

ประสิทธิผลการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ
ของศูนย์การค้าบลูพอร์ต อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
Effectiveness of the Implementation of Continuously Improve all
Functions Policy (Kaizen) of Blueport Shopping Center, HuaHin
District, PrachuapKhiri Khan Province

ปรินทร์ ชาวไร่¹, พิเศษ ชัยดิเรก²
Parin Chaorai, Pisate Chaidirek

Received: June 9, 2020 Revised: June 30, 2020 Accepted: July 7, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ ของศูนย์การค้าบลูพอร์ต อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) ศึกษาปัจจัยการนำนโยบายไคเซ็นไปปฏิบัติงานของศูนย์การค้าบลูพอร์ต อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 3) ศึกษาปัจจัยการนำนโยบายไคเซ็นไปปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับประสิทธิผลการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ ของศูนย์การค้าบลูพอร์ต อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์การค้าบลูพอร์ต อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 146 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติค่าไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ประสิทธิผลการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ ในภาพรวมและรายด้านมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยการนำนโยบายไคเซ็นไปปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยการนำนโยบายไคเซ็นไปปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิผลการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านโครงสร้างองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิผลการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิผลการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และอายุ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05.

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น), การนำนโยบายไปปฏิบัติ

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมป์ฟอร์ด

² อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมป์ฟอร์ด

Abstract

This research aimed to study: 1) level of effectiveness of the Implementation of Continuously Improve all Functions Policy (Kaizen) of Blueport Shopping Center, HuaHin District, PrachuapKhiri Khan Province, 2) factors affecting effectiveness of the Implementation of Continuously Improve all Functions Policy (Kaizen) of Blueport Shopping Center, HuaHin District, PrachuapKhiri Khan Province, 3) causal relationships between effectiveness of the implementation of Kaizen and factors affecting effectiveness of the implementation of Kaizen of Blueport Shopping Center, HuaHin District, PrachuapKhiri Khan Province. Sample group consisted of 146 staffs working at Blueport Shopping Center, HuaHin District, PrachuapKhiri Khan Province. Data were treated and analyzed by using descriptive and Inferential Statistics methods, which were percentage, mean, standard deviation, Chi-square test and Multiple Regression Analysis.

Findings: 1) level of effectiveness of the Implementation of Kaizen, as a whole and at each aspect, was rated at a high level, 2) factors affecting effectiveness of the Implementation of Kaizen, as a whole and at each aspect, was also at a high level, 3) there were causal relationships between Personnel, Budgeting, and Building aspects in factors affecting effectiveness and level of effectiveness of the implementation of Kaizen at .001, with Organization Structure at .01, and with Facilities Aspect with .05 levels of significance and there were causal relationships between Gender and Age in Personal Characteristics and effectiveness of the implementation of Kaizen at .05 level of significance.

Keywords: Effectiveness, Continuously Improve all Functions Policy (Kaizen), Policy implementation

บทนำ

ในโลกธุรกิจการดำเนินงานธุรกิจเพื่อแสวงหาผลกำไรนั้นไม่ได้ทำแค่การเพิ่มยอดขายเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีวิธีการลดต้นทุนด้วย ในเรื่องของลดต้นทุนนั้นเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคน หน่วยงานทุกหน่วยงานจะต้องพร้อมใจกันลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การลดต้นทุนนอกจากจะเป็นการเพิ่มกำไรอีกทางหนึ่งแล้วยังเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริหารและอาจส่งผลถึงพนักงานอีกด้วย เช่น โบนัส สวัสดิการต่าง ๆ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการลดต้นทุนก็มีหลายกิจกรรม เช่น กิจกรรม 5ส กิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องหรือไคเซ็น (kaizen) กิจกรรมการบำรุงรักษาที่ทุกคนมีส่วนร่วม เป็นต้น ในส่วนของกิจกรรมที่เน้นให้ทุกคนมีส่วนร่วม ก็คือ กิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) เป็นกิจกรรมที่ให้พนักงานใช้ความคิดสร้างสรรค์ คิดค้น ปรับปรุงวิธีการทำงานให้สามารถทำงานได้ง่ายขึ้น ซึ่งพนักงานจะเป็นคนค้นหาปัญหาและทำการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น การคิดค้นวิธีการหรือปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นเป็นการเป็นการทำให้ดีขึ้นเป็นการทำให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าและเป็นการลดต้นทุน (ชลิตฐา นิตสรณ์, 2554)

การแข่งขันที่นับวันจะมีทวีความรุนแรงขึ้นกิจกรรมหลักที่จะช่วยผลักดันให้องค์กรมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องคือ กิจกรรมไคเซ็น (Kaizen) เป็นการปรับปรุง กระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยทำการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นและช่วยลดต้นทุนด้วยการมุ่งเน้นให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับพนักงานฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการซึ่งเน้นที่กระบวนการทำงานและระบบการบริหารที่ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้นจะต้องสามารถลดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงาน ช่วยเพิ่มผลผลิตในการทำงานช่วยลดของเสียที่เกิดในกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้วยการให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพของระบบบริหารจัดการการทำงานและการบริการเพื่อลดต้นทุนการผลิต องค์กรจึงได้นำกิจกรรมไคเซ็น เข้ามาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหารได้ผลักดันให้พนักงานทุกคนเข้าใจแนวคิดการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง(ไคเซ็น) ซึ่งพบว่าหลังจากทำกิจกรรมไคเซ็นแล้วสามารถลดต้นทุนการทำงานได้เป็นอย่างมาก (เพ็ญภา จันทรบำรุง, 2559, หน้า 2)

บลูพอร์ต หัวหิน รีสอร์ทมอลล์ เป็นศูนย์การค้าขนาดกลางในประเทศไทยและเป็นศูนย์การค้ารูปแบบสถานพักตากอากาศแห่งแรกของประเทศ บริหารงานโดยกลุ่มเดอะมอลล์ ร่วมกับบริษัท พราว เรียวเอสเตท จำกัด เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งภายในศูนย์การค้าบลูพอร์ต หัวหิน รีสอร์ทมอลล์ ก็ยังมีปัญหาในการบริหารงานและการปฏิบัติงาน ภายในองค์กร ที่ไม่เป็นไปตามความต้องการ เช่น ปัญหาพนักงานไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน ปัญหาพนักงานไม่เข้าใจในตัวเองว่าจะปรับปรุงหรือแก้ไขได้อย่างไร ปัญหาการใช้ทรัพยากรในองค์กรที่สิ้นเปลืองเกินความจำเป็น รวมไปถึงระยะเวลาการดำเนินงานที่ล่าช้าเกินกำหนด และเรื่องประสิทธิผลของการบริหารงานและการปฏิบัติงาน ที่ไม่ได้ตรงกับเป้าหมายและไม่สามารถผลิตสินค้าได้คุณภาพตามที่ต้องการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาการนำแนวคิดการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติใช้ร่วมกับการบริหารและการปฏิบัติงานภายในองค์กร การให้บริการของศูนย์การค้าบลูพอร์ต หัวหิน รีสอร์ทมอลล์ ต้องการนำแนวคิดของไคเซ็นมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ การบริหารและการปฏิบัติงานของศูนย์การค้าบลูพอร์ต จะได้ผลลัพธ์หรือประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใด (พัชรี ปิ่นเพชร, 2561)

การนำแนวคิดไคเซ็นจะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องรู้จักการนำนโยบายมาปฏิบัติให้ถูกตัวแบบของการนำนโยบายมาปฏิบัติ เป็นวิธีที่จะช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดทิศทางให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยองค์กรที่รับผิดชอบว่า สามารถนำและกระตุ้นให้ทรัพยากรทางการบริหาร ตลอดจนกลไกที่สำคัญทั้งหมด ปฏิบัติงานให้บรรลุตามนโยบายที่ระบุไว้ (วรเดช จันทรศร, 2551, หน้า 1) ในประเทศไทยมีการเปิดศูนย์การค้ากลางใจเมืองหลายแห่งจึงส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจการค้าและการให้บริการเพิ่มขึ้น อันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลง

เศรษฐกิจและการท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น ประกอบกับมีการ พัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้ทุกองค์การต้องพัฒนาสร้างความได้เปรียบกับคู่แข่งด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดต้นทุน ดังเช่น บลูพอร์ต หัวหิน รีสอร์ททอมอลล์ เป็นศูนย์การค้าขนาดกลางในประเทศไทย บริหารงานโดยกลุ่มเดอะมอลล์ ร่วมกับบริษัท พราว เรียดเอสเตท จำกัด ตั้งอยู่ตรงข้ามโรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล หัวหิน รีสอร์ท ในพื้นที่ตำบล หัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กำหนดเปิดให้บริการในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2559 นับเป็น ศูนย์การค้าแห่งที่สองของกลุ่มเดอะมอลล์ ที่เปิดให้บริการในจังหวัดภูมิภาค นับตั้งแต่การเปิดให้บริการศูนย์การค้า เดอะมอลล์ โคราช ใน พ.ศ. 2543 และเป็นศูนย์การค้าแห่งแรกในกลุ่มเดอะบลูคอลลีชัน ซึ่งเป็นศูนย์การค้าในรูปแบบสถานพักตากอากาศ เน้นทำเลที่ตั้งติดทะเล ลักษณะ ศูนย์การค้าบลูพอร์ต หัวหิน รีสอร์ททอมอลล์ เป็น ศูนย์การค้ารูปแบบสถานพักตากอากาศแห่งแรกของประเทศไทย การออกแบบทั้งภายในและภายนอกอาคารได้รับ แรงบันดาลใจจากเมืองพักตากอากาศชายทะเลที่มีชื่อเสียงระดับโลก ได้แก่ แซ็ง-โทรเป, หมู่เกาะในทะเล แคริบเบียน, เมดิเตอร์เรเนียน และเคปทาวน์ โดยนำมาผสมผสานและรังสรรค์การออกแบบทั้งภายในและ ภายนอกอาคารในแบบอย่างสถานพักตากอากาศ ถือเป็นปรากฏการณ์ใหม่ของศูนย์การค้าในประเทศไทยด้วย แนวคิด "มนต์เสน่ห์แห่งการเดินทางสู่ความหรูหราชั้นรมย์" ศูนย์การค้า BLUPOINT, HuaHin Resort จึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านกำไรและยอดขายด้วยการ เพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการตอบสนองผู้บริหารที่จะลดต้นทุนเพื่อเพิ่มกำไร และพนักงานทำงานได้ อย่างราบรื่นนำไปสู่องค์การที่สามารถยืนหยัดต่อการแข่งขันอย่างทัดเทียม (ศูนย์การค้าบลูพอร์ต หัวหิน รีสอร์ท ทอมอลล์, 2559)

ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น การศึกษาเรื่องประสิทธิผลการนำแนวคิด การปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ ของศูนย์การค้าบลูพอร์ต หัวหิน รีสอร์ททอมอลล์ให้ได้มี ประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้บริหารที่จะลดต้นทุนเพื่อเพิ่มกำไร ในการให้ตอบสนองลูกค้าที่มาใช้บริการซื้อ สินค้าและบริการอื่น ๆ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ ของศูนย์การค้าบลูพอร์ต อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการในการปฏิบัติงานของศูนย์การค้าบลูพอร์ต อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับประสิทธิผลการนำ นโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ ของศูนย์การค้าบลูพอร์ต อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านงบประมาณ 3) ด้านโครงสร้างองค์กร 4) ด้านสถานที่ และ 5) ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ ประยุกต์มาจากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติของ วรเดช จันทรร (2551, หน้า 133-134) และประสิทธิผลการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ ของศูนย์การค้าบลูพอร์ต อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ 1) ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน 2) ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม 3) ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 4) ด้านคุณภาพในการทำงาน และ 5) ด้านการลดต้นทุนและลดการสูญเสีย

ทรัพยากร ประยุกต์มาจากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ของอิมะ (Imai, 1986)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์การค้า บลูพอร์ต อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งสิ้น 430 คน กลุ่มตัวอย่างใช้ในการศึกษา ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Samuel B. Green (1991, pp. 499-510) ได้กลุ่มประชากร 146 คน ใช้หลักความไม่น่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Random Sampling) และแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย 3 ตอน ประกอบด้วย
ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน
ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการจัดการในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติของศูนย์การค้าบลูพอร์ต ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้านคุณภาพในการทำงาน และด้านการลดต้นทุนและลดการสูญเสียทรัพยากร

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจโดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยตนเอง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 146 ชุด และผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ ของศูนย์การค้าบลูพอร์ต อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน แผนก และ รายได้ต่อเดือน กับประสิทธิภาพการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง(ไคเซ็น) ไปปฏิบัติของศูนย์การค้าบลูพอร์ต อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square) ในการทดสอบไคสแควร์ (Chi-square test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และใช้สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิภาพการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง(ไคเซ็น) ไปปฏิบัติของศูนย์การค้าบลูพอร์ต โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multi linear Regression Analysis) และทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน Durbin-Watson ซึ่งมีค่าเท่ากับ $1.5 \leq \text{Durbin-Watson} \leq 2.5$

ผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีอายุการทำงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี อยู่ในตำแหน่งพนักงานทั่วไป และมีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

2. ประสิทธิภาพการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ ของศูนย์การค้าลูฟวร์ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมและรายด้านมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้านคุณภาพในการทำงาน ด้านการลดต้นทุนและลดการสูญเสียทรัพยากร ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน และด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม

3. ปัจจัยด้านการจัดการในการปฏิบัติงานของศูนย์การค้าลูฟวร์ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมและรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านสถานที่ ด้านงบประมาณ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านบุคลากร

4. ปัจจัยด้านการจัดการในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิผลการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ ของศูนย์การค้าลูฟวร์ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ปัจจัยด้านการจัดการในการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิผลการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ ของศูนย์การค้าลูฟวร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยด้านการจัดการในการปฏิบัติงานด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิผลการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ ของศูนย์การค้าลูฟวร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และอายุ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ ของศูนย์การค้าลูฟวร์ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. ประสิทธิภาพการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ ของศูนย์การค้าลูฟวร์ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ศูนย์การค้าลูฟวร์ สามารถนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ ซึ่งประกอบไปด้วย การมีส่วนร่วมของพนักงาน การมีวิสัยทัศน์ร่วม การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คุณภาพในการทำงาน และการลดต้นทุนและลดการสูญเสียทรัพยากร มาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้การดำเนินงานของศูนย์การค้าลูฟวร์ เป็นไปอย่างราบรื่น และได้ประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ อิไม (Imai, 1986, p. 4) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องและกล่าวว่า เครื่องมือการทำการกิจกรรมการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) มีดังนี้ (1) การควบคุมคุณภาพโดยรวม (Total Quality Control/Six Sigma) หมายถึง การควบคุมคุณภาพทั้งระบบ เป็นกิจกรรมไคเซ็นในเรื่องคุณภาพที่ให้ผู้เกี่ยวข้องทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงทีละเล็กทีละน้อยอย่างต่อเนื่อง โดยมีสมมติฐานที่ว่ากิจกรรมเหล่านี้จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด เมื่อลูกค้าพึงพอใจก็นำมาซึ่งรายได้ให้แก่บริษัท ส่งผลให้บริษัทประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น (2) กลุ่มควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circles: QCC) หมายถึง กลุ่มคนอาสาสมัครที่รวมตัวกันมีความมุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น โดยการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงสถานที่ทำงานและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง (3) ของเสียเป็นศูนย์ (Zero defects) หมายถึง การลดต้นทุนการผลิตด้วยการควบคุมคุณภาพการผลิตและลดปริมาณของเสียในการกระบวนการผลิตให้

เท่ากับศูนย์ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กอนด์ฮาลีการ์ และคณะ (Gondhalekar et al., 1995) ได้กล่าวว่า การวัดผลลัพธ์ของไคเซ็น วัดได้ทั้งจากมุมมองทางปริมาณและมุมมองทางคุณภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นตัววัดเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งเป็นการบ่งชี้ถึงจำนวนพนักงานที่มีส่วนร่วมและสนับสนุนให้ความร่วมมือกับทีมงานในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน รวมทั้งนำวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานไปประยุกต์ใช้ในงานของตน และรวมทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ วิทยา ต้นสุวรรณนันท (2550, หน้า 27-30) ได้กล่าวว่า การเพิ่มผลผลิตเป็นทัศนคติด้านบวกในการพยายามปรับปรุงสิ่งที่เป็นอยู่ปัจจุบันให้ดีขึ้น ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในองค์กรได้ก็คือ ภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งควรแสดงบทบาทที่จำเป็นต่อการเพิ่มผลผลิตด้านบทบาทการสร้างวิสัยทัศน์ ได้แก่ การสร้างวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรและการสื่อสารให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กรได้รับทราบโดยทั่วกัน การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ โดยแสดงออกเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน การตั้งเป้าหมายตามวิสัยทัศน์นั้น โดยแสดงออกเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน และการกระตุ้นและให้กำลังใจพนักงาน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม เป็นผู้วางแนวคิดและมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการต่าง ๆ ในองค์กรมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมภาร วรรณรณ (2560, หน้า 156-157) วิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น กรณีศึกษา บริษัท วาย เอส ภัณฑ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผลวิเคราะห์เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น (kaizen) ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิตา ลิ่นกั และ เอกชัย มณีรัตน์ (2557, หน้า 7) วิจัยเรื่องวิสัยทัศน์องค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารบริษัทจดทะเบียน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีวิสัยทัศน์องค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ แพงเล่า (2559, หน้า 207-210) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการร่วมทำกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไคเซ็นของพนักงาน บริษัท A ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการร่วมทำกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไคเซ็นของพนักงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิตฐา นิตสรณ์ (2554, หน้า 84-86) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง: กรณีศึกษา บริษัท ฟาบริเนท จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณภา จารีย์ (2557, หน้า 56-58) วิจัยเรื่องค่าตอบแทนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ห้างสรรพสินค้าไดอาน่า สาขาหาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ห้างสรรพสินค้าไดอาน่า สาขาหาดใหญ่ ด้านคุณภาพงาน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาริณา ไวยสุภี (2554, หน้า 61-111) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมกิจกรรมไคเซ็น (Kaizen) ของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท โซนี่เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อกิจกรรมไคเซ็นของพนักงาน ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านประโยชน์โดยไคเซ็นเป็นการลดกระบวนการทำงานที่สูญเปล่าในแต่ละขั้นตอน ช่วยลดต้นทุนและการสูญเสียต่าง ๆ ในกระบวนการผลิตอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ปัจจัยด้านการจัดการในการปฏิบัติงานของศูนย์การค้าบลูพอร์ต อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ศูนย์การค้าบลูพอร์ต สามารถนำและกระตุ้นให้ทรัพยากรทางการบริหาร ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ มาใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามนโยบายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ วรเดช จันทกร (2551, หน้า 133-134) กล่าวถึง ตัวแบบด้านการจัดการ (Management Model) ตัวแบบนี้จะให้ความสำคัญในเรื่องสมรรถนะขององค์กรเป็นหลัก โดยถือว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบาย แผนงานหรือโครงการไปปฏิบัติจะขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่

รับผิดชอบในการนำนโยบาย แผนงานหรือโครงการไปปฏิบัติว่าขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานอย่างสอดคล้องกับความคาดหวังของหน่วยงานเพียงใด องค์กรจำเป็นต้องมีโครงสร้างที่เหมาะสม มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ทั้งทางด้านการบริหารและทางเทคนิคอย่างเพียงพอ มีการวางแผนเตรียมการ หรือมีความพร้อมเป็นอย่างดีทั้งทางด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เครื่องมือ และงบประมาณ ตัวแบบนี้มีความพยายามที่จะศึกษาหาทางแก้ไขปัญหาคอขวดของการปฏิบัติงานตามแผนงานและนโยบายในอดีต เช่น การแก้ไขปัญหาการขาดแคลนงบประมาณ การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ความล่าช้าในการสรรหาบุคลากร ความล่าช้าในการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ความล่าช้าในการจัดตั้งระบบงานการแก้ไขปัญหาการประสานงาน ซาริน่า ไวยสุภี (2554, หน้า 114-118) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมกิจกรรมไคเซ็น (Kaizen) ของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท โซนี่เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อกิจกรรมไคเซ็นของพนักงาน ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคคล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการติดตามและประเมินผล มีการตรวจสอบว่าการใช้ทรัพยากรขององค์กร เช่น บุคลากร งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ ว่าเป็นไปตามที่วางแผนไว้หรือไม่ เป็นไปตามที่กำหนดหรือไม่ มีคุณภาพอย่างไร อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัญญา ศรีริน (2558, หน้า 63-64) วิจัยเรื่องปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลของการเป็นองค์กรนวัตกรรมของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันด้านปัจจัยการบริหารที่มีต่อผลสัมฤทธิ์แห่งการเป็นองค์กรนวัตกรรมของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ ด้านการจัดการงบประมาณ และด้านโครงสร้างองค์กรนวัตกรรม อยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีระวัฒน์ จันทร์ทิพย์ และ จิตพนธ์ ชุมเกตุ (2559, หน้า 95) วิจัยเรื่องการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการลงทุนศูนย์การค้าชุมชนเพื่อสร้างรายได้ระดับท้องถิ่นบนฐานการพัฒนา นโยบายการจัดการทางเศรษฐกิจในเขตเมืองระดับเล็ก ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ของผู้บริโภค ด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมภาร วรรณรด (2560, หน้า 156-157) วิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น กรณีศึกษา บริษัท วายเอส ภัณฑ์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น (kaizen) ของพนักงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน เครื่องจักร อุปกรณ์ มีพร้อมในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ความปลอดภัยติดตั้งเข้าไปในเครื่องจักรทุกจุดทำให้พนักงานปฏิบัติด้วยความสบายใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยด้านการจัดการในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิผลการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ ของศูนย์การค้าบลูพอร์ต อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ปัจจัยด้านการจัดการในการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิผลการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ ของศูนย์การค้าบลูพอร์ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยด้านการจัดการในการปฏิบัติงานด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิผลการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ ของศูนย์การค้าบลูพอร์ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการจัดการในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้การนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ ของศูนย์การค้าบลูพอร์ต ได้ประสิทธิผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอมมิกา แดงรอด (2557, หน้า 55-56) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์การค้าชุมชนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา เดอะเซอร์เคิล ราชพฤกษ์

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการ ด้านราคา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรภรณ์ กิติวรรณ (2556, หน้า 520-521) วิจัยเรื่องเทคนิคการจัดการการตลาดต้นทุนเพื่อความอยู่รอดของฟาร์มเลี้ยงไก่ไขรายย่อยในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Kaizen) มีผลต่อต้นทุนด้านการเงินของฟาร์มเลี้ยงไก่ไขรายย่อยในจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม และด้านโครงสร้างที่เกี่ยวเนื่องกันหรือการจัดองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาริน่า ไวยสุภี (2554, หน้า 61-111) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมกิจกรรมไคเซ็น (Kaizen) ของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท โซนี่เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ที่ทัศนคติที่มีผลต่อกิจกรรมไคเซ็นมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมกิจกรรมไคเซ็น มีความสัมพันธ์กันระดับสูงกับการมีส่วนร่วมกิจกรรมไคเซ็นของพนักงาน ด้านการปฏิบัติในด้านการลดพื้นที่ในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมภาร วรณธร (2560, หน้า 156-157) วิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น กรณีศึกษา บริษัท วาย เอส ภัณฑ์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้แนวคิดไคเซ็น (kaizen) ของพนักงาน บริษัท.วาย.เอส.ภัณฑ์. จำกัด พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน เครื่องจักร อุปกรณ์ มีพร้อมในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ความปลอดภัยติดตั้งเข้าไปในเครื่องจักรทุกจุดทำให้พนักงานปฏิบัติด้วยความสบายใจ ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น (kaizen) แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันระดับปานกลางมีค่าเป็นบวกความสัมพันธ์ จึงเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และอายุ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ ของศูนย์การค้าลูฟวร์ท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาริน่า ไวยสุภี (2554, หน้า 61-111) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมกิจกรรมไคเซ็น (Kaizen) ของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท โซนี่เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมกิจกรรมไคเซ็นของพนักงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมกิจกรรมไคเซ็นของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ที่ต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมกิจกรรมไคเซ็นของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ มีผลต่อการมีส่วนร่วมกิจกรรมไคเซ็นของพนักงาน ด้านการจัดสรรผลประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 การมีส่วนร่วมของพนักงาน ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์การค้าลูฟวร์ท่าอากาศยานนานาชาติด้านการจัดการในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ได้แก่ หน่วยงานควรมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ควรมีการจัดหาเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่กำหนดไว้ และควรมีการปลูกฝังวัฒนธรรมในการปฏิบัติที่ดีแก่บุคลากร ด้านงบประมาณ ได้แก่ หน่วยงานควรมีการจัดงบประมาณที่ความเหมาะสมกับแผนงาน และควรมีงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ ได้แก่ ศูนย์การค้าลูฟวร์ท่าอากาศยานควรมีป้ายและสัญลักษณ์สำหรับการมองเห็นให้ผู้มาใช้บริการสังเกตเห็นได้ง่าย และควรมีพื้นที่จอดรถที่ปลอดภัยและสะดวกในการใช้บริการ และด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ ได้แก่ ศูนย์การค้าลูฟวร์ท่าอากาศยานควรมีวัสดุและเครื่องมือพร้อมเป็นอดีตต่อการปฏิบัติงาน และควรมีการจัดหาวัสดุที่มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน

1.2 การมีวิสัยทัศน์ร่วม ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์การค้าบลูพอร์ต นำปัจจัยด้านการจัดการในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ได้แก่ หน่วยงานควรมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และควรมีการจัดหาเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่กำหนดไว้ ด้านโครงสร้างองค์กร ได้แก่ หน่วยงานควรเน้นการทำงานเป็นเครือข่ายเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน ควรมีการแบ่งงานกันทำโดยแยกออกเป็นแต่ละงานแต่ละแผนกหรือหน่วยงานตามความเหมาะสม และควรมีโครงสร้างที่เหมาะสมเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกสบาย ด้านสถานที่ ได้แก่ ศูนย์การค้าบลูพอร์ตควรมีพื้นที่จอดรถที่ปลอดภัยและสะดวกในการใช้บริการ และควรมีป้ายและสัญลักษณ์สำหรับการมองให้ผู้ใช้บริการสังเกตเห็นได้ง่าย และด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ ได้แก่ ศูนย์การค้าบลูพอร์ตควรมีวัสดุและที่มีความพร้อมเป็นอย่างดีต่อการปฏิบัติงาน

1.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์การค้าบลูพอร์ต นำปัจจัยด้านการจัดการในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ได้แก่ หน่วยงานควรมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ หน่วยงานมีการจัดหาเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่กำหนดไว้ และควรมีการปลูกฝังวัฒนธรรมในการปฏิบัติที่ดีแก่บุคลากร ด้านงบประมาณ ได้แก่ หน่วยงานควรมีการพิจารณาเปรียบเทียบการใช้จ่ายในแต่ละรายการว่ารายการใดมีความสำคัญจำเป็นมากน้อยกว่ากัน ควรมีการจัดงบประมาณที่ความเหมาะสมกับแผนงาน และควรมีงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างองค์กร ได้แก่ หน่วยงานควรมีการแบ่งงานกันทำโดยแยกออกเป็นแต่ละงานแต่ละแผนกหรือหน่วยงานตามความเหมาะสม และควรเน้นการทำงานเป็นเครือข่ายเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน และด้านสถานที่ ได้แก่ ศูนย์การค้าบลูพอร์ตควรมีป้ายและสัญลักษณ์สำหรับการมองให้ผู้ใช้บริการสังเกตเห็นได้ง่าย ควรมีการผสมผสานร้านค้าหลากหลายประเภทในบริเวณเดียวกัน และควรมีพื้นที่จอดรถที่ปลอดภัยและสะดวกในการใช้บริการ

1.4 คุณภาพในการทำงาน ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์การค้าบลูพอร์ต นำปัจจัยด้านการจัดการในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ได้แก่ หน่วยงานควรมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ด้านงบประมาณ ได้แก่ หน่วยงานควรมีการจัดงบประมาณที่ความเหมาะสมกับแผนงาน และควรมีงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างองค์กร ได้แก่ หน่วยงานควรเน้นการทำงานเป็นเครือข่ายเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน และด้านสถานที่ ได้แก่ ศูนย์การค้าบลูพอร์ตควรมีป้ายและสัญลักษณ์สำหรับการมองให้ผู้ใช้บริการสังเกตเห็นได้ง่าย และควรมีพื้นที่จอดรถที่ปลอดภัยและสะดวกในการใช้บริการ

1.5 การลดต้นทุนและลดการสูญเสียทรัพยากร ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์การค้าบลูพอร์ต นำปัจจัยด้านการจัดการในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ได้แก่ หน่วยงานควรมีการคัดสรรบุคลากรที่มีความสามารถเหมาะสมกับงานที่ต้องทำ ควรมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ควรมีการจัดหาเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่กำหนดไว้ และควรมีการปลูกฝังวัฒนธรรมในการปฏิบัติที่ดีแก่บุคลากร ด้านงบประมาณ ได้แก่ หน่วยงานควรมีงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และควรมีการจัดงบประมาณที่ความเหมาะสมกับแผนงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ ได้แก่ ศูนย์การค้าบลูพอร์ตควรมีการจัดหาวัสดุที่มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน ควรมีวัสดุและที่มีความพร้อมเป็นอย่างดีต่อการปฏิบัติงาน และควรมีการนำวัสดุและเครื่องมือเครื่องใช้มาปฏิบัติงานอย่างรอบคอบ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ ระหว่างแผนกต่าง ๆ เพื่อหาสาเหตุต่าง ๆ ที่จะส่งผลให้ผลการดำเนินงานประสบผลสำเร็จ

2.2 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อการนำนโยบายการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ไปปฏิบัติ ของศูนย์การค้าบลูพอร์ต เช่น เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ค่านิยม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมของนโยบาย เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- ชลิตา ลิ่นกั และ เอกชัย มณีรัตน์. (2557). **วิสัยทัศน์องค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย**. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- ชลิตฐา นิตสรณ์. (2554). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง: กรณีศึกษา บริษัท พาบรินท จำกัด**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชารีนา ไวยสุภี. (2554). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมกิจกรรมไคเซ็น (Kaizen) ของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท โซนี่เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธีระวัฒน์ จันทิก และจิตพนธ์ ชุมเกตุ. (2559). การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการลงทุนศูนย์การค้าชุมชนเพื่อสร้างรายได้ระดับท้องถิ่นบนฐานการพัฒนานโยบายการจัดการทางเศรษฐกิจในเขตเมืองระดับเล็ก. **วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย 8(3)**, 77-117.
- พัชรี ปิ่นเพชร. (2561). **บทสัมภาษณ์ระบบการบริหารงานในองค์กร หัวหน้าฝ่ายผู้จัดการ ของ ศูนย์การค้า บูลพอด เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2561**.
- เพ็ญนภา จันทร์บำรุง. (2559). **ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของกิจกรรมไคเซ็น กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนและประกอบรถยนต์ของญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วเรศ จันทรรศ. (2551). **ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- วรรณา จารีย์. (2557). **คำตอบแทนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ห้างสรรพสินค้าไดอาน่า สาขาหาดใหญ่**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- วรัญญา ศรีริน. (2558). **ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลของการเป็นองค์กรนวัตกรรมของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. **วารสารวิจัย มข. มส. (บศ.) 3(3)**, 54-64.
- วัชรภรณ์ กิตติวรรณ (2556). **เทคนิคการจัดการการลดต้นทุนเพื่อความอยู่รอดของฟาร์มเลี้ยงไก่ไข่รายย่อยในจังหวัดเชียงใหม่**. **รวมบทความประกอบการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี 7**, 507-526.
- วิทยา ต้นสุวรรณนนท์. (2550). **ประโยชน์ของการทำไคเซ็น**. สืบค้น พฤษภาคม 23, 2562, จาก <https://www.jobub.com>.
- ศูนย์การค้าบูลพอร์ท หัวหิน รีสอร์ททมอลล์. (2559). **ศูนย์การค้าบูลพอร์ท หัวหิน รีสอร์ททมอลล์**. สืบค้น พฤศจิกายน 1, 2561, จาก <https://www.bluporthuahin.com/th/about-us/>.
- สมภาร วรรณรด. (2560). **การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้แนวคิดไคเซ็น กรณีศึกษา บริษัท วาย เอส ภัณฑ์ จำกัด**. **วารสารเกษมบัณฑิต. 19(ฉบับพิเศษ)**, 142 – 160.
- สุรัชย์ แพงเล่า. (2559). **ปัจจัยที่มีผลต่อการร่วมทำกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไคเซ็นของพนักงาน บริษัท A**. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เอมมิกา แดงรอด. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์การค้าชุมชนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร**. **กรณีศึกษา เดอะเชอร์เคิล ราชพฤกษ์**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- Gondhalekar, S., SubashBabu, A., & Godrej, N. B. (1995). Towards TQM using kaizen process dynamics: a case study. **International Journal of Quality & Reliability Management**, **12(9)**, 192 - 209.
- Imai, M. (1986). **Kaizen: The Key to Japanese Competitiveness Success**. New York: Random House Business.
- Samuel B Green. (1991). How Many Subjects Dose It Take to Do a Regression Analysis? **Multivariate Behavioral Research** **26(3)**, 499-510.

