (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพอใจในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากที่สุด เพราะบริษัทมีสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมกับการทำงาน มีการดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี มีอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานที่มีสภาพดีและพร้อมใช้งาน สถานที่ทำงานกว้างขวางไม่แออัดรวมถึงที่จอดรถของบริษัทมีเพียงพอ ในเมื่อบริษัทอำนวยความสะดวกในเรื่องปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่นนี้ ก็ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศสรุปได้ว่า หน่วยงานและองค์กรต่างให้ความสำคัญเกี่ยวกับพนักงานในเรื่องความพอใจของพนักงานในการทำงานแบบยืดหยุ่น ผู้วิจัยสามารถนำผลจากการศึกษานี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแบบอย่างในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผลการทำงานต่อไป

5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

Marx, Reimann, and Diewald (2021) ได้ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการทำงานที่ยืดหยุ่นและการทำงานจากที่บ้าน เพื่อหลีกเลี่ยงการลาออกของพนักงาน ซึ่งเกี่ยวกับความสำคัญของการทำงานและการใช้ชีวิตที่เท่าเทียมของพนักงาน ซึ่งจะสามารถทำให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพและช่วยให้ชีวิตส่วนตัวของพนักงานดีขึ้น โดยใช้คำถามว่า มาตรการดังกล่าวจะสามารถดึงดูดใจให้พนักงานไม่ลาออกได้หรือไม่ พวกเขาคิดว่าพวกเขาคิดว่าชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่นและการทำงานจากที่บ้านจะดึงดูดใจพนักงานทุกคน พวกเขาจึงได้ทำการศึกษาเรื่องดังกล่าวกับพนักงานชาวเยอรมัน จำนวน 452 คน จาก 127 บริษัท จากการศึกษาพบว่าชั่วโมงงานที่ยืดหยุ่นและการทำงานจากที่บ้านช่วยให้อัตราการลาออกลดลง โดยมีอิทธิพลกับพนักงานเพศชายมากกว่าพนักงานหญิงและขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่นๆ เช่น วัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น

Gill and Siddiqui (2020) ได้ทำการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการหลายรายเริ่มหันมาใช้การทำงานแบบยืดหยุ่น จากการศึกษาพบว่าการทำงานจากที่บ้าน และชั่วโมงการทำงานแบบยืดหยุ่น มีผลต่อความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กร และช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตของพนักงาน จากการศึกษาในครั้งนี้สรุปได้ว่าการจัดการทางเลือกที่ยืดหยุ่นในการทำงานมีผลลัพธ์ของทัศนคติเชิงบวกทั้งยังขึ้นเพิ่มประสิทธิผลและความต่อเนื่องของความสำเร็จทางธุรกิจอีกด้วย

Muhammad and Danish (2020) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาพัฒนาและความสมดุลของการทำงานกับชีวิตส่วนตัวมีผลต่อความสุขของพนักงานหรือไม่ เนื่องจากการไปทำงานอย่างมีความสุข เป็นปัจจัยหลักในการทำงานของพนักงานทุกวันนี้ พวกเขาได้ศึกษาถึงปัจจัยหลักที่สร้างความสุขให้กับพนักงาน เพื่อให้เกิดการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพจากพนักงาน 219 คน จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้การทำงานมีความสุข ได้แก่ ความสมดุลของการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ความก้าวหน้าในสายงาน และการเรียนรู้เพิ่มเติม

BARBER, Dunham, and FORMISANO (2006) ได้ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของผลประโยชน์ที่ยืดหยุ่นต่อความพอใจของพนักงาน และได้ทำการทดสอบเรื่องทัศนคติก่อนและหลังการแนะนำผลประโยชน์ที่ยืดหยุ่นของพนักงานด้านธุรกิจด้านการเงินจำนวน 110 คน จากการศึกษาพบว่าการทำงานที่พนักงานเข้าใจเรื่องผลประโยชน์มากขึ้นและมีการตอบสนองต่อผลประโยชน์ดังกล่าวมากขึ้นด้วย อย่างไรก็ตามยังต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมในอนาคต เพื่อศึกษาผลกระทบและพฤติกรรมการ

ตอบสนองที่มากขึ้น และพบว่าการทำงานที่ยืดหยุ่นส่งผลต่อความมุ่งมั่นขององค์กรและการเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานในอุตสาหกรรมบริการของปากีสถาน

Erin and Alexandra (2006) ได้ทำการศึกษาเรื่องการจัดการการเตรียมการทำงานที่ยืดหยุ่นในองค์กรของสหรัฐอเมริกา: การใช้ดุลยพินิจอย่างเป็นทางการหรือ 'สิทธิที่ต้องทวงถาม' เกี่ยวกับสถานที่ทำงานที่ยืดหยุ่นในสหรัฐอเมริกา ศึกษาโดยใช้การจัดการการทำงานแบบใหม่ มีชั่วโมงการทำงาน และสถานที่ที่มีความยืดหยุ่น กับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จาก 41 บริษัท จากการศึกษาพบว่าองค์กรส่วนใหญ่มีลักษณะการทำงานที่ยืดหยุ่นเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร แต่เป็นการกำหนดดุลยพินิจขององค์กรมากกว่าเป็นสิทธิตามขอบธรรมของพนักงาน หากพนักงานต้องการความยืดหยุ่นจะต้องเข้ามาพูดคุยหรือเรียกร้อง การศึกษานี้ทำให้เห็นว่าการพิจารณาทฤษฎีการทำงานแบบใหม่นี้ระหว่างองค์กรและพนักงานให้สอดคล้องกันมากขึ้น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ ทำให้เห็นกระแสโลกธุรกิจของการจ้างงานแบบยืดหยุ่น การจ้างงานแบบสมัยใหม่ที่เปลี่ยนไปจากเดิมทั้งในเรื่องของรูปแบบการทำงาน ทั้งการทำงานจากที่บ้าน โดยเฉพาะในยุคโรคระบาดโควิด 19 ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ในวงธุรกิจ คุณภาพชีวิตของพนักงานในด้านต่างๆ สวัสดิการที่แตกต่างกัน ด้วยความต้องการที่ไม่เหมือนกันของพนักงาน ชั่วโมงทำงาน โดยงานวิจัยเหล่านี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์ และเพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแบบอย่างในการวางแผนและพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผลการทำงานต่อไป

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผลการทำงานของบริษัทอิตคอมเมิร์ซ” ซึ่งการดำเนินการศึกษาในครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดขั้นตอนและกระบวนการศึกษาดังนี้

1. ระเบียบวิธีวิจัย
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
3. ขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
6. แหล่งที่มาของข้อมูล
7. การเก็บรวบรวมข้อมูล
8. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากการสำรวจพนักงาน เพื่อศึกษาปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผลการทำงานของบริษัทอิตคอมเมิร์ซ โดยการใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างเพื่อเป็นเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้ นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติบนเครื่องคอมพิวเตอร์ จากนั้นทำการสรุปและอภิปรายผลการศึกษา

2. ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทอิตคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 2,560 คน (อดิสร เอกวารานุกุลศิริ, 2561)

3. ขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่กำหนด ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามขนาดที่ได้จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมด้วยสูตร เทโร ยามาเน่ (ประสพชัย พสุนนท์, 2558) ที่ความคลาดเคลื่อน 0.05

สูตรคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง

$$n \geq \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

E = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าลงในสูตร

$$n \geq \frac{2,560}{1+2,560 (0.05)^2}$$

$$n \geq 345.94$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 346 คน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และอัตราเงินเดือน มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ให้เลือกตอบข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ ลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) หรือแบบ Likert Scale (Likert, 1961: 74) ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

นำคะแนนที่ได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลของปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงาน สมัยใหม่ เพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ย โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนน (สุมาลี ไชยศุภรากุล, 2558) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความสำคัญมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความสำคัญมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความสำคัญปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความสำคัญน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม ให้เลือกตอบข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) หรือแบบ Likert Scale (Likert, 1961: 74) ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

นำคะแนนที่ได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลของปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ เพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ย โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนน (สุมาลี ไชยสุภรากล, 2558) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความสำคัญมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความสำคัญมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความสำคัญปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความสำคัญน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยมีกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

นำคะแนนที่ได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ย โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนน (สุมาลี ไชยสุภรากล, 2558) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลการทำงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

นำคะแนนที่ได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ย โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนน (สุมาลี ไชยศุภรากุล, 2558) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

5. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

5.1 ศึกษาเอกสารงานและวรรณกรรมวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

5.2 สร้างแบบสอบถามและนำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ถูกต้องของเนื้อหาและการใช้ภาษานำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

5.3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับพนักงานบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ที่มีลักษณะความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด มุมมองของคนทำงานรูปแบบการดำเนินงานเช่นเดียวกัน มีสภาพแวดล้อมตลอดจนจำนวนพนักงานที่ใกล้เคียงกัน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach (1970: 161)

5.4 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

6. แหล่งที่มาของข้อมูล

ข้อมูลที่ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ในครั้งนี้จำแนกข้อมูลได้ 2 ชนิดคือ

6.1 ข้อมูลปฐมภูมิโดย เก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในบริษัทอีคอมเมิร์ซในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 2,560 คน ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามในแบบสอบถามด้วยตนเองจากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาและปรับปรุง โดยผู้วิจัยเป็นผู้รวบรวมตรวจสอบครบถ้วนสมบูรณ์ ก่อนนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์

6.2 ข้อมูลทุติยภูมิ โดยเก็บข้อมูลจากตำรา หนังสือ วารสาร บทความทางวิชาการ เอกสารรายงานวิจัย ที่มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผล

การทำงานของบริษัทอีคอมเมิร์ซ เพื่อทราบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

7. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย ให้หน่วยงานที่เป็นประชากร เพื่อขออนุญาตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้ประชากรพนักงานบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง จำนวน 346 ชุด และรอรับกลับ หลังจากตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุด ก่อนนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

8. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

8.1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

8.2 วิเคราะห์ระดับการกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ และประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความสำคัญมีผลมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความสำคัญมีผลมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความสำคัญมีผลปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความสำคัญมีผลน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความสำคัญมีผลน้อยที่สุดหรือไม่มีผล

8.3 วิเคราะห์ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ที่ส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และการทดสอบสถิติด้วย T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐานการส่งผลของตัวแปรอิสระเพียงตัวเดียว แต่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

8.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ เป็นการวิเคราะห์ระดับอิทธิพลของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้การวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยวิธีปกติ (Enter) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ตัวแปรปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ และทำการสรุปผลสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05%

8.5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ เป็นการวิเคราะห์ระดับอิทธิพลของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้การวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยวิธีปกติ (Enter) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ตัวแปรปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ และทำการสรุปผลสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05%

8.6 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อการวัดประสิทธิผลการทำงานในมุมมองของคนทำงาน เป็นการวิเคราะห์ระดับอิทธิพลของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ปัจจัยรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ที่เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 3 โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้การวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยวิธีปกติ (Enter) เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อการวัดประสิทธิผลการทำงานในมุมมองของคนทำงาน และทำการสรุปผลสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05%



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผลการทำงานของบริษัทอิตคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอิตคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 350 คน โดยผลการศึกษสามารถแบ่งได้ ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
- 4.2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี
- 4.3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 4.4 รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่
- 4.5 การวัดประสิทธิผลการทำงาน
- 4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติและตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายหรืออำนาจพยากรณ์
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน
Std.error	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการ
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ ในรูปแบบคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
Sig	แทน	ระยະนัยสำคัญทางสถิติ
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบ
Z	แทน	คะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระตัวแปรพยากรณ์
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยบุคคลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในพนักงานระดับปฏิบัติการ ในบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และอัตราเงินเดือน ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (Percentage)
ชาย	155	44.3
หญิง	195	55.7
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็น ร้อยละ 55.7 และเพศชาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (Percentage)
21 – 30 ปี	277	79.2
31 – 40 ปี	54	15.4
41 – 50 ปี	19	5.4
51 – 60 ปี	0	0.0
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 79.2 รองลงมาคือ 31-40 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 และ 41 – 50 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (Percentage)
โสด	314	89.7
สมรส	36	10.3
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 89.7 และสถานภาพสมรส จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (Percentage)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	10.9
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	254	72.5
สูงกว่าปริญญาตรี	58	16.6
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (Percentage)
10,000 - 20,000 บาท	128	36.6
20,001 - 30,000 บาท	95	27.1
30,001 - 40,000 บาท	61	17.4
มากกว่า 40,000 บาท	66	18.9
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 รองลงมาคือ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 ตามลำดับ

4.2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ข้อมูลปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่มีต่อกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ความผันผวน ความไม่แน่นอน ความซับซ้อน และความคลุมเครือ แสดงผลดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยทางเทคโนโลยี

ปัจจัยทางเทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความผันผวน	4.14	0.573	มาก
ด้านความไม่แน่นอน	4.16	0.486	มาก
ด้านความซับซ้อน	3.85	0.667	มาก
ด้านความคลุมเครือ	3.85	0.742	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00	0.392	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางเทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.392) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางเทคโนโลยี ด้านความไม่แน่นอน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.486) รองลงมาคือ ด้านความผันผวน ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.573) ด้านความคลุมเครือ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.742) และด้านความซับซ้อน ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.667) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยทางเทคโนโลยี ด้านความผันผวน

ด้านความผันผวน	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความผันผวนของเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจส่งผลให้ตัดสินใจทำงานในรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่	98 (28.0)	193 (55.1)	51 (1.6)	6 (1.7)	2 (0.6)	4.08	0.735	มาก
ปัจจัยด้านการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีที่เป็นตัวกำหนดให้ตัดสินใจทำงานกับบริษัทหรือองค์กรที่มีรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่	111 (31.7)	180 (51.4)	49 (14.0)	8 (2.3)	2 (0.6)	4.11	0.767	มาก
ความผันผวนในสถานะเศรษฐกิจเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดให้ตัดสินใจทำงานกับบริษัทหรือองค์กรที่มีรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่	102 (29.1)	181 (51.7)	51 (14.6)	14 (4.0)	2 (0.6)	4.05	0.805	มาก
สนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่พร้อมรับมือกับสถานการณ์ความผันผวน	102 (29.1)	181 (51.7)	51 (14.6)	14 (4.0)	2 (0.6)	4.32	0.757	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.14	0.573	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางเทคโนโลยีใน ด้านความผันผวน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.573) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องสนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่พร้อมรับมือกับสถานการณ์ความผันผวน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.757) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีที่เป็นตัวกำหนดให้ตัดสินใจทำงานกับบริษัทหรือองค์กรที่มีรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.767) ความผันผวนของเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจส่งผลให้ตัดสินใจทำงานในรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.735) และความผันผวนในสถานะเศรษฐกิจเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดให้ตัดสินใจทำงานกับบริษัทหรือองค์กรที่มีรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.805) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยทางเทคโนโลยี ด้านความไม่แน่นอน

ด้านความไม่แน่นอน	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความไม่แน่นอนในการดำเนินชีวิตในปัจจุบันส่งผลให้ตัดสินใจทำงานในรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่	94 (26.9)	185 (52.9)	62 (17.7)	7 (2.0)	2 (0.6)	4.03	0.760	มาก
ความไม่แน่นอนทางการเงินส่วนบุคคล ส่งผลให้ตัดสินใจทำงานกับบริษัทหรือองค์กรที่มีรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่	114 (32.6)	167 (47.7)	62 (17.7)	6 (1.7)	1 (0.3)	4.11	0.767	มาก

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยทางเทคโนโลยี ด้านความไม่แน่นอน (ต่อ)

ด้านความไม่แน่นอน	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ตัดสินใจทำงานกับบริษัทหรือองค์กรที่มีรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่มีเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำและมีความมั่นคง	161 (46.0)	148 (42.3)	37 (10.6)	3 (0.9)	1 (0.3)	4.33	0.721	มากที่สุด
สนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่พร้อมรับสถานการณ์ความไม่แน่นอนในด้านเทคโนโลยี	133 (38.0)	155 (44.3)	51 (14.6)	8 (2.3)	3 (0.9)	4.16	0.818	มาก
รวมเฉลี่ย						4.16	0.486	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางเทคโนโลยี ด้านความไม่แน่นอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.486) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ตัดสินใจทำงานกับบริษัทหรือองค์กรที่มีรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่มีเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำและมีความมั่นคง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.721) รองลงมาคือ สนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่พร้อมรับสถานการณ์ความไม่แน่นอนในด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.818) ความไม่แน่นอนทางการเงินส่วนบุคคล ส่งผลให้ตัดสินใจทำงานกับบริษัทหรือองค์กรที่มีรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.767) และความไม่แน่นอนในการดำเนินชีวิตในปัจจุบันส่งผลให้ตัดสินใจทำงานในรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.760) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยทางเทคโนโลยี ด้านความซับซ้อน

ด้านความซับซ้อน	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความซับซ้อนของ สถานการณ์ด้าน เทคโนโลยี เป็นตัว กำหนดให้ตัดสินใจ ทำงานกับองค์กรที่มีการ ปรับตัวรองรับการ เปลี่ยนแปลง	78 (22.3)	194 (55.4)	68 (19.4)	10 (2.9)	0 (0.0)	3.97	0.729	มาก
การทำงานในองค์กรมี ความซับซ้อนในการใช้ เทคโนโลยีสมัยใหม่	72 (20.6)	154 (44.0)	109 (31.1)	11 (3.1)	4 (1.1)	3.80	0.841	มาก
ความซับซ้อนด้าน เทคโนโลยีส่งผลต่อการ วัดประสิทธิภาพการ ทำงาน	73 (20.9)	166 (47.4)	80 (22.9)	29 (8.3)	2 (0.6)	3.80	0.884	มาก
ความซับซ้อนด้าน เทคโนโลยีในการทำงาน ส่งผลให้ตัดสินใจทำงาน ในรูปแบบการจ้างงาน สมัยใหม่	74 (21.1)	171 (48.9)	79 (22.6)	23 (6.6)	3 (0.9)	3.83	0.866	มาก
รวมเฉลี่ย						3.85	0.667	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางเทคโนโลยี ด้านความซับซ้อน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.667) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ความซับซ้อนของสถานการณ์ด้านเทคโนโลยี เป็นตัวกำหนดให้ตัดสินใจทำงานกับองค์กรที่มีการปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.729) รองลงมาคือ ความซับซ้อนด้านเทคโนโลยีในการทำงานส่งผลให้ตัดสินใจทำงานในรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.866) ความซับซ้อนด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อการวัดประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.884) และการทำงานในองค์กรมีความซับซ้อนในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.841) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยทางเทคโนโลยี ด้านความความคลุมเครือ

ด้านความความ คลุมเครือ	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความคลุมเครือในการใช้เทคโนโลยีเฉพาะด้านในการทำงานส่งผลต่อการทำงาน	71 (20.3)	158 (45.1)	104 (29.7)	17 (4.9)	0 (0.0)	3.81	0.812	มาก
ความไม่ชัดเจนในการใช้เทคโนโลยีสื่อสารส่งผลต่อการตัดสินใจทำงาน	88 (25.1)	153 (43.7)	84 (24.0)	19 (5.4)	6 (1.7)	3.85	0.918	มาก
ความคลุมเครือในการใช้เทคโนโลยีในการทำงานส่งผลต่อการกำหนดให้ตัดสินใจทำงานกับบริษัทที่มีรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่	70 (20.0)	170 (48.6)	94 (26.9)	11 (3.1)	5 (1.4)	3.83	0.833	มาก
การขาดความชัดเจนในการใช้เทคโนโลยีในงานส่งผลต่อการวัดผลการทำงาน	97 (27.7)	152 (43.4)	83 (23.7)	12 (3.4)	6 (1.7)	3.92	0.895	มาก
รวมเฉลี่ย						3.85	0.742	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางเทคโนโลยี ด้านความคล่องตัว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.742) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง การขาดความชัดเจนในการใช้เทคโนโลยีในงานส่งผลต่อการวัดผลการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.895) รองลงมาคือ ความไม่ชัดเจนในการใช้เทคโนโลยีสื่อสารส่งผลต่อการตัดสินใจทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.918) ความคล่องตัวในการใช้เทคโนโลยีในการทำงานส่งผลต่อการกำหนดให้ตัดสินใจทำงานกับบริษัทที่มีรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.833) และความคล่องตัวในการใช้เทคโนโลยีเฉพาะด้านในการทำงานส่งผลต่อการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.812) ตามลำดับ

4.3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อมูลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทอ็อกคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตใจ แสดงผลดังนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	4.43	0.585	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม	4.38	0.652	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ	4.45	0.591	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.42	0.548	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.548) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.591) รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.585) และด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.652) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านสภาพแวดล้อมทาง กายภาพ	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
องค์กรที่มีสิ่งแวดลอมที่ เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ส่งผลต่อความสนใจเข้า ทำงานของพนักงาน	172 (49.1)	140 (40.0)	33 (9.4)	4 (1.1)	1 (0.3)	4.37	0.724	มากที่สุด
สนใจเข้าทำงานในองค์กร ที่ให้มีความสำคัญกับ องค์กรที่มีสิ่งแวดลอม ทางสังคมที่เอื้ออำนวยต่อ การทำงาน	181 (51.7)	128 (36.6)	39 (11.1)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.39	0.705	มากที่สุด
สนใจเข้าทำงานกับ องค์กรที่ใช้เทคโนโลยีใน ทุกด้านเช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัยและ เพียงพอ	186 (53.1)	126 (36.0)	37 (10.6)	0 (0.0)	1 (0.3)	4.42	0.700	มากที่สุด
สนใจเข้าทำงานกับ องค์กรที่ใช้มีการจัด ค่าตอบแทนหรือ สวัสดิการด้านต่างๆที่ เหมาะสมแก่พนักงาน	219 (62.6)	97 (27.7)	33 (9.4)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.53	0.676	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.43	0.585	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.585) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องสนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่ใช้มีการจัดค่าตอบแทนหรือสวัสดิการด้านต่างๆที่เหมาะสมแก่พนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 0.53$, S.D. = 0.676) รองลงมาคือ สนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีในทุกด้านเช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.700) สนใจเข้าทำงานในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับองค์กรที่มีสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.705) และองค์กรที่มีสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานส่งผลต่อความสนใจเข้าทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.724) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม

ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่องค์กรที่มีสิ่งแวดล้อมภายในที่มีบรรยากาศการทำงานยืดหยุ่นและเป็นมิตร	189 (54.0)	125 (35.7)	31 (8.9)	4 (1.1)	1 (0.3)	4.42	0.725	มากที่สุด
สนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่มีการพัฒนาบุคลากรให้มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	188 (53.7)	119 (34.0)	35 (10.0)	8 (2.3)	0 (0.0)	4.39	0.760	มากที่สุด
สนใจเข้าทำงานในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีในการทำงานของพนักงาน	177 (50.6)	128 (36.6)	42 (12.0)	3 (0.9)	0 (0.0)	4.37	0.725	มากที่สุด

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม (ต่อ)

ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
องค์กรใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในรูปแบบใหม่ในการทำงานและสื่อสารกับบุคลากรในองค์กร	171 (48.9)	138 (39.4)	36 (10.3)	5 (1.4)	0 (0.0)	4.36	0.723	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.38	0.652	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.652) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง สนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่องค์กรที่มีสิ่งแวดล้อมภายในที่มีบรรยากาศการทำงานยืดหยุ่นและเป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.725) รองลงมาคือ สนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่มีการพัฒนาบุคลากรให้มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.760) สนใจเข้าทำงานในองค์กรที่ให้ ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.725) และองค์กรใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในรูปแบบใหม่ในการทำงานและสื่อสารกับบุคลากรในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.723) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ

ด้านสภาพแวดล้อมทาง จิตใจ	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
องค์กรที่มีสิ่งแวดล้อม ทางด้านจิตใจที่ เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ส่งผลต่อความสนใจเข้า ทำงานของพนักงาน	193 (55.1)	123 (35.1)	33 (9.4)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.45	0.674	มากที่สุด
สนใจเข้าทำงานในองค์กร ที่ให้ความสำคัญกับ ความสัมพันธ์ของ บุคลากรในองค์กรและ เอื้ออำนวยต่อการทำงาน	187 (53.4)	128 (36.6)	32 (9.1)	2 (0.6)	1 (0.3)	4.42	0.705	มากที่สุด
สนใจเข้าทำงานในองค์กร ที่ให้ความสำคัญกับการมี ความสัมพันธ์อันดีของ พนักงาน	193 (55.1)	128 (36.6)	28 (8.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.47	0.654	มากที่สุด
สภาพแวดล้อมด้านจิตใจ ที่ดีส่งผลต่อผลการ ทำงานของ	199 (56.9)	119 (34.0)	31 (8.9)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.47	0.667	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.45	0.591	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.591)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องสนใจเข้าทำงานในองค์กรที่ให้
ความสำคัญกับการมีความสัมพันธ์อันดีของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.667)
และสนใจเข้าทำงานในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการมีความสัมพันธ์อันดีของพนักงาน อยู่ในระดับ

มากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.654) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือ องค์กรที่มีสิ่งแวดล้อมทางด้านจิตใจที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานส่งผลต่อความสนใจเข้าทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.674) และสนใจเข้าทำงานในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.705) ตามลำดับ

4.4 รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่

ข้อมูลรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ที่มีต่อกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทอิตคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม การจ้างงานแบบสัญญาระยะสั้น การจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้าน และการจ้างงานแบบอิสระ ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับภาพรวมของปัจจัยในการกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ แสดงผลดังนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่

รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการจ้างงานแบบระยะสั้น	3.69	0.808	มาก
ด้านการจ้างงานแบบโครงการพิเศษ	3.80	0.757	มาก
ด้านการจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้าน	3.89	0.748	มาก
ด้านการจ้างงานแบบอิสระ	3.89	0.804	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82	0.622	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.622) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ ด้านการจ้างงานแบบอิสระ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.804) อยู่ในระดับมาก และด้านการจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.748) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือ ด้านการจ้างงานแบบโครงการพิเศษ ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.757) อยู่ในระดับมาก และด้านการจ้างงานแบบระยะสั้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.808) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ ด้านการจ้างงานแบบระยะสั้น

ด้านการจ้างงานแบบ ระยะสั้น	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การจ้างงานแบบสัญญา ระยะสั้นส่งผลต่อการ ตัดสินใจเข้าร่วมงานกับ องค์กรที่มีชื่อเสียง	128 (36.6)	132 (37.7)	68 (19.4)	14 (4.0)	8 (2.3)	3.69	0.808	มาก
การจ้างงานแบบสัญญา ระยะสั้นเป็นรูปแบบการ ทำงานที่สนใจ	67 (19.1)	104 (29.7)	82 (23.4)	65 (18.6)	32 (9.1)	3.80	0.757	มาก
การจ้างงานแบบสัญญา ระยะสั้นส่งผลต่อทัศนคติ ที่ดีของที่มีต่อองค์กร	82 (23.4)	124 (35.4)	99 (28.3)	33 (9.4)	12 (3.4)	3.89	0.748	มาก
การจ้างงานแบบสัญญา ระยะสั้นส่งผลต่อการ ทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ	90 (25.7)	128 (36.6)	90 (25.7)	29 (8.3)	13 (3.7)	3.89	0.804	มาก
การจ้างงานแบบสัญญา ระยะสั้นส่งผลต่อการ วัดผลการทำงาน	82 (23.4)	143 (40.9)	91 (26.0)	26 (7.4)	8 (2.3)	3.82	0.622	มาก
รวมเฉลี่ย						3.69	0.808	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ด้านการจ้างงานแบบระยะสั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.808) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องและการจ้างงานแบบสัญญาระยะสั้นส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.804) อยู่ในระดับมาก และการจ้างงานแบบสัญญาระยะสั้นส่งผลต่อทัศนคติที่ดีของที่มีต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.748)

มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือ การจ้างงานแบบสัญญาระยะสั้นส่งผลต่อการวัดผลการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.622) การจ้างงานแบบสัญญาระยะสั้นเป็นรูปแบบการทำงานที่สนใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.757) และการจ้างงานแบบสัญญาระยะสั้นส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.808) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ ด้านการจ้างงานแบบโครงการพิเศษ

ด้านการจ้างงานแบบ โครงการพิเศษ	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การจ้างงานแบบโครงการพิเศษส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียง	78 (22.3)	167 (47.7)	90 (25.7)	13 (3.7)	2 (0.6)	3.87	0.816	มาก
การจ้างงานแบบโครงการพิเศษเป็นรูปแบบการทำงานที่สนใจ	80 (22.9)	132 (37.7)	108 (30.9)	27 (7.7)	3 (0.9)	3.74	0.926	มาก
การจ้างงานแบบโครงการพิเศษส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	77 (22.0)	143 (40.9)	112 (32.0)	15 (4.3)	3 (0.9)	3.79	0.864	มาก
การจ้างงานแบบโครงการพิเศษส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	83 (23.7)	145 (41.4)	98 (28.0)	22 (6.3)	2 (0.6)	3.81	0.888	มาก
การจ้างงานแบบโครงการพิเศษส่งผลต่อการวัดผลการทำงาน	74 (21.1)	162 (46.3)	90 (25.7)	20 (5.7)	4 (1.1)	3.81	0.874	มาก
รวมเฉลี่ย						3.80	0.757	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ ด้านการจ้างงานแบบโครงการพิเศษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.757) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องการทำงานแบบโครงการพิเศษ ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.816) รองลงมาคือ การจ้างงานแบบโครงการพิเศษส่งผลต่อการวัดผลการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.874) และการจ้างงานแบบโครงการพิเศษส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.888) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน การจ้างงานแบบโครงการพิเศษส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.864) และการจ้างงานแบบโครงการพิเศษเป็นรูปแบบการทำงานที่สนใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.926) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ ด้านการจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้าน

ด้านการจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้าน	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้านส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียง	88 (25.1)	180 (51.4)	65 (18.6)	14 (4.0)	3 (0.9)	3.96	0.821	มาก
การจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้านเป็นรูปแบบการทำงานที่สนใจ	95 (27.1)	156 (4.6)	76 (21.7)	19 (5.4)	4 (1.1)	3.91	0.896	มาก
การจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้านส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	79 (22.6)	163 (46.6)	88 (25.1)	18 (5.1)	2 (0.6)	3.85	0.846	มาก

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ ด้านการจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้าน (ต่อ)

ด้านการจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้าน	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้านส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	86 (24.6)	158 (45.1)	80 (22.9)	25 (7.1)	1 (0.3)	3.87	0.877	มาก
การจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้านส่งผลต่อการวัดผลการทำงาน	82 (23.4)	163 (46.6)	80 (22.9)	21 (6.0)	4 (1.1)	3.85	0.887	มาก
รวมเฉลี่ย						3.89	0.748	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ด้านการจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.748) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องการจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้านส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.821) รองลงมาคือ การจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้านเป็นรูปแบบการทำงานที่สนใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.896) การจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้านส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.877) การจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้านส่งผลต่อการวัดผลการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.887) และการจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้านส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.846) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ ด้านการจ้างงานแบบอิสระ

ด้านการจ้างงานแบบอิสระ	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การจ้างงานแบบอิสระมีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียง	88 (25.1)	169 (48.3)	68 (19.4)	22 (6.3)	3 (0.9)	3.91	0.876	มาก
การจ้างงานแบบอิสระเป็นรูปแบบการทำงานที่ต้องการ	100 (28.6)	152 (43.4)	70 (20.0)	19 (5.4)	9 (2.6)	3.90	0.963	มาก
การจ้างงานแบบอิสระส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อองค์กร	93 (26.6)	149 (42.6)	88 (25.1)	15 (4.3)	5 (1.4)	3.89	0.898	มาก
ท่านคิดว่าการจ้างงานแบบอิสระจะมีผลต่อการทำงาน	86 (24.6)	162 (46.3)	74 (21.1)	21 (6.0)	7 (2.0)	3.85	0.926	มาก
การจ้างงานแบบอิสระส่งผลต่อการวัดผลการทำงาน	93 (26.6)	148 (42.3)	102 (29.1)	0 (0.0)	7 (2.0)	3.91	0.856	มาก
รวมเฉลี่ย						3.89	0.804	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ด้านการจ้างงานแบบอิสระ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.804) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องการจ้างงานแบบอิสระมีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.876) และการจ้างงานแบบอิสระส่งผลต่อการวัดผลการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.856) รองลงมาคือ การจ้างงานแบบอิสระเป็นรูปแบบการทำงานที่ต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.963) การจ้าง

งานแบบอิสระส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.898) และคิดว่า การจ้างงานแบบอิสระจะมีผลต่อการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.926) ตามลำดับ

4.5 การวัดประสิทธิผลการทำงาน

การวัดประสิทธิผลการทำงานที่มีต่อกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในพนักงานระดับปฏิบัติการใน บริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ในการปฏิบัติงาน และด้านปริมาณงาน แสดงผลดังนี้

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวัดประสิทธิผลการทำงาน

การวัดประสิทธิผลการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านคุณภาพของงาน	4.27	0.567	มากที่สุด
ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน	4.15	0.508	มาก
ด้านปริมาณงาน	4.04	0.641	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15	0.408	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการวัดประสิทธิผลการ ทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.408) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการวัดประสิทธิผลการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.567) รองลงมาคือ ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.508) และด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.641) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวัดประสิทธิผลการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้งานมีคุณภาพได้มาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้	119 (34.0)	188 (53.7)	43 (12.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.22	0.646	มากที่สุด
มีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย	144 (41.1)	168 (48.0)	37 (10.6)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.30	0.663	มากที่สุด
คำนึงถึงคุณภาพของงาน หรือผลงานที่จะส่งผลถึงภาพลักษณ์ขององค์กร	144 (41.1)	167 (47.7)	36 (10.3)	3 (0.9)	0 (0.0)	4.29	0.682	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.27	0.567	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการวัดประสิทธิผลการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.567) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องมีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.663) รองลงมาคือ คำนึงถึงคุณภาพของงาน หรือผลงานที่จะส่งผลถึงภาพลักษณ์ขององค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.682) และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้งานมีคุณภาพได้มาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.646) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวัดประสิทธิผลการทำงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน

ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
มีการวางแผนและบริหารเวลาเพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่กำหนด	139 (39.7)	170 (48.6)	41 (11.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28	0.661	มากที่สุด
ปริมาณงานที่รับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	122 (34.9)	156 (44.6)	56 (16.0)	13 (3.7)	3 (0.9)	4.09	0.854	มาก
เต็มใจที่จะอุทิศเวลาเพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน	112 (32.0)	166 (47.7)	66 (18.9)	5 (1.4)	1 (0.3)	4.09	0.764	มาก
รวมเฉลี่ย						4.15	0.508	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการวัดประสิทธิผลการทำงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.508) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องมีการวางแผนและบริหารเวลาเพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.661) รองลงมาคือ ปริมาณงานที่รับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.854) และเต็มใจที่จะอุทิศเวลาเพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.764) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวัดประสิทธิผลการทำงาน ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสม	83 (23.7)	179 (51.1)	73 (20.9)	14 (4.0)	1 (0.3)	3.94	0.793	มาก
ท่านมีการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดอยู่เสมอ	106 (30.3)	195 (55.7)	46 (13.1)	3 (0.9)	0 (0.0)	4.15	0.668	มาก
ท่านสามารถปฏิบัติงานในปริมาณที่เท่าเดิมโดยแม้จำนวนคณะทำงานจะน้อยลงก็ตาม	94 (26.9)	180 (51.4)	64 (18.3)	10 (2.9)	2 (0.6)	4.01	0.787	มาก
รวมเฉลี่ย						4.04	0.641	มาก

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการวัดประสิทธิผลการทำงาน ด้านปริมาณงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.641) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องมีการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.668) รองลงมาคือสามารถปฏิบัติงานในปริมาณที่เท่าเดิมโดยแม้จำนวนคณะทำงานจะน้อยลงก็ตาม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.787) และปริมาณงานที่รับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.793) ตามลำดับ

4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.24 แสดงการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	155	3.76	0.610	0.157	0.692
หญิง	195	3.86	0.629		

จากตารางที่ 4.24 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.25 แสดงการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ จำแนกตามอายุ

อายุ	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
21 – 30 ปี	277	3.84	0.629	0.564	0.569
31 – 40 ปี	54	3.74	0.600		
41 – 50 ปี	19	3.79	0.586		

จากตารางที่ 4.25 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.26 แสดงการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่
จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
โสด	314	3.83	0.627	0.176	0.675
สมรส	36	3.77	0.579		

จากตารางที่ 4.26 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทไอคอมเมิร์ซ
แห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อรูปแบบการจ้างงาน
สมัยใหม่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.27 แสดงการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	3.78	0.661	0.073	0.929
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	254	3.82	0.615		
สูงกว่าปริญญาตรี	58	3.83	0.636		

จากตารางที่ 4.27 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทไอคอมเมิร์ซแห่ง
หนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อรูปแบบการจ้าง
งานสมัยใหม่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.28 แสดงการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่
จำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
10,000 - 20,000 บาท	128	3.89	0.570	1.069	0.362
20,001 - 30,000 บาท	95	3.79	0.602		
30,001 - 40,000 บาท	61	3.73	0.772		
มากกว่า 40,000 บาท	66	3.82	0.591		

จากตารางที่ 4.28 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทไอคอมเมิร์ซแห่ง
หนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อรูปแบบการจ้างงาน
สมัยใหม่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ของพนักงานที่
ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทไอคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงาน
สมัยใหม่

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่				
	B	Std. error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	2.088	0.339		6.166	0.000
ด้านความผันผวน	-0.101	0.050	-0.093	-2.034	0.043*
ด้านความไม่แน่นอน	0.057	0.064	0.044	0.887	0.376
ด้านความซับซ้อน	0.244	0.055	0.262	4.402	0.000*
ด้านความคลุมเครือ	0.253	0.047	0.302	5.328	0.000*
R = 0.542 R ² = 0.294 R ² adj = 0.285 F = 35.854					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ด้านความผันผวน (Sig. = 0.043) ด้านความซับซ้อน (Sig. = 0.000) และด้านความคลุมเครือ (Sig. = 0.000) ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยค่า R^2 adj = 0.285 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ คิดเป็นร้อยละ 28.50

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ด้านความคลุมเครือ (B = 0.253) ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความซับซ้อน (B = 0.244) และด้านความผันผวน (B = 0.101) ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรง เพื่อทำนายรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

$$\hat{y} = 2.088 - 0.101 (X_{\text{ความผันผวน}}) + 0.244 (X_{\text{ความซับซ้อน}}) + 0.253 (X_{\text{ความคลุมเครือ}})$$

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่				
	B	Std. error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	2.997	0.272		11.019	0.000
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	0.019	0.093	0.018	0.205	0.837
ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม	0.033	0.081	0.035	0.411	0.681
ด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ	0.133	0.084	0.126	1.587	0.113
R = 0.167 R^2 = 0.228 R^2 adj = 0.219 F = 3.291					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Sig. = 0.837) ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม (Sig. = 0.681) และด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ (Sig. = 0.681) ไม่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 4 รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ส่งผลต่อการวัดประสิทธิผลการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อการวัดประสิทธิผลการทำงาน

รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่	การวัดประสิทธิผลการทำงาน				
	B	Std. error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	3.745	0.135		27.649	0.000
ด้านการจ้างงานแบบระยะสั้น	-0.010	0.035	-0.020	-0.292	0.771
ด้านการจ้างงานแบบโครงการพิเศษ	0.023	0.041	0.043	0.566	0.572
ด้านการจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้าน	0.020	0.037	0.036	0.538	0.591
ด้านการจ้างงานแบบอิสระ	0.072	0.035	0.142	2.039	0.042*
R = 0.184 R ² = 0.34 R ² adj = 0.223 F = 13.013					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ ด้านการจ้างงานแบบอิสระ (Sig. = 0.042) ส่งผลต่อการวัดประสิทธิผลการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยค่า R² adj = 0.223 แสดงให้เห็นว่ารูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ส่งผลต่อการวัดประสิทธิผลการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 23.0

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อการวัดประสิทธิผลการทำงาน สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรง เพื่อทำนายการวัดประสิทธิผลการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

$$\hat{y} = 3.745 + 0.072 (X_{\text{การจ้างงานแบบอิสระ}})$$



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผลการทำงานของบริษัทไอทีคอมเมอร์ซแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะของรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ และ 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทไอทีคอมเมอร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทไอทีคอมเมอร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 350 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่มีความเป็นอิสระต่อกัน (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีอัตราเงินเดือนระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท

2. ข้อมูลปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่มีต่อกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทไอทีคอมเมอร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางเทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางเทคโนโลยี ด้านความไม่แน่นอน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความผันผวน ด้านความซับซ้อน และด้านความคลุมเครือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันตามลำดับ สามารถอธิบายในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

2.1 ด้านความไม่แน่นอน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ตัดสินใจทำงานกับบริษัทหรือองค์กรที่มีรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่มีเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำและมีความมั่นคง อยู่ในระดับ

มากที่สุด รองลงมาคือ สนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่พร้อมรับสถานการณ์ความไม่แน่นอนในด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ความไม่แน่นอนทางการเงินส่วนบุคคล ส่งผลให้ตัดสินใจทำงานกับบริษัทหรือองค์กรที่มีรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ อยู่ในระดับมาก และความไม่แน่นอนในการดำเนินชีวิตในปัจจุบันส่งผลให้ตัดสินใจทำงานในรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.2 ด้านความผันผวน พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องสนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่พร้อมรับมือกับสถานการณ์ความผันผวน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีที่เป็นตัวกำหนดให้ตัดสินใจทำงานกับบริษัทหรือองค์กรที่มีรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ อยู่ในระดับมาก ความผันผวนของเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจส่งผลให้ตัดสินใจทำงานในรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ อยู่ในระดับมาก และความผันผวนในสถานะเศรษฐกิจเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดให้ตัดสินใจทำงานกับบริษัทหรือองค์กรที่มีรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.3 ด้านความคลุมเครือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง การขาดความชัดเจนในการใช้เทคโนโลยีในงานส่งผลต่อการวัดผลการทำงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความไม่ชัดเจนในการใช้เทคโนโลยีสื่อสารส่งผลต่อการตัดสินใจทำงาน อยู่ในระดับมาก ความคลุมเครือในการใช้เทคโนโลยีในการทำงานส่งผลต่อการกำหนดให้ตัดสินใจทำงานกับบริษัทที่มีรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ อยู่ในระดับมาก และความคลุมเครือในการใช้เทคโนโลยีเฉพาะด้านในการทำงานส่งผลต่อการทำงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.4 ด้านความซับซ้อน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ความซับซ้อนของสถานการณ์ด้านเทคโนโลยี เป็นตัวกำหนดให้ตัดสินใจทำงานกับองค์กรที่มีการปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความซับซ้อนด้านเทคโนโลยีในการทำงานส่งผลให้ตัดสินใจทำงานในรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ อยู่ในระดับมาก การทำงานในองค์กรมีความซับซ้อนในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ อยู่ในระดับมาก และความซับซ้อนด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อการวัดประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ตามลำดับ

3. ข้อมูลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบัณฑิตจบสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบัณฑิตจบสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ สามารถอธิบายในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

3.1 ด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องสนใจเข้าทำงานในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการมีความสัมพันธ์อันดีของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด และสนใจเข้าทำงานในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการมีความสัมพันธ์อันดีของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือ องค์กรที่มีสิ่งแวดล้อมทางด้านจิตใจที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานส่งผลต่อความสนใจเข้าทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด และสนใจเข้าทำงานในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3.2 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องสนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่ใช้มีการจัดค่าตอบแทนหรือสวัสดิการด้านต่างๆที่เหมาะสมแก่พนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ สนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีในทุกด้านเช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและเพียบพร้อม อยู่ในระดับมากที่สุด สนใจเข้าทำงานในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับองค์กรที่มีสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด และองค์กรที่มีสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานส่งผลต่อความสนใจเข้าทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3.3 ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องสนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่องค์กรที่มีสิ่งแวดล้อมภายในที่มีบรรยากาศการทำงานยืดหยุ่นและเป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ สนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่มีการพัฒนาบุคลากรให้มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด สนใจเข้าทำงานในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด และองค์กรใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในรูปแบบใหม่ในการทำงานและสื่อสารกับบุคลากรในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ข้อมูลรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ที่มีต่อกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ ด้านการจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้าน และด้านการจ้างงานแบบอิสระ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือด้านการจ้างงานแบบโครงการพิเศษ อยู่ในระดับมาก และด้านการจ้างงานแบบระยะสั้น อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สามารถอธิบายในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

4.1 ด้านการจ้างงานแบบอิสระ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องการจ้างงานแบบอิสระส่งผลต่อการวัดผลการทำงาน อยู่ในระดับมาก และการจ้างงานแบบอิสระมีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียง อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การจ้างงานแบบอิสระเป็นรูปแบบการทำงานที่ต้องการ อยู่ในระดับมาก การจ้างงานแบบอิสระส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก และคิดว่าการจ้างงานแบบอิสระจะมีผลต่อการทำงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4.2 ด้านการจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องการจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้านส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียง อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้านเป็นรูปแบบการทำงานที่สนใจ อยู่ในระดับมาก การจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้านส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก การจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้านส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก และการจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้านส่งผลต่อการวัดผลการทำงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4.3 ด้านการจ้างงานแบบโครงการพิเศษ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องการจ้างงานแบบโครงการพิเศษส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียง อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การจ้างงานแบบโครงการพิเศษส่งผลต่อการวัดผลการทำงาน อยู่ในระดับมาก และการจ้างงานแบบโครงการพิเศษส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน การจ้างงานแบบโครงการพิเศษส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก และการจ้างงานแบบโครงการพิเศษเป็นรูปแบบการทำงานที่สนใจ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4.4 ด้านการจ้างงานแบบระยะสั้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องการจ้างงานแบบสัญญาระยะสั้นส่งผลกระทบต่อทัศนคติที่ดีของที่มีต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก และการจ้างงานแบบสัญญาระยะสั้นส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา คือ การจ้างงานแบบสัญญาระยะสั้นส่งผลต่อการวัดผลการทำงาน อยู่ในระดับมาก การจ้างงานแบบสัญญาระยะสั้นเป็นรูปแบบการทำงานที่สนใจ อยู่ในระดับมาก และการจ้างงานแบบสัญญาระยะสั้นส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียง อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5. การวัดประสิทธิผลการทำงานที่มีต่อกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในพนักงานระดับปฏิบัติการ ในบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการวัดประสิทธิผลการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการวัดประสิทธิผลการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สามารถอธิบายในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

5.1 ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องมีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ คำนึงถึงคุณภาพของงาน หรือผลงานที่จะส่งผลถึงภาพลักษณ์ขององค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการ ปฏิบัติงาน ทำให้งานมีคุณภาพได้มาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5.2 ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องมีการวางแผนและบริหารเวลาเพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เต็มใจที่จะอุทิศเวลาเพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมาก และปริมาณงานที่รับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากัน ตามลำดับ

5.3 ด้านปริมาณงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องมีการปรับปรุงการทำงาน เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สามารถ

ปฏิบัติงานในปริมาณที่เท่าเดิมโดยแม้จำนวนคณะทำงานจะน้อยลงก็ตาม อยู่ในระดับมาก และปริมาณงานที่รับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

6. ผลการทดสอบสมมติฐาน

6.1 สมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

6.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ด้านความผันผวน ด้านความซับซ้อน และด้านความคลุมเครือส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

6.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม และด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ ไม่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

6.4 สมมติฐานที่ 4 รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ส่งผลต่อการวัดประสิทธิผลการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ ด้านการจ้างงานแบบอิสระ ส่งผลต่อการวัดประสิทธิผลการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผลการทำงาน มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่

กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาของ Manpower Group (2017) ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานที่ต้องการกับกลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 18-65 ปี จำนวน 9,500 คน จากหลายประเทศทั่วโลก พบว่า รูปแบบการทำงานที่กำลังได้รับความสนใจในขณะนี้คือรูปแบบการทำงานแบบคนรุ่นใหม่ (NextGen Work) โดยร้อยละ 87 ของกลุ่มตัวอย่างระบุว่า ตนเองพร้อมที่จะเปิดรับการทำงานแบบคนรุ่นใหม่ในอนาคต ยิ่งไปกว่านั้น กลุ่มตัวอย่างบางส่วนรายงานว่า ตนเองกำลังทำงานแบบคนรุ่นใหม่อยู่ ณ ปัจจุบัน โดยร้อยละ 90 ระบุว่าตนเองมีความสุขกับการทำงานแบบคนรุ่นใหม่ และวางแผนจะทำงานรูปแบบนี้ต่อไปในอนาคต ซึ่งทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากรูปแบบการทำงานสมัยใหม่ช่วยให้ทุกคนสามารถเพิ่มช่องทางการได้มาซึ่งรายได้ของตน อีกทั้งบุคคลยังสามารถมีชีวิตส่วนตัวที่ดีไปพร้อมกับการมีชีวิตการทำงานที่เหมาะสม

2. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ด้านความผันผวน ด้านความซับซ้อน และด้านความคลุมเครือส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอิคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้ เนื่องจากรูปแบบการทำงานสมัยใหม่นั้นตามคานิยามของ Manpower Group (2017) กล่าวว่ารูปแบบการทำงานจะมีลักษณะที่ไม่เป็นไปตามรูปแบบมาตรฐาน (Non-standard employment) คือ มีลักษณะเป็นการจ้างงานชั่วคราว ไม่จำเป็นต้องทำงานเต็มเวลาและไม่จำเป็นต้องเข้ามาทำงานในบริษัทหรือองค์กรของผู้ว่าจ้าง ทำการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีระหว่างกันระหว่างผู้รับจ้างกับผู้ว่าจ้าง ดังนั้นจะเห็นได้ว่าบทบาทของเทคโนโลยีนั้นส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ โดยด้านความผันผวนของเทคโนโลยี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่พร้อมรับมือกับสถานการณ์ความผันผวนเป็นอันดับแรก ส่วนด้านความซับซ้อน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความซับซ้อนของสถานการณ์ด้านเทคโนโลยี เป็นตัวกำหนดให้ตัดสินใจทำงานกับองค์กรที่มีการปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลง และด้านความคลุมเครือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการขาดความชัดเจนในการใช้เทคโนโลยีในงานส่งผลต่อการวัดผลการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ วิรไท สันติประภพ (2560) กล่าวว่า ในโลกยุคปัจจุบันเป็นยุคที่องค์กรจะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงมากมายโดยเฉพาะเทคโนโลยีที่มีผลต่อความอยู่รอดขององค์กร ดังนั้นหากองค์กรที่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมที่ทั้งเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (Volatility) และความไม่

แน่นอน (Uncertainty) อาจส่งผลให้ธุรกิจไม่สามารถอยู่รอดได้อันจะส่งผลต่อสถานภาพการจ้างงานในรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ได้

3. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม และด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ ไม่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่นั้นเป็นการทำงานแบบยืดหยุ่นไม่จำเป็นต้องทำตามกรอบเวลาแบบเดิม สามารถทำงานที่ไหนเวลาใดได้ตามความต้องการ แต่ผลงานจะต้องตรงตามที่กำหนด โดยเฉพาะรูปแบบการจ้างงานแบบการจ้างทำงานจากที่บ้าน (work from home) และการจ้างงานแบบอิสระ (Freelancer) ที่พนักงานไม่จำเป็นต้องเข้าไปนั่งทำงานที่บริษัท ดังนั้นจึงทำให้ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ, 2563) ที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานในระหว่างวันที่ 24 เมษายน – 1 พฤษภาคม 2563 เป็นช่วงเวลาประมาณ 1 เดือน นับตั้งแต่ทีดีอาร์ไอเริ่มมีนโยบายให้พนักงานทำงานที่บ้านได้ตั้งแต่มิถุนายน 2563 พบว่า การทำงานที่บ้านทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานมากขึ้น โดยพนักงานมีความเห็นว่าการทำงานที่บ้านทำให้มีรายจ่ายและเวลาที่ลดลงในเรื่องของการเดินทางไปกลับที่ทำงานตลอดจนเวลาที่ต้องเดินทางไปประชุมหรือติดต่องานภายนอก ทำให้พนักงานใช้เวลาไปในการทำกิจกรรมต่างๆ เช่น ทำงานอดิเรกเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 42) ใช้เวลากับครอบครัวและเพื่อนมากขึ้น (ร้อยละ 25) นอนหลับมากขึ้น (ร้อยละ 18) และทำงานมากขึ้น (ร้อยละ 15) ดังนั้นจึงได้ว่ารูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่นั้นทำให้ความต้องการปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่บริษัทต้องเป็นผู้จัดหาให้ลดลง จึงทำให้ไม่ส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่

4. รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ ด้านการจ้างงานแบบอิสระ ส่งผลต่อการวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการจ้างงานแบบอิสระส่งผลต่อการวัดผลการทำงาน โดยด้านคุณภาพของงานมีความสำคัญเป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับ ธาดา รัชกิจ (2562) กล่าวว่ารูปแบบการจ้างงานแบบอิสระนั้นมีลักษณะเป็นการจ้างงานแต่ไม่ใช่สถานะพนักงาน ไม่ต้องเข้ามาทำงานที่บริษัท การจ้างงานแบบอิสระไม่ต้องส่งผลงานให้ระดับหัวหน้างานตรวจสอบเป็นระยะ แต่จะส่งมอบงานที่รับผิดชอบหลังจากที่เสร็จงานนั้นๆ แล้ว เพื่อประเมินจากระดับหัวหน้าหากไม่เป็นตามเป้าหมายกำหนดก็จะต้องทำการแก้ไขและจบงานนั้นใน

ระยะที่กำหนดไว้ ดังนั้นการจ้างงานรูปแบบอิสระคุณภาพของงานจึงเป็นตัวกำหนดการจ้างงานครั้งต่อไป การจ้างงานแบบระยะสั้นและแบบโครงการพิเศษมีการวัดประสิทธิผลการทำงานโดยหัวหน้างานที่อยู่ในสัญญาการว่าจ้างโดยเกณฑ์การวัดเป็นไปตามที่องค์กรกำหนดไว้ตามแบบของพนักงานประจำที่อยู่ในสัญญา ส่วนการจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้านประเมินจากหัวหน้างานที่มีการกำหนดการวัดประสิทธิผลการทำงานโดยเงื่อนไขการวัดเดียวกันกับพนักงานที่เป็นพนักงานประจำ

5.3 ข้อเสนอแนะของการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การศึกษาปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผลการทำงานของบริษัทไอทีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อสามารถนำข้อมูลไปพัฒนากระบวนการจัดหาบุคลากรและกำหนดรูปแบบการจ้างงาน ซึ่งนำไปสู่การวางแผนกลยุทธ์การรับเข้าบุคลากรของฝ่ายจัดหาบุคลากร ทำให้ทราบถึงปัจจัยและเงื่อนไขที่มีผลต่อการกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผลการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี องค์กรควรให้ความสำคัญกับการประเมินตนเองด้านความผันผวน ด้านความซับซ้อน และด้านความคลุมเครือของเทคโนโลยีอยู่เสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าองค์กรจะสามารถปรับตัวและเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานขององค์กรได้ทันการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลต่อความอยู่รอดขององค์กรอย่างยั่งยืน และความมั่นคงของพนักงาน โดยมีปัจจัยด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ ได้ดังนี้

- 1.1 ด้านความคลุมเครือพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องการขาดความชัดเจนในการใช้เทคโนโลยีในงานส่งผลต่อการวัดผลการทำงาน ดังนั้นองค์กรควรมีระบบการวัดผลการทำงานที่มีความชัดเจน พนักงานสามารถตรวจสอบผลการประเมินผ่านระบบขององค์กรได้ โดยผลการประเมินนั้นจะต้องมีคะแนนของการประเมิน เหตุผล และข้อเสนอแนะในการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตนเอง และสามารถนำไปปรับปรุงการทำงานของตนเองได้

- 1.2 ด้านความซับซ้อน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องความซับซ้อนของสถานการณ์ด้านเทคโนโลยี เป็นตัวกำหนดให้ตัดสินใจทำงานกับองค์กรที่มีการปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นองค์กรควรมีระบบการจัดการความรู้ให้กับพนักงานในการใช้เทคโนโลยีในการทำงานด้านต่าง ๆ โดยจัดให้มีการอบรมการใช้งานเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เมื่อมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร นอกจากนั้นองค์กรควรมีการทำ

ระบบคลังความรู้ออนไลน์ เพื่อให้พนักงานได้เข้ามาศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีในการทำงานได้ตลอดเวลา โดยในคลังความรู้จะต้องมีการปรับปรุง และอัปเดตข้อมูลข่าวสารและวิธีการใช้งานเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดความซับซ้อนในการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีให้กับพนักงานทุกคนในองค์กรได้

1.3 ด้านความผันผวน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องสนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่พร้อมรับมือกับสถานการณ์ความผันผวน ดังนั้นองค์กรควรมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่ตลอดเวลา โดยการนำเอาเทคโนโลยีที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน เช่น ระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ หรือระบบประชุมบนเครือข่าย เข้ามาช่วยให้การทำงานโดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารระหว่างหัวหน้ากับพนักงานมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางเข้าไปยังบริษัทเพื่อนั่งประชุมร่วมกัน ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางของพนักงาน รวมถึงในกรณีที่พนักงานต้องเดินทางไปทำงานต่างจังหวัด ก็ยังสามารถเข้าร่วมการประชุมเพื่อรับทราบการทำงานได้

2. รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ จากผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ด้านการจ้างงานแบบอิสระส่งผลต่อการวัดประสิทธิผลการทำงาน เนื่องจากรูปแบบการจ้างงานอิสระนั้นมีความแตกต่างจากรูปแบบการจ้างงานในลักษณะอื่น ๆ ซึ่งผู้ถูกว่าจ้างสามารถทำงานได้ที่บ้านได้ โดยไม่จำเป็นต้องเข้ามานั่งทำงานในองค์กร ซึ่งองค์กรไม่สามารถประเมินลักษณะของการทำงานได้ เหมือนกับพนักงานที่เข้ามาทำงานในองค์กร เช่น เวลาในการทำงาน เป็นต้น ดังนั้นองค์กรควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลการทำงานโดยใช้ความรับผิดชอบต่อการส่งงานที่ตรงต่อเวลา และคุณภาพของงานเป็นตัวชี้วัด ซึ่งเกณฑ์ในเรื่องของระยะเวลาในการส่งงานนั้นเป็นเกณฑ์ที่ใช้วัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม เนื่องจากการจ้างงานแบบอิสระนั้นองค์กรและจ้างในลักษณะของงานเป็นชิ้น ๆ หากผลงานของผู้รับจ้างงานแบบอิสระมีคุณภาพตรงตามที่องค์กรต้องการก็จะมีภาระงานในขั้นต่อไป ดังนั้นการกำหนดเกณฑ์ในการวัดประสิทธิผลการทำงานที่ชัดเจน จะทำให้ผู้ถูกว่าจ้างทำงานแบบอิสระมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการเก็บตัวอย่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีลักษณะการประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ ด้วย เพื่อให้ได้ปัจจัยที่กำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผลการทำงานที่ครอบคลุมธุรกิจทุกประเภท

2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่ทำงานในรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ทั้ง 4 รูปแบบ ได้แก่ จ้างงานแบบระยะสั้น การจ้างงานแบบโครงการพิเศษ การจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้าน และการจ้างงานแบบอิสระ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกถึงปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผลการทำงาน

3. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยด้านเทคโนโลยีและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อการจ้างงานในรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผลการทำงาน ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการจ้างงานในรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผลการทำงาน เช่น ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น



รายการอ้างอิง

- กรสรรรค์ เอนกศักยพงศ์. (2556). "กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน." วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กิตติ ชุมหศรีวงศ์. (2562). "ความสมดุลของชีวิตการทำงานและครอบครัวของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง." **วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร.**, 7, 2: 465-483.
- จันทิมา พรหมเกษ. (2555). "ผลกระทบของการปฏิบัติกรด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อการเพิ่มผลผลิตและความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจกระเป๋า และเครื่องหนังในประเทศไทย." คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- ชลธิชา สว่างเนตร. (2542). "การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์การ และขวัญในการทำงานของพนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพ ของบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้างจำกัด." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐวัชร จันทโรธธณ์. (2563). "ประสิทธิผลขององค์การ." **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ**, 9, 2: 1-9.
- ทศพร ทรงเกียรติ. (2554). "แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านภูมิสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดสพบุรี." การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2549). **พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด**. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.
- ธนัญญา ทองหอม. (2556). "อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรชุมนุมสหกรณ์ชาวสวนปาล์มน้ำมันกระบี่ จำกัด." การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธัญญา อ่อนคง. (2553). "พฤติกรรมการชมภาพยนตร์ การเข้าร่วมและความพึงพอใจต่อกิจกรรม Starpics ฟุตฟิต For Filmของนักศึกษาในเขตกทม.", นิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ธาดา รัชกิจ. (2562). **การมีส่วนร่วมและผูกพันของบุคลากร (Employee Engagement)** มี

- ความสำคัญอย่างไรกับองค์กร. เข้าถึงเมื่อ 20 มิถุนายน. เข้าถึงได้จาก <https://th.hrnote.asia/personnel-management/190722-employee-engagement/>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญเรือน ทองทิพย์. (2563). "การบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ กรณีศึกษา บริษัท รักษาความปลอดภัย แรเงเจอร์ อินเวสติเกชั่น จำกัด." **วารสารมหาจุฬานาครธรรม** มิถุนายน: 158-173. เข้าถึงได้จาก <https://www.google.co.th/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewifrJib3przAhXnwTgGHdJJBwQFnoEACAcQAQ&url=https%3A%2F%2Fso03.tci-thaijo.org%2Findex.php%2FJMND%2Farticle%2Fdownload%2F246249%2F166419%2F&usg=AOvVaw3pOTE0nmi--zyjYBWciZN3>.
- ประมะ สตะเวทิน. (2533). **การสื่อสารมวลชน : กระบวนการและทฤษฎี**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2561). **Gig Responsibly แรงงานยุคใหม่แห่งอนาคต**. เข้าถึงเมื่อ 28 มิถุนายน. เข้าถึงได้จาก <https://www.prachachat.net/facebook-instant-article/news-107766>
- ประสพชัย พสุนนท์. (2558). "ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน." **วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร**.
- ปราโมทย์ รอดวินิจ. (2557). "ผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารสาขาในจังหวัดขอนแก่น." **วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด คณะการบัญชีและการจัดการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม**.
- ปิยศักดิ์ มานะสันต์. (2560). **ชนะอย่างไรในยุค 4.0 = Learn & change fast in 4.0**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- พลาญ จันทจรจตุรภัทร และ เกรียงศักดิ์ จันทินอก. (2562). "ผลกระทบของทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่และผลการดำเนินงานของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์." **วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม**, 6, 1: 48-59.
- พิรญา ชื่นวงศ์. (2560). "ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย." **วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ**, 4, 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม): 92-100.
- มโนชัย สุตจิตตร. (2560). "การบูรณาการบริหารความเสี่ยงที่ทั้งองค์กรกับการจัดการคุณภาพภาครัฐ:

- กรณีศึกษากรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข การบูรณาการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรกับการจัดการคุณภาพภาครัฐ." **วารสารสถาบันพระปกเกล้า**, 15, 2. เข้าถึงได้จาก <https://kpi3.uds.co.th/addpdf/15-2-2/>.
- รัตนรพี ณ นคร. (2554). "ปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานตรวจสอบบัญชี กรณีศึกษา บริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง." สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- รุ่งรัตนา เขียวดารา. (2546). "สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหงกับอาเซียนอานามัย ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในองค์กร." **วารสารรามคำแหง ฉบับมนุษยศาสตร์**, 20, 1: 98–132.
- ลักษมี สารบรรณ. (2555). **คุณภาพ (Quality) คืออะไร**. เข้าถึงเมื่อ 28 มีนาคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.gotoknow.org/posts/189885>
- วิโรธ สันติประภพ. (2560). **ผู้ว่า รพท. แนะนำทิศบริบทใหม่ของโลก VUCA “ต้องทำความคิดให้ถูก - มองให้ออก - ตามให้ทัน”**. เข้าถึงเมื่อ 28 มิถุนายน. เข้าถึงได้จาก <https://thaipublica.org/2017/01/veerathai-20-1-2560/>
- วิไลวรรณ สวัสดิ์พุก. (2551). "การศึกษาความพึงพอใจของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีต่อนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง ในเรื่องความรู้ ความสามารถการมอบหมายงานและการแบ่งงาน." **โครงการปริญญาโททางการบัญชี (MAP) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศิวพร โปทยานนท์. (2554). "พฤติกรรมของผู้นำและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อความสร้างสรรค์ในงานบุคลากร กรณีศึกษา องค์กรธุรกิจไทยที่มีนวัตกรรมยอดเยี่ยมปี 2552." **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ). (2563). **ผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ**. เข้าถึงเมื่อ 20 มิถุนายน. เข้าถึงได้จาก <https://tdri.or.th/2020/05/impact-of-working-from-home-covid-19/>
- สลิต บัวขวัญ. (2543). "ประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญาบางประเภทของปลัดอำเภอในจังหวัดกาญจนบุรี." **บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**.
- สมศรี เพชรโชติ. (2538). "ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของประชาชนในการเข้าร่วมโครงการศึกษา

ต่อเนื่องที่จัดขึ้นโดยมหาวิทยาลัยรามคำแหง." วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สถาบันดำรงราชานุภาพ. (2553). **การบริหารเวลา (Time Management)**. เข้าถึงเมื่อ 28 มิถุนายน. เข้าถึงได้จาก http://www.stabundamrong.go.th/web/book/53/b17_53.pdf

สิทธิพันธ์ ยศยอद्यิง. (2547). "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกมหาวิทยาลัยของนิสิตปริญญาโท มหาวิทยาลัยทางการศึกษา: การวิเคราะห์จำแนกกลุ่มพหุ." วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุธานิธิ์ นุกูลอั้งอารี. (2555). "การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่." บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สุพจน์ นาคสวัสดิ์. (2563). **สวัสดิการยืดหยุ่น@workออกแบบและนำไปใช้อย่างไรให้โดนใจพนักงานยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

สุมาลี ไชยศุภรากุล. (2558). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. นนทบุรี: มาตา.

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง." การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เสนาะ ดิยาวี. (2546). **หลักการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.

หนึ่งฤทัย เจียรพงษ์วัฒน์. (2546). "ความคาดหวังในการประกอบอาชีพของนักศึกษาคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์." สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อดิสร เอกวรรณกุลศิริ. (2561). "ผลการจัดการเรียนการสอนโดยใช้วิธีสอนแบบห้องเรียนกลับด้านร่วมกับกรณีศึกษาผ่านเว็บแอปพลิเคชัน ที่ส่งผลต่อทักษะการเขียนโปรแกรมภาษาซีของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนรับใหญ่ว่องกุลสถลกิจพิทยาคม". วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อภิศักดิ์ ดวงภักดี. (2550). "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกประกอบอาชีพของผู้ว่างงานตามกฎหมายประกันสังคม พ.ศ. 2533 ในกรุงเทพมหานคร เขตพื้นที่ 1." สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรนุช พูลสังข์. (2554). **เอกสารประกอบการเรียนการสอน ชุดกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์**. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

อรุณ รักษธรรม. (2534). **การบริหารและการจัดองค์การ**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2561). **จิตสำนึกของความประหยัด (Economy Awareness)**. เข้าถึงเมื่อ 29 มีนาคม. เข้าถึงได้จาก http://www.itcinnotraining.com/detail_new.php?key=content&news_id=135
- อิสระ บุญญะฤทธิ์. (2545). "การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ สมรรถนะ บรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลของหัวหน้างานระดับต้น." มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุทัย หิรัญโต. (2532). **การบริหารประยุกต์**. กรุงเทพฯ: โอเดียน.
- Alpha, G., and Danish, A. (2020). **How Flexible Work Arrangements Affect Organizational Commitment, and Work-Life Enrichment in Pakistan's Service Industry: The Role of Time Planning, Work-Life Conflict, and Engagement.**
- BARBER, A. E., Dunham, R. B., and FORMISANO, R. A. (2006). **THE IMPACT OF FLEXIBLE BENEFITS ON EMPLOYEE SATISFACTION: A FIELD STUDY.**
- Campbell, J. J., Dunnette, M. D., Lawler, E. E., and Weick, K. E. (1970). **Managerial behavior, performance, and effectiveness.** McGraw-Hill.
- Cronbach, L. J. (1970). **Essentials of Psychological Testing.** 5th ed. New York: Harper Collins.
- Edwards, P. (2006). Non-standard Work and Labour Market Re-structuring in the UK. In **Paper for Associazione Nuovi Lavori conference on The Latest in the Labour Market.** Rome.
- Erin, L. K., and Alexandra, K. (2006). **Managing flexible work arrangements in US organizations: formalized discretion or 'a right to ask'.** Retrieved from <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/EDN-20190430-1>
- Fishbein, M., and Ajzen, I. (1975). **Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research.** Reading, MA: Addison-Wesley.
- Gill, A. K., and Siddiqui, D. A. (2020). "Enrichment in Pakistan's Service Industry: The Role of Time Planning, Work-Life Conflict, and Engagement." **Human Resource Research**, 4, 1: 269-313. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/346814920_How_Flexible_Work_Arrangements_Affects_Affective_Organizational_Commitment_and_Work-Life_Enrichment_in_Pakistan%27s_Service_Industry_The_Role_of_Time_Planning_Work-Life_Conflict_and_Engagement.

- Hoy, W. K., and Miskel, C. G. (1991). **Educational administration, theory, research and practice**. New York: McGraw-Hill.
- HR NOTE.asia. (2019). **ระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น (Flexible Working System) สำหรับองค์กรยุคอนาคต**. เข้าถึงเมื่อ 28 มิถุนายน. เข้าถึงได้จาก <https://th.hrnote.asia/personnel-management/190808-flexible-working-system/>
- James, L. R., and Jones, A. P. (1974). "Organizational climate: A review of theory and research." **Psychological Bulletin**, 81, 12: 1096–1112. doi:<https://doi.org/10.1037/h0037511>
- Kalleberg, A. L. (2000). "Nonstandard employment relations: Part-time, temporary and contract work." **Annual review of sociology**, 26, 1: 341-365.
- Kazi, A. G., Yusoff, R. M., Khan, A., and Kazi, S. (2014). **The freelancer: A conceptual review**.
- Kelly, E. L., and Kalev, A. (2006). "Managing Flexible Work Arrangements in US Organizations: Formalized Discretion Or 'A Right to Ask.'." **Socio-Economic Review**, 4: 379–416. doi:<https://doi.org/10.1177/0003122414531435>
- Kitching, J. (2016). **Exploring the UK freelance workforce in 2015**. Kingston, UK.: Small Business Research Centre, Kingston University.
- Liang, F. S., Lee, L., and Sang, C. N. (2016). **Risk Management in a VUCA Environment**. Accessed June 28, 2021. Retrieved from <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/sg/Documents/risk/sea-risk-management-in-vuca-environment-noexp.pdf>
- Likert, R. (1961). **New Pattern of management**. New York: Mc Graw-Hill.
- Manpower Group. (2017). **GigResponsibly - The Rise of NextGen Work**. Accessed June 28, 2021. Retrieved from <https://www.experis.ie/blog/2017/10/number-gigresponsibly-the-rise-of-nextgen-work>
- Marx, C., Reimann, M., and Diewald, M. (2021). "Do Work–Life Measures Really Matter? The Impact of Flexible Working Hours and Home-Based Teleworking in Preventing Voluntary Employee Exits." **social sciences**, 10, 9: 1-22. doi:10.3390/socsci10010009
- Millet. (1954). **Management in the Public Service. The quest for effective performance**. . New York: McGraw-Hill Book.

- Milton, C. R. (1981). **Human Behavior in Organization**. New Jersey: Prentice - Hall.
- Moorhead, G., and Griffin, R. W. (2001). **Organizational Behavior, Managing people and Organization**. 5th ed. U.S.A.: Houghton Mifflin Company.
- Moos, R. H. (1974). **The Social climate scale: A User's Guide**. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Muhammad H, U., and Danish, A. S. (2020). **Does Learning, Development and Work-Life Balance Affect Happiness? A Moderated Mediatory Model**.
- Parsons, T. (1965). "Max Weber 1864-1964." **American Sociological Review** 30, 2: 171-175.
- Reeder, W. (1971). **patial theories from thed 25 year reasearch programe on directive factor in Believer and social action**. New York: Mcgraw hill.
- Robert, R. M. (2011). **COSO Enterprise Risk Management: Establishing Effective Governance, Risk, and Compliance Processes**. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Steers, R. M. (1977). "Antecedents and outcomes of organizational commitment." **Administrative Science Quarterly**, 22, 1: 46-56. doi:<https://doi.org/10.2307/2391745>
- Thurman, J. E., and Trah, G. (1990). "Part-time work in international perspective." **Int'l Lab**, 129: 23.



ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยกำหนดรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่และการวัดประสิทธิผลการทำงานของ บริษัทอีคอมเมิร์ซ

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามพนักงานบริษัทอีคอมเมิร์ซแห่งหนึ่ง แบ่ง
ออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 4 รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่ จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 5 การวัดประสิทธิผลการทำงาน จำนวน 9 ข้อ

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ข้อมูลที่ได้จะสรุปผลออกมาเป็นภาพรวมเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น จึงไม่มีผลกระทบ
โดยตรงต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบ
แบบสอบถามทุกข้อ และผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม
ไว้ ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

-
1. ชาย
-
2. หญิง

2. อายุ

-
1. 21 - 30 ปี
-
2. 31 - 40 ปี
-
-
3. 41 - 50 ปี
-
4. 51 - 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

-
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
-
2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
-
-
3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

-
1. โสด
-
2. สมรส
-
-
3. หย่าร้าง
-
4. หม้าย

5. อัตราเงินเดือน

-
1. 10,000 - 20,000 บาท
-
2. 20,001 - 30,000 บาท
-
-
3. 30,001 - 40,000 บาท
-
4. มากกว่า 40,000 บาท

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้
อย่างไร โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ปัจจัยด้านเทคโนโลยี
ประกอบด้วย ความผันผวน ความไม่แน่นอน ความซับซ้อน และความคลุมเครือ

ระดับความคิดเห็น 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ข้อที่	ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ความผันผวน					
1.	ความผันผวนของเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจส่งผลให้ท่านตัดสินใจทำงานในรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่					
2.	ปัจจัยด้านการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีที่เป็นตัวกำหนดให้ท่านตัดสินใจทำงานกับบริษัทหรือองค์กรที่มีรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่					
3.	ความผันผวนในสถานะเศรษฐกิจเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดให้ท่านตัดสินใจทำงานกับบริษัทหรือองค์กรที่มีรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่					
4.	ในความเห็นของท่าน ท่านสนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่พร้อมรับมือกับสถานการณ์ความผันผวน					
	ความไม่แน่นอน					
5.	ความไม่แน่นอนในการดำเนินชีวิตในปัจจุบันส่งผลให้ท่านตัดสินใจทำงานในรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่					

ข้อที่	ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.	ความไม่แน่นอนทางการเงินส่วนบุคคล ส่งผลให้ท่านตัดสินใจทำงานกับบริษัทหรือองค์กรที่มีรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่					
7.	ท่านเลือกตัดสินใจทำงานกับบริษัทหรือองค์กรที่มีรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่มีเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำและมีความมั่นคง					
8.	ท่านสนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่พร้อมรับสถานการณ์ความไม่แน่นอนในด้านเทคโนโลยี					
	ความซับซ้อน					
9.	ความซับซ้อนของสถานการณ์ด้านเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนดให้ท่านตัดสินใจทำงานกับองค์กรที่มีการปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลง					
10.	การทำงานในองค์กรมีความซับซ้อนในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่					
11.	ความซับซ้อนด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อการวัดประสิทธิภาพการทำงานของท่าน					
12.	ความซับซ้อนด้านเทคโนโลยีในการทำงานส่งผลให้ท่านตัดสินใจทำงานในรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่					
	ความคลุมเครือ					
13.	ความคลุมเครือในการใช้เทคโนโลยีเฉพาะด้านในการทำงานส่งผลต่อการทำงานของท่าน					
14.	ความไม่ชัดเจนในการใช้เทคโนโลยีสื่อสารส่งผลต่อการตัดสินใจทำงานของท่าน					

ข้อที่	ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15.	ความคลุมเครือในการใช้เทคโนโลยีในการทำงานส่งผลต่อการกำหนดให้ท่านตัดสินใจทำงานกับบริษัทที่มีรูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่					
16.	การขาดความชัดเจนในการใช้เทคโนโลยีในงานส่งผลต่อการวัดผลการทำงานของท่าน					



ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้
อย่างไร โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ปัจจัยด้าน
สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม
และสภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจ

ระดับความคิดเห็น 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ข้อที่	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	สภาพแวดล้อมทางกายภาพ					
1.	องค์กรที่มีสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ส่งผลต่อความสนใจเข้าทำงานของพนักงาน					
2.	ท่านสนใจเข้าทำงานในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับองค์กรที่มีสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน					
3.	ท่านสนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีในทุกด้านเช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและเปรียบเทียบ					
4.	ท่านสนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่ใช้มีการจัดค่าตอบแทนหรือสวัสดิการด้านต่างๆที่เหมาะสมแก่พนักงาน					
	สภาพแวดล้อมทางสังคม					
5.	ท่านสนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่องค์กรที่มีสิ่งแวดล้อมภายในที่มีบรรยากาศการทำงานยืดหยุ่นและเป็นมิตร					
6.	ท่านสนใจเข้าทำงานกับองค์กรที่มีการพัฒนาบุคลากรให้มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย					

ข้อที่	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.	ท่านสนใจเข้าทำงานในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีในการทำงานของพนักงาน					
8.	องค์กรใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในรูปแบบใหม่ในการทำงานและสื่อสารกับบุคลากรในองค์กร					
	สภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจ					
9.	องค์กรที่มีสิ่งแวดล้อมทางด้านจิตใจที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานส่งผลต่อความสนใจเข้าทำงานของพนักงาน					
10.	ท่านสนใจเข้าทำงานในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน					
11.	ท่านสนใจเข้าทำงานในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการมีความสัมพันธ์อันดีของพนักงาน					
12.	สภาพแวดล้อมด้านจิตใจที่ดีส่งผลต่อผลการทำงานของท่าน					

ตอนที่ 4 รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้
อย่างไร โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด รูปแบบการจ้างงาน
สมัยใหม่ประกอบด้วย การทำงานแบบยืดหยุ่น และ สวัสดิการแบบยืดหยุ่น

ระดับความคิดเห็น 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ข้อที่	รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	การจ้างงานแบบสัญญาระยะสั้น					
1.	การจ้างงานแบบสัญญาระยะสั้นส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียงของท่าน					
2.	การจ้างงานแบบสัญญาระยะสั้นเป็นรูปแบบการทำงานที่ท่านสนใจ					
3.	การจ้างงานแบบสัญญาระยะสั้นส่งผลต่อทัศนคติที่ดีของท่านที่มีต่อองค์กร					
4.	การจ้างงานแบบสัญญาระยะสั้นส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของท่าน					
5.	การจ้างงานแบบสัญญาระยะสั้นส่งผลต่ออัตราผลการดำเนินงานของท่าน					
	การจ้างงานแบบโครงการพิเศษ					
6.	การจ้างงานแบบโครงการพิเศษส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียงของท่าน					
7.	การจ้างงานแบบโครงการพิเศษเป็นรูปแบบการทำงานที่ท่านสนใจ					
8.	การจ้างงานแบบโครงการพิเศษส่งผลต่อทัศนคติที่ดีของท่านที่มีต่อองค์กร					
9.	การจ้างงานแบบโครงการพิเศษส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของท่าน					

ข้อที่	รูปแบบการจ้างงานสมัยใหม่	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10.	การจ้างงานแบบโครงการพิเศษส่งผลต่อการวัดผลการทำงานของท่าน					
	การจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้าน					
11.	การจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้านส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียงของท่าน					
12.	การจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้านเป็นรูปแบบการทำงานที่ท่านสนใจ					
13.	การจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้านส่งผลต่อทัศนคติที่ดีของท่านที่มีต่อองค์กร					
14.	การจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้านส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของท่าน					
15.	การจ้างงานแบบทำงานจากที่บ้านส่งผลต่อการวัดผลการทำงานของท่าน					
	การจ้างงานแบบอิสระ					
16.	การจ้างงานแบบอิสระมีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียงของท่าน					
17.	การจ้างงานแบบอิสระเป็นรูปแบบการทำงานที่ท่านต้องการ					
18.	การจ้างงานแบบอิสระส่งผลต่อทัศนคติของท่านที่มีต่อองค์กร					
19.	ท่านคิดว่าการจ้างงานแบบอิสระจะมีผลต่อการทำงานของท่าน					
20.	การจ้างงานแบบอิสระส่งผลต่อการวัดผลการทำงานของท่าน					

ตอนที่ 5 การวัดประสิทธิผลการทำงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความนี้
อย่างไร โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด การวัดประสิทธิผล
การทำงานประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านปริมาณงาน

ระดับความคิดเห็น 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ข้อที่	การวัดประสิทธิผลการทำงาน	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านคุณภาพของงาน					
1.	ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้งานมีคุณภาพได้มาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้					
2.	ท่านมีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย					
3.	ท่านคำนึงถึงคุณภาพของงาน หรือผลงานที่จะส่งผลถึงภาพลักษณ์ขององค์กร					
	ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน					
4.	ท่านมีการวางแผนและบริหารเวลาเพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่กำหนด					
5.	ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					
6.	ท่านเต็มใจที่จะอุทิศเวลาเพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน					

ข้อที่	การวัดประสิทธิผลการทำงาน	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านปริมาณงาน					
7.	ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมกับท่าน					
8.	ท่านมีการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดอยู่เสมอ					
9.	ท่านสามารถปฏิบัติงานในปริมาณที่เท่าเดิมโดยแม้จำนวนคณะทำงานจะน้อยลงก็ตาม					

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นายโชคชัย ชาติไพบุลย์
วัน เดือน ปี เกิด 26 มีนาคม 2537
สถานที่เกิด จังหวัดอุดรธานี
ที่อยู่ปัจจุบัน 33/7 หมู่ที่3 ตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

