

การจัดการภาวะวิกฤตกับความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน
องค์การค้ำของ สกสศ. (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู
และบุคลากรทางการศึกษา)

Crisis Management on Personal Achievements in BOWT
(Business Organization of The Office of The Welfare Promotion
Commission for Teachers and Educational Personnel)

ปวีณา อิทสิโรเวช¹ และ เฉลิมพร เย็นเยือก²

Paweena Itsirowech¹ and Chalernporn Yenyuak²

^{1,2}มหาวิทยาลัยรังสิต

^{1,2}Rungsit University, Thailand

E-mail: paweena.gift02@gmail.com¹

Received: 2022-06-16; Revised: 2022-06-27; Accepted: 2022-06-28

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การค้ำของ สกสศ. และ 2) เพื่อศึกษาการจัดการภาวะวิกฤตที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การค้ำของ สกสศ. กรณีศึกษา พนักงานและลูกจ้างในหน่วยงานองค์การค้ำของ สกสศ. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานและลูกจ้างในหน่วยงานองค์การค้ำของ สกสศ. จำนวน 200 ราย เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม โดยชุดแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ในครั้งนี้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน คือ t-Test, F-Test การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การค้ำของ สกสศ. กรณีศึกษา พนักงานและลูกจ้างในหน่วยงานองค์การค้ำของ สกสศ. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และหน่วยงาน มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การค้ำของ สกสศ. ไม่แตกต่างกัน และ 2) ด้านการจัดการภาวะวิกฤต พบว่า ด้านการวางแผน และด้านการควบคุม มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การค้ำของ สกสศ. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การจัดการภาวะวิกฤต, ความสำเร็จในการทำงาน, พนักงานและลูกจ้าง

Abstract

This study aimed to 1) Study the demographic factors influencing personal achievements in BOWT and 2) Study the management of crisis related to the success of the work in BOWT, a case study of 200 BOWT's employees and workers. The instrument was a set of questionnaires analyzed by SPSS. The statistics for data analysis included frequency, percentage, mean, and SD, along with the inferential statistics, i.e., t-test, F-test, One – way ANOVA, and multiple regression analysis.

The study's results found that 1) The demographic factors in terms of different ages and positions significantly influenced personal achievements in BOWT ($p < 0.05$), a case study of BOWT's employees and workers. Sex, status, educational level, income, and agencies influenced personal achievements in BOWT with no difference. 2) For crisis management, planning and control significantly influenced personal achievements in BOWT ($p < 0.05$).

Keywords: Crisis Management, Achievements, Employees and Workers

บทนำ

ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และด้านอื่น ๆ อย่างรวดเร็ว องค์กรส่วนใหญ่จะให้ความสนใจในเรื่อง “การจัดการภาวะวิกฤต” เป็นอย่างมาก เนื่องจากวิกฤตการณ์เป็นเหตุการณ์ที่ส่งผลทำให้กระบวนการในการทำงานทางธุรกิจหยุดชะงักลง ซึ่งเหตุการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นนั้นจะต้องได้รับการจัดการทันทีเพื่อสร้างความมั่นใจต่อความเป็นอยู่ สุขภาพ และความปลอดภัยของบุคคล รวมถึงเสถียรภาพและความมั่นคงขององค์กรด้วย ซึ่งวิกฤตการณ์ส่วนใหญ่มักเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อย่างไม่คาดคิด คาดการณ์ได้ยาก เนื่องจากไม่ได้เกิดขึ้นบ่อย ทำให้เกิดความไม่แน่นอนและยังเป็นภัยคุกคามต่อการบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กรอีกด้วย การจัดการเหตุการณ์วิกฤตในสถานที่ทำงานจะต้องมีการเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ บุคคลและองค์กรต้องเตรียมพร้อมความเผชิญกับภาวะวิกฤตที่ไม่คาดคิดและฉับพลัน (ปรีดี นุกุลสมปรารณา, 2563)

องค์การค้ำของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (องค์การค้ำของ สกสศ.) ประสบภาวะขาดทุนต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลามากกว่า 15 ปี และจะต้องเลิกจ้างพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อปรับปรุงอัตราค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนขององค์การค้ำของ สกสศ.ให้สอดคล้องกับภารกิจ มีมติคณะกรรมการบริหารองค์การค้ำของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (องค์การค้ำของ สกสศ.) ในวันที่ 23 มิถุนายน 2563 ให้เลิกจ้างพนักงานเจ้าหน้าที่จำนวน 961 ราย จากทั้งหมด 1,035 ราย โดยอาศัยอำนาจตามความใน ข้อ 16 (5) แห่งข้อบังคับคณะกรรมการ สกสศ. ว่าด้วยการบริหารงานองค์การค้ำของ สกสศ. พ.ศ. 2554 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2556 โดยให้ได้สิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนด สัณ ณ วันที่ 29 มิถุนายน 2563



โดยเลขาธิการ กศน. ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการองค์การค้ำของ สกสค. และมีผลตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2563 เป็นต้นไป (กรุงเทพมหานคร, 2563)

ปัญหาขององค์การค้ำของ สกสค. มีมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2546 เนื่องจากได้รับการผูกขาดการขายหนังสือมาให้กระทรวงศึกษาธิการ (ศธ.) แต่เมื่อกระทรวงศึกษาธิการเปิดให้เอกชนมาร่วมจำหน่ายหนังสือได้แบบเสรี จึงทำให้รายได้ลดลงในขณะที่รายจ่ายยังคงเดิม เมื่อเนื้องานน้อยลง รายได้ลดลงสวนทางกับการที่จะต้องจ้างพนักงานเท่าเดิม ทำให้ขาดทุนสะสมเพิ่มขึ้นทุกปี เฉพาะการจ่ายเงินเดือนของพนักงานมีจำนวนถึง 40 ล้านบาทต่อเดือน หากไม่ดำเนินการปรับลดพนักงานอาจจะติดหนี้สะสมถึงหมื่นล้านบาท องค์การที่มีการขาดทุนอย่างต่อเนื่องมาหลายปีจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญมาร่วมตัดสินใจในครั้งนี้และคาดว่าจะมีโอกาส ที่จะพลิกธุรกิจนี้จะกลับขึ้นมาได้ ส่วนเรื่องการเยียวยาพนักงานจะเป็นไปตามกฎหมายแรงงาน จะมีการขออนุมัติงบประมาณสำรองจ่ายเงินชดเชยให้กับผู้ที่ถูกเลิกจ้าง และในอนาคตยังไม่ทราบว่าจะองค์การค้ำจะไปในทิศทางไหนให้ตอบโจทย์การศึกษาและมีกำไรมากขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาภาระหนี้ในอดีตสู่เทคโนโลยี ให้ตอบโจทย์ศตวรรษที่ 21 ได้ หากวิเคราะห์จากจำนวนพนักงานที่เหลืออยู่ การปรับเปลี่ยนรูปแบบ การบริหารองค์กรใหม่ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจในปัจจุบันให้มากขึ้น และต่อมาในวันที่ 23 กันยายน 2563 องค์การค้ำของ สกสค. ได้เปิดรับสมัครพนักงานเจ้าหน้าที่และลูกจ้างเพิ่มจำนวน 276 ตำแหน่ง ระดับ ม.ต้น/ปวช./ปวส./ป.ตรี และมีอัตราเงินเดือน 10,870 – 76,570 บาท (รัชฎาธิปไตย อุบลรัตน์ประชา, 2563)

ช่วงวิกฤตโรคระบาด พนักงานใหม่จะประสบปัญหากับความเครียด องค์การควรจะมีการเตรียมความพร้อมที่มีความทันสมัยและปรับให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสของวิกฤตในองค์กร หากไม่มีการเตรียมความพร้อมที่ดีช่วยในการจ้างงานใหม่ พนักงานใหม่จะมีความเครียดและความวิตกกังวลเพิ่มมากขึ้น การสร้างหรือการเตรียมความพร้อมให้มีความทันสมัยโดยมุ่งเน้นไปที่ความสำเร็จของพนักงานใหม่ซึ่งได้แก่ความรู้และความมั่นใจ การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การมีความเป็นอยู่ที่ดี ความเครียดและความวิตกกังวลของพนักงาน การสื่อสารและความไม่แน่นอนในบทบาทหน้าที่ การเปลี่ยนแปลงของงาน ทีมงาน กระบวนการและเป้าหมายขององค์กร ข้อมูลหรือแนวทางในโปรแกรมการเตรียมความพร้อมหยุดนิ่งหรือเกินไป อุปสรรคทางร่างกายและสังคมและการขาดเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของการจัดการภาวะวิกฤตขององค์กรในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งทำให้เห็นว่าควรที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานนั้น องค์การจะต้องจัดการกับภาวะวิกฤตที่อาจจะเกิดขึ้นได้อยู่ตลอดเวลา การเตรียมความพร้อมอยู่เสมอในการจัดการเหตุการณ์วิกฤตในสถานที่ทำงานเป็นสิ่งสำคัญมาก ถ้าหากไม่มีการเตรียมความพร้อมหรือเตรียมความพร้อมไม่ดีอาจจะทำให้องค์กรหยุดชะงักลงได้ จึงเป็นสาเหตุทำให้ต้องการศึกษาเพื่อที่จะทำให้เข้าใจถึงการจัดการภาวะวิกฤตว่ามีเหตุผลอย่างไรที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน และได้นำข้อมูลมาพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อใช้ในการวางแผนการจัดการภาวะวิกฤตในหน่วยงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การค้ำของ สกสค.
2. เพื่อศึกษาการจัดการภาวะวิกฤตที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การค้ำของ สกสค.

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ หน่วยงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การค้ำของ สกสค. ที่แตกต่างกัน
2. การจัดการภาวะวิกฤต ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์การ ภาวะการเป็นผู้นำ และการควบคุม มีความสัมพันธ์ต่อการจัดการภาวะวิกฤตกับความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การค้ำของ สกสค. ที่แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้ใช้พนักงานและลูกจ้างในหน่วยงานองค์การค้ำของ สกสค.จำนวน 295 คน โดยใช้ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยประชากรศาสตร์ และการจัดการภาวะวิกฤต ส่วนตัวแปรตามประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การค้ำของ สกสค. และ ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยตั้งแต่เดือนสิงหาคม - พฤศจิกายน พ.ศ.2565

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มพนักงานและลูกจ้างในหน่วยงานองค์การค้ำของ สกสค. โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 200 ตัวอย่าง เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สถิติการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติการหาค่า T-test การทดสอบแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA) การวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) สำหรับทดสอบสมมติฐานตามที่กำหนดไว้ประกอบการอภิปรายผลการศึกษาต่อไป

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 125 คน (ร้อยละ 62.50) มีช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 67 คน (ร้อยละ 33.50) ส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 118 คน(ร้อยละ 59.00) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี



จำนวน 150 คน (ร้อยละ 75.00) มีรายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 122 คน (ร้อยละ 61.00) ส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในหน่วยงานสำนักบริหารการตลาดและการขาย จำนวน 110 คน (ร้อยละ 55.00) และดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 110 คน (ร้อยละ 55.00)

สรุปผลการจัดการภาวะวิกฤตของบุคคลในหน่วยงานองค์การค้าของ สกสค.

ด้านการวางแผน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีการเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน เช่น มีการตรวจโควิด 19 ทุกสัปดาห์ และมีการฉีดวัคซีนให้กับสมาชิกในหน่วยงาน ($\bar{X}$ = 4.78) หน่วยงานของท่านมีการมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบที่เหมาะสมให้กับสมาชิก และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม หากเกิดกรณีเร่งด่วน ($\bar{X}$ = 4.29) หน่วยงานของท่านมีระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพและรวดเร็วไปยังสมาชิกในหน่วยงานที่รับผิดชอบปฏิบัติงานตามแผนงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}$ = 4.28) หน่วยงานของท่านมีการกำหนดกลยุทธ์การปฏิบัติงานที่มีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์ไม่คาดฝันที่อาจเกิดขึ้นได้ ($\bar{X}$ = 4.26) และหน่วยงานของท่านมีการประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดทิศทาง และเตรียมพร้อมการปฏิบัติงานในทุกสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}$ = 4.25)

ด้านการจัดการองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีการจัดการในเรื่องสถานการณ์โควิด 19 ที่สอดคล้องกับ ศบค. ให้กับสมาชิกในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.61) หน่วยงานของท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานให้เป็นไปตามความเร่งด่วนและช่วงเวลาได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}$ = 4.22) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีการจัดโครงสร้างองค์กรเป็นไปตามอำนาจหน้าที่และสอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหาร ($\bar{X}$ = 4.14) หน่วยงานของท่านมีโครงสร้างองค์กรที่มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.13) และหน่วยงานของท่านสามารถจัดหาทรัพยากรที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}$ = 4.08)

ด้านภาวะการเป็นผู้นำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีผู้บังคับบัญชาที่มีการดูแลและสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์โควิด 19 กับสมาชิกในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}$ = 4.61) หน่วยงานของท่านมีผู้บังคับบัญชาที่มีการส่งเสริมหรือสนับสนุนสมาชิกในหน่วยงานให้เข้ารับการฝึกอบรมหรือศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ ให้ก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ($\bar{X}$ = 4.33) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีผู้บังคับบัญชาที่มีการเปิดโอกาสให้สมาชิกในหน่วยงาน และประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 4.17) หน่วยงานของท่านมีผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำหรือมีการชี้แนะในการปฏิบัติงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}$ = 4.06) และหน่วยงานของท่านมีผู้บังคับบัญชาที่มีการมอบหมายการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่งตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบของสมาชิกในหน่วยงาน ($\bar{X}$ = 4.03)

ด้านการควบคุม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีมาตรการการควบคุมสถานการณ์โควิด 19 ไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}$ = 4.67) หน่วยงานของท่านมีมาตรการที่เป็นประโยชน์ตอบแทนต่าง ๆ กรณีผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามกฎระเบียบ หรือข้อตกลงที่กำหนดไว้ ($\bar{X}$ = 4.29) หน่วยงานของท่านมีการออก กฎ ระเบียบ ข้อบังคับเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เพิ่มเติมจากที่กฎหมายที่กำหนดไว้ อย่างชัดเจน ($\bar{X}$ = 4.28) หน่วยงานของท่านมีการทำข้อตกลงการปฏิบัติงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหารในทุก ๆ ปี ($\bar{X}$ = 4.27) และสำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามระบบคุณธรรม ($\bar{X}$ = 4.13)

สรุปผลความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การคำของ สกสค.

พนักงานและลูกจ้างมีระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การคำของสกสค. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านมีการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขได้อย่างรวดเร็วหากเกิดสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ขึ้น ($\bar{X}$ = 4.61) ท่านและสมาชิกในหน่วยงานสามารถรับผิดชอบและปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพหากเกิดกรณีเร่งด่วน ($\bar{X}$ = 4.54) ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่าในทุกสถานการณ์ ($\bar{X}$ = 4.42) ท่านสามารถตัดสินใจภายใต้สถานการณ์เร่งด่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลา ($\bar{X}$ = 4.39) และท่านได้รับการยอมรับจากสมาชิกในหน่วยงานในความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือสถานการณ์เร่งด่วนใด ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}$ = 4.38)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ หน่วยงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การคำของ สกสค. ที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานและลูกจ้างที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และหน่วยงานแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การคำของ สกสค. ไม่แตกต่างกัน สำหรับพนักงานและลูกจ้างที่มีอายุ และตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การคำของ สกสค. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 การจัดการภาวะวิกฤต ประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์การ ภาวะการเป็นผู้นำ และการควบคุม มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การคำของ สกสค. พบว่า การจัดการภาวะวิกฤต ด้านการวางแผน และด้านการควบคุม มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การคำของ สกสค. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านการจัดการองค์การ และด้านภาวะการเป็นผู้นำไม่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การคำของ สกสค.



อภิปรายผล

1. จากการศึกษาปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การคำของ สกสค. ที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานและลูกจ้างที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และหน่วยงานแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน องค์การคำของ สกสค. ไม่แตกต่างกัน สำหรับพนักงานและลูกจ้างที่มีอายุ และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การคำของ สกสค. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานองค์การคำของ สกสค. นั้นจะสามารถบรรลุผลสำเร็จในการทำงานได้ อาจจะขึ้นอยู่กับช่วงอายุ และตำแหน่งงานอาจเป็นเพราะ อายุและตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับลักษณะของงาน ที่จะสามารถทำให้งานนั้นดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาศัยประสบการณ์ทำงานและระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งนั้นจึงทำให้ปัจจัยด้านอายุ และตำแหน่งงาน มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การคำของ สกสค. สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธารินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ 46-55 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 25 ปี และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000,000 บาทต่อปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้าน กระบวนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายอยู่ในระดับมาก

2. จากการศึกษาการจัดการภาวะวิกฤต มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การคำของ สกสค. พบว่า การจัดการภาวะวิกฤต ด้านการวางแผน และด้านการควบคุม มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การคำของ สกสค. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านการจัดการองค์กร และด้านภาวะการเป็นผู้นำไม่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การคำของ สกสค. สามารถอธิบายได้ว่า หน่วยงานที่จะสามารถดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องมีการวางแผนการทำงานทุกขั้นตอนให้ชัดเจน เพื่อหลีกเลี่ยงและลดปัญหาที่อาจจะขึ้นได้ อีกทั้งหากได้มีการดำเนินงานตามแผนงานแล้ว การควบคุมงานก็ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญในการควบคุมคุณภาพของงานให้ออกมามีประสิทธิภาพสูงสุด จึงทำให้ปัจจัยการจัดการภาวะวิกฤต ด้านการวางแผน และด้านการควบคุม มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การคำของ สกสค. สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรวัฒน์ ชัชฌาภักดิ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการองค์กรในภาวะวิกฤต กรณีโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ผลการวิจัยพบว่า การเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ถือเป็นภาวะวิกฤตประเภทหนึ่งที่ต้องได้รับการจัดการเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในแต่ละด้านอย่างเร่งด่วน เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ เพราะ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 คือ ภาวะที่องค์การประสบเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดมาก่อนหรืออาจเป็นภัยให้กับองค์การและผู้มีผลประโยชน์ เป็นปัจจัยภายนอกองค์การ ยากต่อการควบคุมและจัดการ ส่งผลทำให้การดำเนินงานอาจหยุดชะงักเกิดปัญหา ด้านการเงิน และส่งผลต่อพนักงานขององค์การ กลายเป็นปัญหาเศรษฐกิจระดับประเทศ รุกلام กลายเป็น

ปัญหาเศรษฐกิจระดับโลก ซึ่งการมีวิธีการจัดการที่ดีย่อมทำให้ภาวะวิกฤตที่องค์กรประสบหรือพบเจอ มีหนทางการแก้ไขหรือมีความ ผ่อนคลายลงได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเตรียมพร้อมไปสู่การจัดการองค์การ ในขั้นอื่น ๆ ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผลการวิจัย

1. ด้านการวางแผน ทางหน่วยงานควรการจัดอบรมประชุมพนักงานในองค์กร เพื่อร่วมกันกำหนดทิศทาง และเตรียมพร้อมการปฏิบัติงานในทุกสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ และมีการกำหนดกลยุทธ์การปฏิบัติงานที่มีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์ไม่คาดฝันที่อาจเกิดขึ้นได้
2. ด้านการจัดการองค์การ ทางหน่วยงานควรจัดหาทรัพยากรที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับเปลี่ยนตามรูปแบบการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม
3. ด้านภาวะการเป็นผู้นำ ทางหน่วยงานควรมีนโยบายการปฏิบัติงานที่ดีและเหมาะสมสำหรับผู้บังคับบัญชา เพื่อที่จะสามารถเป็นแนวทางในการบริหารให้กับผู้บังคับบัญชาสามารถบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว
4. ด้านการควบคุม ทางหน่วยงานควรมีการตรวจประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรตามระบบคุณธรรม และมีการทำข้อตกลงการปฏิบัติงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารในทุก ๆ ปี เพื่อที่จะสามารถควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานได้อย่างสูงสุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. อาจมีการศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหน่วยงานองค์การค้าของ สกสค. เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของแต่ละปัจจัย แล้วสามารถนำข้อมูลไปประกอบการตัดสินใจในเรื่องอื่น ๆ ได้
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น ในการศึกษารoundต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นการเจาะข้อมูลเชิงลึก และให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพธุรกิจ. (2563). ทำไมองค์กรค้าของ สกสค. ถึงต้องเลิกจ้างพนักงาน. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2564 จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/887551>
- ฉัตรวิวัฒน์ ชัชณาภักดิ์. (2563). การจัดการองค์การในภาวะวิกฤต กรณีโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19. วารสารวิชาการธรรมศาสตร์, 20(4), 197-207.
- ธรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- ปรีดี นกุลสมปรารณา. (2563). *การบริหารจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management)*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.popticles.com/business/crisis-management/>
- ปรีดี นกุลสมปรารณา. (2563). *ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs)*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.popticles.com/business/hierarchy-of-needs/>
- รัชฎาทิพย์ อุปลัมภ์ประชา. (2563). *พนักงานใหม่ประสบความสำเร็จในภาวะวิกฤต*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.khonatwork.com/post/พนักงานใหม่ประสบความสำเร็จในภาวะวิกฤต>