

ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน
ในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ชะวัลนุช สลับลึก

การศึกษารายบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปีการศึกษา 2564

**THE OPINIONS ON ORGANIZATION SUPPORTS FACTORS AFFECTING
ON WORK PERFORMANCE DURING WORK FROM HOME
OF EMPLOYEES IN BANGKOK AND MUNICIPALITIES**

CHAWANNOOCH SALUBLUEK



**An Individual Study Submitted in Partial Fulfillment of Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program
College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University
Academic Year 2021**



ใบรับรองการศึกษารายบุคคล

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หัวข้อการศึกษารายบุคคล ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน
ในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล

เสนอโดย ชะวัลนุช สลับลีก

สาขาวิชา การจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล ดร.สุรวี สุนาลัย

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบการศึกษารายบุคคลแล้ว

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล

(ดร.สุรวี สุนาลัย)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลีลา เต็งสูงเนิน)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี รับรองแล้ว

..... คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 11 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2565

การศึกษารายบุคคล	ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ชื่อผู้เขียน	ชะวัลนุช สลบลีก
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.สุรวิ สุณาลัย
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) ศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในระหว่างการทำงานจากที่บ้าน และ 3) ศึกษาอิทธิพลระหว่างปัจจัยสนับสนุนขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานที่ทำงานจากที่บ้านในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 385 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถามออนไลน์ มีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่า T-test, Anova และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาด้านคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 จำแนกตามระดับอายุ 26-35 จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 69.10 จบการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี 243 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10 และจำแนกตามอายุการทำงานที่ปฏิบัติงาน 1-5 ปี ซึ่งมีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30

ผลการศึกษาเกี่ยวกับการสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการเชื่อมต่อของระบบงาน ด้านการช่วยเหลือ ด้านการแก้ไขปัญหา และด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี ได้แก่ ด้านความถูกต้อง ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรวดเร็ว และด้านการสื่อสาร

ผลการทดสอบสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้านแตกต่างกัน และความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์การที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล



An Individual Study Title	THE OPINIONS ON ORGANIZATION SUPPORTS FACTORS AFFECTING ON WORK PERFORMANCE DURING WORK FROM HOME OF EMPLOYEES IN BANGKOK AND MUNICIPALITIES
Author	Chawannooch Salubluek
An Individual Study Advisor	Dr.Suravee Sunalai
Department	Business Administration
Academic Year	2021

ABSTRACT

The objectives of this study were: 1) to study the opinions on the factors supporting organizations during working from home periods of company employees in Bangkok and its vicinity; 2) to study the performance of employees in Bangkok and its vicinity while working from home, and 3) to study the influences of organizational support factors and performance while working from home of employees in the Bangkok Metropolitan Region.

The sample selected for use in the study were employees working from home in the Bangkok metropolitan area. Respondents were selected using a specific random sampling method of 385 people. The study tool used for data collection was an online questionnaire. Descriptive statistics were used in the preliminary data analysis, including percentage, T-test, Anova and mean standard deviation. The reference statistics used to test the hypothesis at the 0.5 significance level was the analysis of multiple regression equations.

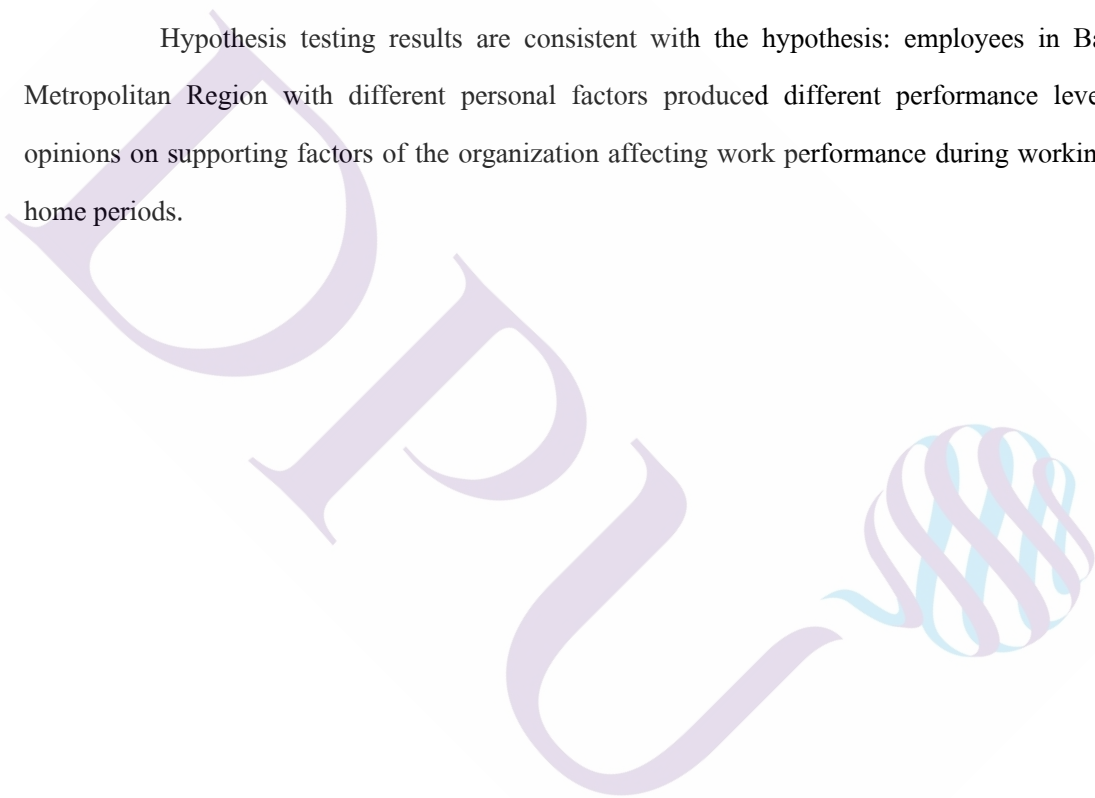
The results of the study on the qualifications of the respondents showed that the majority of respondents were female (218), representing 56.60% of the overall respondents. When classified by age level, the majority of respondents fell into the 26-35 age bracket (266), representing 69.10% of overall respondents. In terms of education levels, respondents with a Bachelor's degree (243)

constituted the majority and accounted for 63.10%. Respondents that indicated an employment length of 1-5 years (159) accounted for 41.30% and were the majority in this category.

The results of the study on organizational support during working from home periods of employees were moderate in relation to the connection aspect of systems to help with problem solving and equipment and facilities.

The results of the study on the employees' performance while working from home were at a relatively good level in relation to performance speed and communication.

Hypothesis testing results are consistent with the hypothesis: employees in Bangkok Metropolitan Region with different personal factors produced different performance levels and opinions on supporting factors of the organization affecting work performance during working from home periods.



กิตติกรรมประกาศ

วิจัย เรื่อง ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สำเร็จลุล่วงได้ด้วย ความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.สุรวิ สุนาลัย อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาใช้เวลาอันมีค่ายิ่งในการให้ คำปรึกษา การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย งานวิจัยในครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี จวบจนการจัดทำการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมทั้งประชาชนและกรรมการที่ได้ให้คำแนะนำ ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณพนักงานจากหลากหลายองค์กร เพื่อนๆใน โซเชียลมีเดียทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลพร้อมกับตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณเพื่อนๆ พี่ๆ ทุกคนที่ให้โอกาสและสนับสนุน และให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา ตลอดจนให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี และผลักดันในการเรียนมาโดยตลอดการศึกษา

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และ ครอบครัว พร้อมทั้งญาติพี่น้อง ซึ่งเป็นที่รักและเคารพยิ่ง ที่คอยห่วงใย เป็นกำลังใจ และสนับสนุนด้านการศึกษาเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ชะวัลนุช สลับลึก

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	๘
กิตติกรรมประกาศ	๙
สารบัญตาราง	๑๐
สารบัญภาพ	๑๑
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.4 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการความคิดเห็น	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กร	7
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	10
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานจากที่บ้าน	13
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
3. วิธีการดำเนินการวิจัย	19
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	19
3.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	20
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	20
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	21

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	21
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	22
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	23
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล	24
4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้าน ของพนักงาน	26
4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของ พนักงาน	30
4.4 ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	33
5. สรุปและอภิปรายผล	49
5.1 สรุปผลการศึกษา	49
5.2 การอภิปรายผล	52
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้	53
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งถัดไป	53
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	57
ประวัติผู้เขียน	61

สารบัญตาราง

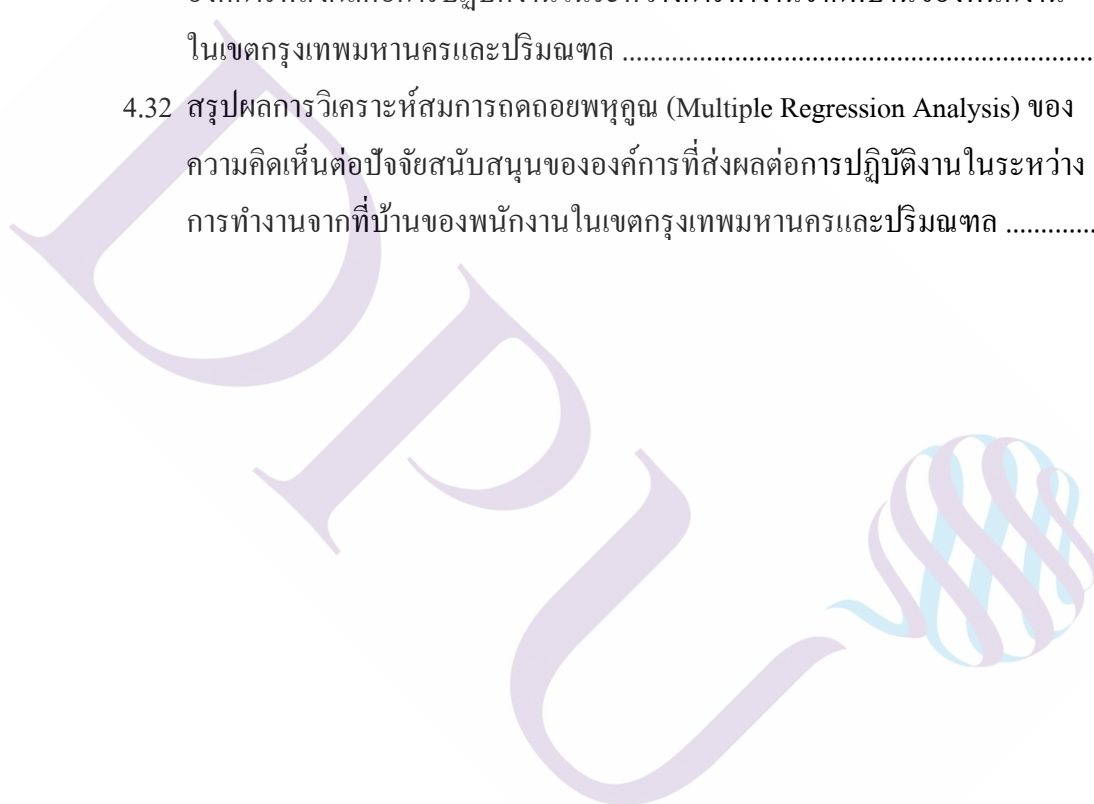
บทที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	24
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับช่วงอายุ	24
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	25
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงานที่ปฏิบัติงาน	25
4.5 การสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านการปฏิบัติงาน	26
4.6 การสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	27
4.7 การสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านการเชื่อมต่อของระบบงาน	28
4.8 การสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านการแก้ไขปัญหา	28
4.9 การสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านการช่วยเหลือ	29
4.10 ผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านการสื่อสาร	30
4.11 ผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านความถูกต้อง ..	30
4.12 ผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านความรวดเร็ว ..	31
4.13 ผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพ ในการทำงาน	32
4.14 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน จำแนกตามเพศ	33
4.15 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน จำแนกตามอายุ	34
4.16 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ในภาพรวม จำแนกตามอายุ	35
4.17 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านการสื่อสาร จำแนกตามอายุ	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

บทที่	หน้า
4.18 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความถูกต้อง จำแนกตามอายุ	36
4.19 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามอายุ	37
4.20 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามอายุ	38
4.21 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	39
4.22 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	40
4.23 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความถูกต้อง จำแนกตามระดับการศึกษา	40
4.24 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามระดับการศึกษา	41
4.25 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน จำแนกตามอายุการทำงานที่ปฏิบัติงาน	42
4.26 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ในภาพรวม จำแนกตามอายุการทำงานที่ปฏิบัติงาน	43
4.27 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านการสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษา	44
4.28 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความถูกต้อง จำแนกตามระดับการศึกษา	44
4.29 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามระดับการศึกษา	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

บทที่	หน้า
4.30 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้านเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	46
4.31 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนของ องค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	47
4.32 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของ ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในระหว่าง การทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	47



สารบัญภาพ

บทที่	หน้า
3.1 กรอบแนวความคิด	19



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิบัติงานหรือกิจกรรมที่บุคลากรได้กระทำด้วยกำลังกายและกำลังใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและจุดประสงค์ที่ต้องการ เพื่อการดำรงชีวิต เพื่อความสบาย หรือเพื่อช่วยสังคม แต่ในการปฏิบัติงานก็มีความหลากหลาย ยกตัวอย่างเช่นการปฏิบัติงานด้วยหน้าที่ หรือการปฏิบัติงานด้วยความจำเป็น ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับความต้องการของตัวบุคคล การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ โดยศาสตร์ คือการศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีทำงานต่างๆ ส่วนศิลป์ คือการที่จะนำเอาความรู้ หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่างๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน (นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์, 2529) ในความสำคัญต่อการปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น มีผลมาจากผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานในระดับสูง จึงอาจกล่าวได้ว่า การปฏิบัติงานนำมาซึ่งศักยภาพในการปฏิบัติงาน (สิทธิชัย สุวรรณประทีป, 2550)

ในปัจจุบันการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (โควิด-19) นั้นมีความยากลำบากกว่าเมื่อก่อน องค์กรธุรกิจต่างๆ ได้มีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก เนื่องด้วยภาวะการเกิดโรคระบาดที่มีความรุนแรง และมีความเสี่ยงในการดำรงชีวิต จึงทำให้ภาวะเศรษฐกิจค่อนข้างตกต่ำ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของอัตรากำลังคนภายในองค์กรที่ถูกจำกัดให้ลดน้อยลง โครงสร้างในการทำงานที่ถูกปรับเปลี่ยนเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน รวมไปถึงการปรับลดสวัสดิการค่าตอบแทน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อบริษัทต่างๆ ทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก รวมไปถึงห้างร้าน องค์กรเอกชนทั่วทุกมุมโลก ทำให้ทุกที่ที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานไปในหลายๆ ทิศทาง จึงทำให้การทำงานไม่สามารถเดินทางต่อไปได้ในรูปแบบเดิม “Work From Home (WFH)” หรือการทำงานในรูปแบบทางไกล ซึ่งอาจจะทำงานจากที่พัก หรือตามสถานที่

ต่างๆ จึงกลายเป็นการทำงานอีกรูปแบบหนึ่งที่เกือบทุกภาค ส่วนทั่วโลกนิยมนำมาใช้ เพื่อเฝ้าระวัง การแพร่ระบาดของโควิด-19

การแพร่ระบาดของโควิด-19 ในขณะนี้องค์การอนามัยโลก หรือ World Health Organization (WHO) ได้ประกาศแล้วว่าโควิด-19 ถือเป็นโรคระบาดใหญ่ทั่วโลก และการแพร่ระบาดของโควิด-19 ภายในประเทศไทยมีความรุนแรงมากขึ้นทุกวัน ทางศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กระทรวงมหาดไทย (ศบค.มท.) ได้มีการปรับระดับของพื้นที่ สถานการณ์ย่อยในพื้นที่ทั่วราชอาณาจักร ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยแบ่งพื้นที่เป็น 5 สี 5 ระดับ ประกอบด้วย สีแดงเข้ม คือพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด สีแดง คือพื้นที่ควบคุมสูงสุด สีส้ม คือพื้นที่ควบคุม สีเหลือง คือพื้นที่เฝ้าระวังสูง และสีเขียว คือพื้นที่เฝ้าระวัง โดยกรุงเทพมหานครจัดว่า เป็นจังหวัดแรกที่พบเชื้อโควิด-19 และมีอัตราการติดเชื้อสูงสุดในประเทศไทย เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีประชากรสูงที่สุด ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบความหนาแน่นของประชากรกับจังหวัดอื่นๆ แล้ว กรุงเทพมหานครมีโอกาสที่เชื้อโควิด-19 จะกระจายจากคนสู่คนได้อย่างรวดเร็ว และง่ายที่สุด จึงส่งผลให้จังหวัดรอบๆ กรุงเทพมหานคร หรือปริมณฑลได้รับผลกระทบตามไปด้วย ซึ่งจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ทำให้กรุงเทพมหานคร และปริมณฑลถูกจำกัดอยู่ในพื้นที่สีแดงเข้มมาโดยตลอด ซึ่งทางภาครัฐได้ขอความร่วมมือให้บริษัท องค์กร รวมไปถึงห้างร้าน หน่วยงานต่างๆ Work From Home ให้ได้มากที่สุด เพื่อป้องกัน และลดการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 โดยหากต้องเข้าปฏิบัติงานจะต้องไม่ให้มีการรวมกลุ่ม หรือคณะ เพื่อความปลอดภัยของพนักงาน และองค์กร ทั้งนี้เป็นเพียงแต่การขอความร่วมมือปฏิบัติไม่ได้เป็นการบังคับ ซึ่งแต่ละบริษัท องค์กร รวมไปถึงห้างร้าน หน่วยงานต่างๆ ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี โดยบางบริษัท บางองค์กร ให้พนักงานทำงานที่บ้านทั้งหมด บางที่แบ่งภาระหน้าที่รับผิดชอบรายบุคคล ผลัดกันเข้าที่ทำงานอาทิตย์ละ 1-2 วัน ตามสมควร

ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อ ผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานต่อตัวองค์กร และตัวพนักงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านอย่างเหมาะสม

1.2 คำถามการวิจัย

1. พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์การในการปฏิบัติงานจากที่บ้านอย่างไร
2. พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านอยู่ในระดับใด
3. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความสัมพันธ์กับปัจจัยสนับสนุนขององค์การหรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

จากคำถามการวิจัยข้างต้นสามารถนำมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์การในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระหว่างการทำงานจากที่บ้าน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างปัจจัยสนับสนุนขององค์การ กับผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.4 สมมติฐานการวิจัย

จากวัตถุประสงค์งานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐาน เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

1. พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงาน ในระหว่างการทำงานจากที่บ้านแตกต่างกัน
2. ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์การส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.5 ขอบเขตในการศึกษา

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้คือ

1. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงาน รวมถึงลูกจ้างขององค์กร บริษัท หรือกิจการที่ดำเนินธุรกิจอยู่ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน เนื่องจากเป็นกลุ่มบุคคลที่อยู่ในพื้นที่สีแดงเข้ม ซึ่งเป็นพื้นที่ที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ต้องปฏิบัติงานจากที่บ้าน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ คือ ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในระหว่าง
ปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของ
พนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการระหว่างช่วงเดือน มิถุนายน ถึง พฤศจิกายน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษานี้ มีดังนี้

1. องค์กรสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนสนับสนุนและจัดสรรทรัพยากรสำหรับการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ได้ดียิ่งขึ้น

2. องค์กรสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อตัวองค์กร และตัวพนักงาน

3. องค์กรสามารถนำผลเรื่องความคิดเห็นความต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์กรและความพึงพอใจที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไปใช้เป็นข้อมูลในการจัดการองค์กร และความพึงพอใจในระหว่างการทำงานของพนักงาน

1.7 นิยามศัพท์

ความคิดเห็น หมายถึง ข้อพิจารณาว่าเป็นจริงหรือไม่เป็นจริง อันเกิดจากการใช้ปัญญาคิดวิเคราะห์ถึงความรู้ต่าง ๆ มาประกอบรวมกัน ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์เพื่อยืนยันได้ในเวลานั้นเสมอไปก็ตาม

ความคิดเห็นความต้อบ้จ้ยสนับสนุนขององค์กร หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ จนทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการต่อการสนับสนุนจากองค์กรในหลากหลายรูปแบบ ที่ได้รับพิจารณาจากการจัดสรรด้านงบประมาณ ตำแหน่ง หน้าที่ สวัสดิการ ค่าตอบแทนหรือรางวัลให้แก่พนักงาน ที่เป็นการส่งเสริมและสร้างกำลังใจต่อการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ของผู้ที่ปฏิบัติงาน ที่เกิดจากพฤติกรรมหรือการแสดงผลออก รวมถึงคุณลักษณะ ที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและศักยภาพของแต่ละบุคคล



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่างๆ โดยได้แบ่งเนื้อหาของบทนี้เป็น 5 ส่วน คือ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานจากที่บ้าน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รายละเอียดในแต่ละส่วนที่กล่าวมาข้างต้น มีสาระสำคัญดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

สุทธิกานต์ ชูทอง (2551) ความคิดเห็นเป็นสภาพ ความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคล อันเป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบ หรือเฉยๆ

เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ (2550) ได้ให้คำนิยามว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุน หรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริงขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่นๆ ก็ได้

เสกสรร วัฒนพงษ์ (2542) สรุปได้ว่าความคิดเห็น หมายถึงการแสดงออกถึงความเชื่อ ทศนะ การวินิจฉัย การพิจารณา หรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติ และข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และ สภาพแวดล้อมต่างๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูด หรือการเขียนก็ได้

เวบสเตอร์ (Webster, 1999) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของการ ตัดสินใจหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับบุคคลใดหรือสิ่งใด เป็นการประเมินสถานการณ์ หรือประเมินค่า ตามความเชื่อหรือความรู้สึก โดยความเชื่อนั้นมีน้ำหนักมากกว่าความประทับใจ แต่น้อยกว่าความรู้สึก อันแท้จริง

วัชรภา ศรีสัจจะเลิศวาจา (2547) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น คือความเชื่อถือที่ไม่ได้ตั้งอยู่บน ความแน่นอนหรือความรู้อันแท้จริง แต่จะตั้งอยู่ที่จิตใจ เป็นความเห็นและการลงความเห็นของแต่ละ บุคคลที่เห็นว่าน่าจะเป็นจริง หรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้

ภนิตา ชัยปัญญา (2541) ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความ เชื่อความคิด หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับ ราชบัณฑิตยสถาน 2542 ได้ให้ความหมาย “ความ คิดเห็น” ว่าเป็นข้อพิจารณาว่าเป็นจริง จากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้ไม่ได้อาศัยหลักฐาน พิสูจน์เพื่อยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น คือการแสดงออกทางความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ ความ เชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งทำให้เกิดการตอบสนองในเรื่องใดเรื่องหนึ่งด้วยความชอบ หรือไม่ชอบก็ เป็นได้ โดยอาศัยความรู้ ประสบการณ์ หรือสภาพแวดล้อมต่างๆ ในขณะนั้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์การ

ปัจจัยสนับสนุน คือการได้รับการส่งเสริม ผลักดัน การมีส่วนร่วมหรือโอกาส เพื่อให้การ ปฏิบัติงาน หรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะการสนับสนุนนั้นจะเกิดขึ้นใน รูปแบบใด และหากพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์กรตามความต้องการของตนแล้ว พนักงานจะ เกิดความจงรักภักดี ซึ่งจะแสดงออกทั้งในด้านพฤติกรรมและจิตใจพร้อมที่จะเสียสละเวลาอุทิศกายใจ ของตนเองเพื่องานและหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบอยู่โดยไม่มีใครบีบบังคับ และจะทำให้พนักงานเกิด ความรู้สึกเป็นเจ้าของ รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรยึดมั่นที่จะอยู่กับองค์กร เพื่อทำงานและ พยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

เอ็ดการ์ ซายน์ Edgar Schein (1992) นักจิตวิทยาองค์กรและผู้เชี่ยวชาญชั้นนำสาขาการพัฒนาระบบองค์กรแห่งสถาบัน MIT ที่ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรได้อธิบายความหมายว่า “วัฒนธรรมองค์กรคือแบบแผน ฐานคติพื้นฐาน ค่านิยม และความเชื่อที่เกิดขึ้นและพัฒนาขึ้นภายในองค์กร ซึ่งนำพฤติกรรมของสมาชิก ช่วยสมาชิกในการแก้ปัญหาที่องค์กรเผชิญได้สำเร็จมาก่อน จึงถูกถ่ายทอดไปยังสมาชิกใหม่ๆ โดยที่สมาชิกอาจไม่รู้ตัวแต่ปฏิบัติตามโดยดี” การสร้างวัฒนธรรมในองค์กรจะต้องทำแบบ Top-down จากผู้บริหารระดับสูงไปยังระดับกลาง ระดับล่าง และพนักงาน โดยผู้บริหารระดับสูงมีอิทธิพลในการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กร ผู้บริหารจะต้องปฏิบัติตนเป็นตัวอย่าง (role model) โดยการประพฤติปฏิบัติ (practice) ตนให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมที่ต้องการสร้าง การประพฤติปฏิบัติจะต้องทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อเป็นรูปแบบให้พนักงานปฏิบัติตาม

นุรักษ์ คุณชล และคณะ (2543) กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญที่สามารถเอื้ออำนวยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ซึ่งก็คือความเจริญเติบโตขององค์กรนั่นเอง ทั้งนี้เพราะงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนดีมีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงาน และเมื่อคนเหล่านี้เข้ามาอยู่ในองค์กรแล้ว งานของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็ยังไม่ได้สิ้นสุดเพียงเท่านั้นแต่ยังดำเนินการอยู่ในองค์กรอย่างเป็นระบบด้วยการประสานงานกับฝ่ายหรือแผนกต่างๆ ในองค์กร ทำการฝึกอบรมพัฒนาปรับปรุง ให้พนักงานเหล่านี้มีความรู้ความสามารถทันสมัยต่อสภาพสังคมที่แปรเปลี่ยนไป เช่น ปัจจุบันระบบคอมพิวเตอร์และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอื่นๆ ได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับงานสำนักงาน มีการใช้หุ่นยนต์และเครื่องจักรต่างๆ แทนแรงงานคนงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงยังคงมีความสำคัญที่ต้องแสวงหาวิธีการอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในบทบาทใหม่ของตน นอกจากนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยังได้มีการตระหนักถึงสภาพทางร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ด้วยการคำนึงถึงความปลอดภัย ความเหนื่อยล้า มีการพิจารณาเรื่องเงินทดแทนต่างๆ ทั้งขณะที่กำลังปฏิบัติงานและเมื่อพ้นจากการทำงานไปแล้ว ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการเสริมสร้างขวัญ และกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก อันเป็นการเพิ่มพูนความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน ซึ่งผลสุดท้ายที่เกิดขึ้นคือการเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กรนั้น

ศักดิ์ชัย มูลชอบ (2545) วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ตลอดจนวิทยาการ หรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการธุรกิจ สมรรถนะขององค์กรที่รับผิดชอบในการนำภารกิจไปปฏิบัติจะมีสูงขึ้น ถ้าองค์กรนั้นได้รับการสนับสนุนทางด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ อย่างเพียงพอและทันต่อเวลา

ในบางกรณีหากการดำเนินโครงการนั้นมีลักษณะที่ต้องใช้เทคโนโลยี เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยองค์กรที่รับผิดชอบจะต้องมีบุคลากรที่มีความชำนาญที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) ให้ความหมายของการบริหารจัดการว่า หมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคล และทรัพยากรอื่นๆ หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นุรักษ์ คุณชด และคณะ (2543) กล่าวถึงค่าตอบแทน (Compensation) ไว้ว่าค่าตอบแทนเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปแลกเปลี่ยนสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจ โดยค่าตอบแทนจะเป็นรางวัลกระทำจนกระทั่งมีการให้ค่าตอบแทนเป็นสิ่งตอบแทนการกระทำนั้นๆ ซึ่งค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน ทำให้ผลงานที่บุคคลกระทำนั้นมีคุณภาพ หรือคือยลก็เป็นไปได้ ฉะนั้นผู้บริหารหน่วยงานจึงจำเป็นต้องตระหนักถึงผลกระทบโดยตรงของค่าตอบแทนกับงานนั้นๆ ซึ่งค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ผลงานออกมามีคุณภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) กล่าวถึงการบริหารจัดการค่าตอบแทนว่า หมายถึง รางวัลภายนอกทั้งหมดซึ่งพนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับงาน ประกอบด้วยค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจและผลประโยชน์อื่น และการให้ผลประโยชน์ตอบแทนด้านอื่น เช่น สวัสดิการเรื่องการประกันภัย การลาหยุด การพักร้อน การลาภักและรายได้พิเศษ เพื่อให้รางวัล แก่พนักงาน ผลประโยชน์เป็นส่วนหนึ่งของการจ่ายค่าตอบแทนที่นอกเหนือจากค่าจ้างแรงงาน ซึ่งรวมถึงการประกันคุณภาพ ในบางองค์กรมีการจ่ายส่วนของผลประโยชน์มากกว่า 30 เปอร์เซ็นต์ของเงินเดือน ซึ่งถือว่าเป็นต้นทุนขององค์กร

สรุปได้ว่า พนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์กรหลากหลายรูปแบบ ซึ่งได้รับการพิจารณาจากการจัดสรรงบประมาณ ตำแหน่ง หน้าที่ สวัสดิการ ค่าตอบแทน หรือรางวัลให้กับพนักงาน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจ และมีกำลังใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้มีแรงผลักดันสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จตามเป้าหมายในแบบที่องค์กรต้องการ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millet, 1954) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

จารุพัฒน์ พวงไม้ (2558) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกาย จิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่างๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อยๆ

ณรงค์ กองแก้ว (2553) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นการทำงานที่เน้นความสามารถที่ทำให้เกิดผลการทำงาน ส่วนประสิทธิผลเป็นการทำงานที่เน้นในด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถในการทำงาน

ไพริน นาพันธุ์ (2550) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพว่า ถ้าพิจารณาว่ามีงานใดมีประสิทธิภาพสูงนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ จึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า ในกรณีที่เป็นการบริหารราชการและองค์กรภาครัฐบอกความพึงพอใจของผู้บริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย เขียนสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิต

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้า

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจ

รัชนีศักดิ์ บุญสิทธิ์ (2553) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าหมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยการบริหารจัดการ

ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าประหยัด เกิดประโยชน์สูงสุด และก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากที่สุด องค์กรควรมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กันไป

สมใจ ลักษณะ (2544) ได้กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

สิริวดี ชูเชิด (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะ ในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง และขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

อิสริยา อนุมาศเมธา (2542) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพว่า หมายถึงการดำเนินงานให้ เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุดและการที่ จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพ หรือไม่ก็พิจารณาที่ผลงาน

ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ (2547) ได้ให้ประสิทธิภาพขององค์กรเกี่ยวกับการวิเคราะห์ระหว่าง ผลผลิต หรือผลลัพธ์ (Output/ Outcome) บ้างจ่ายนำเข้า (Input) สะท้อนออกมาในรูปสัดส่วน หน่วยงานที่มีค่า (Output/ Outcome) สูง ถือว่ามีประสิทธิภาพสูง ในทางปฏิบัติมักใช้วิธีเปรียบเทียบ กล่าวคือ หา เกณฑ์มาตรฐานที่ดี หรือสังคมคาดหวัง หน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์ถือว่าเป็นขั้นแนวหน้า (Frontier หรือ Best Practice) ส่วนหน่วยงานที่ได้ต่ำกว่าเกณฑ์ถือว่าด้อยประสิทธิภาพ (Less Efficient)

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถที่ทำให้ เกิดผลในการทำงาน ความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ทำให้กับงาน เช่น กำลังงาน ผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ว่าเป็นการ เปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แต่ไหน ในขณะ ทำงานตาม เป้าหมายขององค์กร ความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงาน สร้างสมทรัพยากรและความมั่งคั่งเก็บไว้เพื่อขยายตัวต่อไปและเพื่อไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจ เกิดวิกฤติภายนอกได้ด้วย ด้วยเหตุนี้เอง ประสิทธิภาพขององค์กร ที่จะชี้ว่าองค์กรมีประสิทธิผล หรือไม่เพียงใด จึงอยู่ในเกณฑ์การวัดอีกตัวหนึ่งก็คือ “การอยู่รอด” (Survival) ซึ่งเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ

องค์การต้องสามารถปรับตัวต่อสภาวะการณ์และสิ่งใหม่ๆที่เกิดขึ้นและสามารถสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติการภายในพร้อมกันไปด้วยเสมอ การวัดความมีประสิทธิภาพโดยวัดการอยู่รอดขององค์การ จึงเท่ากับเป็นการวัดความสำเร็จขององค์การในระยะยาวโดยมีเงื่อนไขแฝงเอาไว้ว่าองค์การจะต้องมีประสิทธิภาพการทำงานของระบบการปฏิบัติงานภายในเสมอและประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึงความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไปและสามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่องค์การตั้งไว้ได้ โดยหลักการแล้วองค์การควรมีทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพควบคู่กัน แต่ก็ปรากฏให้เห็นอยู่บ่อยครั้งว่าองค์การจำนวนมากที่สามารถทำได้เพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง คือ องค์การบางแห่งมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายได้แต่กลับมีค่าใช้จ่ายทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง (ก็คือทำงานไม่มีประสิทธิภาพ) ซึ่งอาจปรากฏในรูปแบบต่างๆ โดยมีกระบวนการขั้นตอน และศึกษาสภาพปัญหาในการทำงาน (การให้บริการ) กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา (การให้บริการ) ดำเนินการใส่กิจกรรมแทรกผลที่เกิดขึ้นเป็นผลงาน คือมีการพัฒนาคุณภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้ให้ความหมายไว้ว่าประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการให้เกิดการจัดการทรัพยากรที่สิ้นเปลืองให้น้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือประสิทธิผลหรือให้บรรลุเป้าหมาย ที่กำหนดไว้สูงสุด

สมยศ นาวิการ (2545) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า หมายถึงความมีประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายของความสำเร็จของเป้าหมาย ซึ่งความมีประสิทธิภาพจะตอบคำถามว่า เราต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่าไรในแง่ของเงินทุน เจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ ปัจจัยวิทยา และอื่นๆ ต่อการบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นความมีประสิทธิภาพ คือ อัตราส่วนระหว่างผลผลิตกับปัจจัยการผลิต

สมใจ ลักษณ์ะ (2546) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า หมายถึงการมีประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล คือ การทำงานเสร็จโดยสูญเสียดเวลาและพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานเร็วและได้งานที่ดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่สร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด เป็นบุคคลที่มีความสุข และพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มคุณค่าและปริมาณของผลงาน คิดค้น คัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2550) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมา โดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิต

ของได้สูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่ต้นทุนไม่เพิ่ม หรือสามารถผลิตทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนที่น้อยกว่าเดิม

ลักษณะชัย ชนะวังน้อย (2554) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ของพนักงานอยู่อย่างเต็มความสามารถ เพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายและได้รับการสนับสนุนทรัพยากรในการทำงานจากองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด ใช้เวลาในการทำงานน้อยที่สุด

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานนั้น เป็นการรวบรวมความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลเพื่อออกมาใช้ต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย หรืองานที่ได้รับมอบหมาย โดยที่ไม่ให้สูญเสียเวลาและพลังงาน

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานจากที่บ้าน

ความหมายของการทำงานจากที่บ้าน

วรรณ วิจิตร เขียรรัตน์ ชีร์ระพิบูล และณัฐพล ฉายศิริ (2564) ได้ให้ความหมายการทำงานที่บ้าน (Work From Home, WFH) ว่าเป็นการทำงานที่บ้านโดยไม่ต้องเข้าที่ทำงาน สำนักงาน หรือออฟฟิศ ซึ่งไม่ได้หมายถึงที่บ้านเพียงอย่างเดียว ยังหมายถึง ทุกที่ที่สามารถทำงานได้ เช่น ร้านอาหาร ร้านกาแฟ โรงแรม และอื่นๆ โดยหน่วยงานหรือบริษัทนั้น จะเลือกให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ได้ อาจต้องมีการสื่อสารการทำงานร่วมกันผ่านการประชุมระบบทางไกล

กรุงเทพธุรกิจออนไลน์ (2563) ระบุว่า Work from home หรือ “WFH” หมายถึง “การทำงานที่บ้าน” เป็นการลักษณะทำงานยุคใหม่ที่ตามมากับเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาไปจนทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้สะดวก รวดเร็ว และมีต้นทุนที่ต่ำ ประกอบกับพฤติกรรมการทำงานของคนรุ่นใหม่ที่มีมองหาการทำงานแบบอิสระ ให้คุณค่าทั้งงาน และการเดินทางเพื่อรับประสบการณ์ใหม่ๆ ให้กับชีวิต เมื่อเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าเข้าถึงคนส่วนใหญ่ผ่านทางอุปกรณ์ส่วนตัวได้อย่างแพร่หลาย สมาร์ทโฟน จึงช่วยเทรนด์การทำงานที่บ้านชัดเจนขึ้น สามารถทำงานและสื่อสารกันได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่

อภิขล ทองมั่ง กำเนิดวิภา และสุรสิทธิ์ ระวังวงศ์ (2563) กล่าวว่า จากคำศัพท์ที่ว่า “Work from home” ความหมายตรงตัวก็คือ การทำงานที่บ้าน ซึ่งเป็นการที่บริษัทหรือหน่วยงาน เลือกให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ได้โดยไม่ต้องเข้าสำนักงาน อาจมีการกำหนดเวลาให้

ต้องเข้าไปสรุปงานที่บริษัท หรือมีการประชุมงานร่วมกันด้วยการประชุมทางไกลผ่านทางจอภาพ (VDO conference)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนกนันท์ โดชวงค์ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการจัดการการเปลี่ยนแปลง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ และค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในขณะที่การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ t-test / ANOVA, Pearson's Correlation Coefficient test และ Multiple Regression Analysis ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และรายได้ต่อเดือน เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ในส่วนของการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรพบว่า การจัดการการเปลี่ยนแปลงโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของ พนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 โดยรวมที่ร้อยละ 63.30 และพบว่า การมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง รองลงมา คือ การปรับปรุงตรวจสอบ การวางแผนการเปลี่ยนแปลง และการนำความเปลี่ยนแปลง (X2) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงาน บริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 โดยรวม โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวสามารถอธิบาย ความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 66.60

วรรณ วิจิตร เขียวรัตน์ ชีร์ระพิบูล และณัฐพล ฉายศิริ (2564) ได้ศึกษารูปแบบการทำงานที่บ้านของบุคลากรในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก กล่าวว่าวิกฤตทางสาธารณสุข อันเนื่องจากการระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลโดยตรงต่อปัญหาสุขภาพประชาชน และกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคมร้ายแรงเป็นวงกว้าง มาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ด้วยการทำงานที่บ้าน (Work From Home, WFH) เป็นทางเลือกใหม่ที่เป็นโอกาสป้องกันการแพร่ระบาด COVID-19 โดยมีประชากรที่ศึกษาได้จากการเลือกแบบเจาะจง คือ บุคลากรที่ได้รับคำสั่งให้ WFH ระหว่างเดือนเมษายน ถึง พฤษภาคม 2563 มีรูปแบบการทำงานที่บ้าน โดยใช้เทคโนโลยีนวัตกรรม I am SARABAN และ Check-in Work From Home Web Application Online ที่ สร้างขึ้นจากแนวคิด Digital Transformation แปลงสภาพการทำงานรูปแบบเดิมเป็นดิจิทัล นำมาใช้ ประโยชน์ด้านการสื่อสารข้อมูลทางราชการ

และบันทึกข้อมูลการทำงานของบุคลากรที่ WFH แทนการทำงานในรูปแบบเดิม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสคร.2 พล. จำนวน 92 คน จาก 11 กลุ่มงาน ที่ได้รับคำสั่งอนุมัติให้ปฏิบัติงาน WFH และให้แสดงตนลงเวลาปฏิบัติงานไม่เกิน 08.30 น. และออกปฏิบัติงานตั้งแต่ 16.30 น. มีการทำงานจากบ้าน โดยใช้โปรแกรมดังกล่าว รวมจำนวน 969 ครั้ง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบว่า บุคลากรที่ WFH ลงเวลาเข้าปฏิบัติงานตามระเบียบ ภายในเวลา 08.30 น. ร้อยละ 95.2 มีภาวะสุขภาพก่อนปฏิบัติงานในภาวะปกติร้อยละ 98.5 และมีความพอใจถึงพึงพอใจมากต่อผลการปฏิบัติงาน ร้อยละ 98.8 ประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติงานจากผู้ใช้งาน โปรแกรม I am SARABAN และ Check-in Work From Home Web Application จำนวน 77 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.28 และ 3.42 ตามลำดับ โดยเกิดประโยชน์ต่อการ นำไปใช้จริงในการปฏิบัติงาน และคุ้มค่า ลงทุนน้อยแต่ได้ประโยชน์มาก แต่การประเมินคุณภาพของงาน ควรให้มีการประเมินจากบุคคลภายนอกองค์กรด้วยเช่นกัน

ดวงพร บุญเม้ง และพิพัฒน์ ไทยอารี (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการทำงาน from home ของบุคลากรในภาครัฐ โดยการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับ ประสิทธิภาพการดำเนินการทำงานแบบ Work from home และเพื่อศึกษาผลกระทบของปัจจัยที่มีต่อระดับความคิดเห็นของบุคลากร ในการ Work from home ในอนาคต โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรในภาครัฐจำนวน 269 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและวิเคราะห์ผลด้วย โปรแกรมทางสถิติ SPSS ด้วยค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Chi – square) และผลกระทบ (F – test Anova) โดยผลการศึกษาจากปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการทำงาน from home ในการ วิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านอุปกรณ์และ เทคโนโลยีซึ่งจากการวิเคราะห์สรุปได้ว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพของการ Work from home ปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อการทำงาน inอนาคตไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อเตรียมความพร้อมแตกต่างกัน และปัจจัยด้านนโยบายองค์กร อุปกรณ์และเทคโนโลยี ที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อการทำงาน inอนาคตและการเตรียมความพร้อมไม่แตกต่างกัน

เสาวรัช รัตนคำฟู และเมธาวิ รัชตวิจิน (2563) ได้ศึกษาผลกระทบของการทำงาน ที่บ้าน ในช่วงโควิด-19 โดยใช้กรณีศึกษาของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) โดยศึกษาในระหว่างวันที่ 24 เมษายน – 1 พฤษภาคม 2563 เป็นช่วงเวลาประมาณ 1 เดือน นับตั้งแต่ทีดีอาร์ไอเริ่มมีนโยบายให้พนักงานทำงานที่บ้านได้ตั้งแต่กลางเดือนมีนาคม 2563 โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ทั้งสิ้น 97 คน คิดเป็นร้อยละ 71 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด ผลการศึกษาพบว่า การทำงานที่บ้านมีผลดีทั้งต่อองค์กรและพนักงาน ทั้งด้านค่าใช้จ่ายโดยตรงที่ลดลง เวลาที่ประหยัดได้จากการเดินทางที่ลดลง และผลดีภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น โดยประโยชน์ส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดตกอยู่กับพนักงาน ในรูปของเวลาในการเดินทางที่ประหยัดได้ ซึ่งทำให้พนักงานมีเวลาในการทำกิจกรรมตามที่ต้องการเพิ่มขึ้น และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2558) ได้ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 2) สมรรถนะหลักของ บุคลากร 3) ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน 4) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักของ บุคลากร และ 5) สมรรถนะหลักของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ วิจัย ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานสำนักงานประกันสังคม จำนวน 267 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง สมรรถนะหลักของบุคลากร อยู่ในระดับมาก ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร คือ ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน และด้านการสนับสนุนจิตอาารมณ์ ส่วนการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรที่ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร คือ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงานและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และสมรรถนะหลักของบุคลากรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน คือ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการทำงานเป็นทีม สมรรถนะหลักของบุคลากรที่มีอิทธิพลทางลบกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน คือ การยึดมั่นใน ความถูกต้องชอบธรรม ส่วนสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ไม่มีอิทธิพลกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน คือ การบริการที่ดี ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ จะทำให้บุคลากรและผู้บริหารทราบถึงผลกระทบจากนโยบาย กฎระเบียบ ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ อีกทั้งยังเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการกำหนดแผนหรือ นโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่จะทำให้บุคลากรรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการบริการมีคุณภาพและมีประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น

รัชนิกร กุญแจทอง และชนะพล ศรีฤาชา (2555) ได้ศึกษาการสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น โดยมีจำนวนประชากร 784 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน โดยการสุ่มอย่างเป็นระบบ และสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายเพื่อสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจำนวน 10 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และวิเคราะห์ค่าความเที่ยงได้เท่ากับ 0.93 และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง 1-31 มีนาคม 2555 แจกแจงข้อมูลด้วยค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษาส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายร้อยละ 60 อายุเฉลี่ย 39.28 ปี (S.D. = 7.83) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าร้อยละ 75.00 สถานภาพสมรสคู่ร้อยละ 76 รายได้เฉลี่ย 23,427.87 บาท (S.D. = 7,977.69) ประสบการณ์ที่ปฏิบัติงานป้องกันควบคุมโรคเฉลี่ย 14.09 ปี (ค่ามัธยฐาน = 15 ปี, ต่ำสุด 2 ปี, สูงสุด 38 ปี) การสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับการสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.76 (S.D. = 0.73) ผลการปฏิบัติงานพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 (S.D. = 0.76) การสนับสนุนจาก องค์กรด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านบุคลากร สามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการฯ ได้ร้อยละ 64.90 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่พบส่วนใหญ่ คือด้านงบประมาณ ซึ่งควรมีการบริหารจัดการงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ ด้านบุคลากรควรมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรค และด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่าควรมีการวางแผนการจัดการ ดูแล บำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ให้เหมาะสม

มนัสนันท์ ศรีนาการ และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2553) ได้ศึกษาเรื่องการทำงานทางไกลและที่บ้าน โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน เปรียบเทียบกับการทำงานแบบดั้งเดิม รวมทั้งศึกษาข้อดีของการทำงานทางไกลและที่บ้าน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับการทำงานในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาจำนวน 297 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานที่สำนักงาน (ร้อยละ 79.8) ใช้เวลาทำงานที่สำนักงานและที่บ้านครั้งต่อครั้ง (ร้อยละ 11.1) และเวลาส่วนใหญ่เป็นการทำงานทางไกลหรือที่บ้าน (ร้อยละ 9.1) นอกจากนี้พบว่าเพศ ลักษณะงาน รายได้และเงินเดือน การใช้ระบบการประชุมทางไกล และการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อเปรียบเทียบความเห็นของผู้ที่ทำงานทางไกล และที่บ้านกับผู้ทำงานแบบดั้งเดิมหรือทำภายในสำนักงาน พบว่าการทำงานทางไกลหรือที่บ้านดีกว่าการทำงานแบบเดิมตามลำดับดังนี้ มีอิสระในการ

ทำงานมากขึ้น สุขภาพจิตดีขึ้น มีความสุขมากกว่าเดิม ความขัดแย้งลดลง พนักงานมีความมั่นใจในการตัดสินใจและการกระทำของตนเองมากกว่าเดิม มีผลงานมากขึ้นกว่าเดิม งานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานได้ดีกว่าเดิม สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาได้ดีกว่าเดิม และรายได้และเงินเดือนเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม

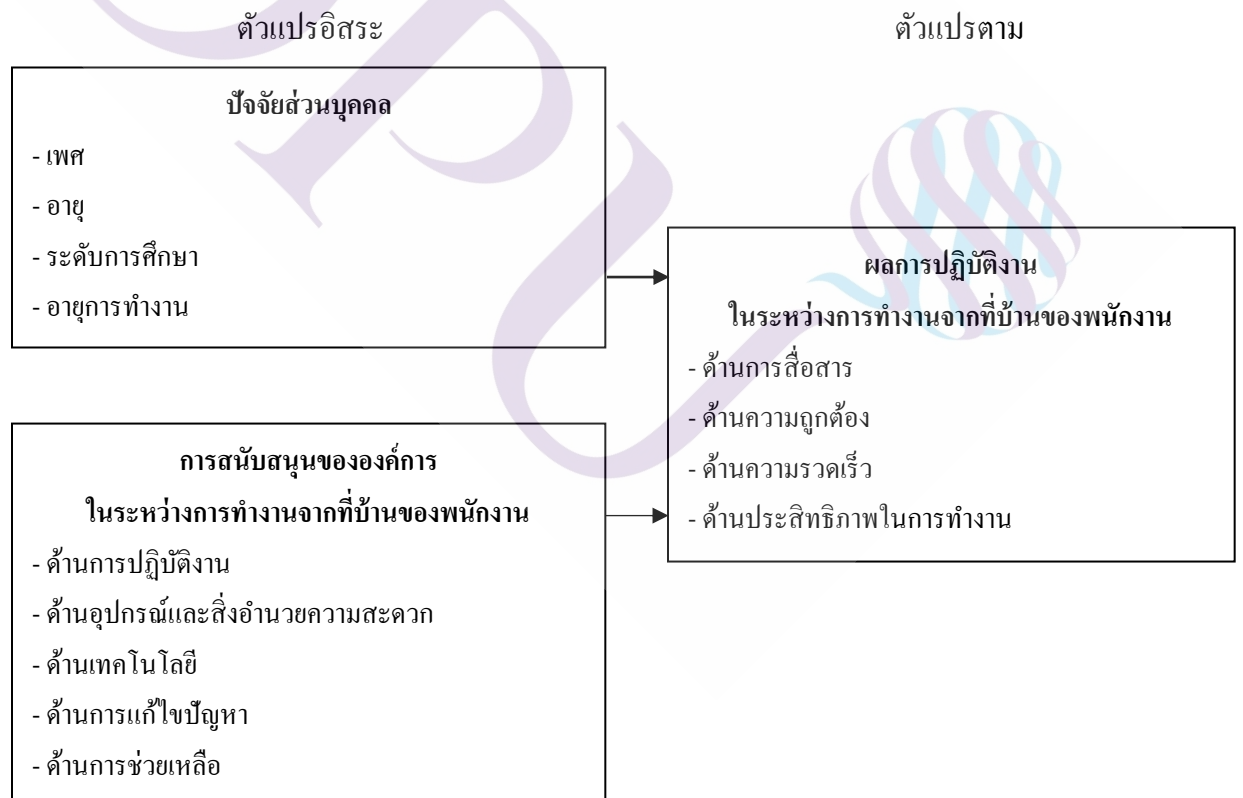
กุลนิษฐ์ เสถียร โกเศศ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานรูปแบบ Work From Home (WFH) ให้เกิดประสิทธิภาพ ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 385 คน โดยใช้แบบฟอร์มภูเกิล และสปรตซ์ติภูเกิล เป็นเครื่องมือในการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด และตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาอยู่ที่ระดับ 0.89 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานรูปแบบ Work From Home อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 2) ความพึงพอใจในการทำงานรูปแบบ Work From Home ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษา ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งบทนี้จะกล่าวถึงสาระสำคัญเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า คือ กรอบแนวคิดในการวิจัย ประชากร และตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3.1: กรอบแนวความคิด

3.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ พนักงาน รวมถึงลูกจ้างขององค์กร บริษัท หรือกิจการที่ดำเนินธุรกิจอยู่ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ซึ่งการเลือกประชากรกลุ่มดังกล่าว เนื่องจากเป็นกลุ่มบุคคลที่อยู่ในพื้นที่สีแดงเข้ม ซึ่งเป็นพื้นที่ที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของสูงสุดจากโควิด-19 ทำให้ต้องปฏิบัติงานจากที่บ้าน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ พนักงาน รวมถึงลูกจ้างขององค์กร บริษัท หรือกิจการที่ดำเนินธุรกิจอยู่ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน จำนวน 385 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวนดังกล่าวโดยใช้ตารางของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ ± 5 ซึ่งตัวอย่างที่ได้นั้น ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ทบทวนวัตถุประสงค์ของการศึกษา และตัวแปรที่ศึกษา
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
3. สร้างแบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้ คือ
 - 3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
 - 3.2 การสนับสนุนขององค์กรในระหว่างปฏิบัติงาน
 - 3.3 ผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขต

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

4. แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ทวีความรุนแรงมากขึ้นในขณะนี้ ทางผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 ชุด โดยส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างผ่านทาง Social Media ต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้น สำหรับการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้นเพื่อกำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้นดังนี้ (Best, 1983)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ช่วงชั้นของค่าคะแนน	คำอธิบายสำหรับการแปลผล
1.00 – 1.80	ระดับน้อยมาก
1.81 – 2.61	ระดับค่อนข้างน้อย
2.62 – 3.42	ระดับปานกลาง
3.43 – 4.23	ระดับค่อนข้างมาก
4.24 – 5.00	ระดับมาก

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายตัวแปรของการศึกษาค้างนี้ไว้ ดังนี้ คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้ คือ

1.1 ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติและมาตรวัดจัดอันดับ เนื่องจากไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้และ ผู้วิจัยต้องการบรรยายเพื่อให้ทราบถึงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามคุณสมบัติเท่านั้น ดังนั้น สถิติที่เหมาะสม คือ ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ (Hair, Black, Babin, and Anderson, 2010)

1.2 ตัวแปรด้านการสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยี ด้านการแก้ไขปัญหา และการช่วยเหลือ เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดอันดับเนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนให้แต่ละระดับ และ ผู้วิจัยต้องการทราบจำนวนตัวอย่าง และค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง สถิติที่ใช้จึง ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3 ตัวแปรด้านผลการปฏิบัติงานในระหว่างทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร ด้านความถูกต้อง ด้านความรวดเร็ว และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดอันดับเนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนให้แต่ละระดับ และผู้วิจัยต้องการทราบจำนวนตัวอย่าง และค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง สถิติที่ใช้จึง ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอ้างอิง ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงอ้างอิง สำหรับการอธิบายผลการศึกษาค้างนี้

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหนึ่งตัว ได้แก่ การสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงาน ซึ่งใช้มาตรวัดอันดับ กับตัวแปรตามหนึ่งตัว คือ ผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ซึ่งใช้มาตรวัดอันดับ ดังนั้นสถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอธิบายและการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 385 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 385 ชุด ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

4.1 ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล

4.2 ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน

4.3 ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน

4.4 ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ได้ ในการแปลความหมาย ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

T แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน t-test

F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F-Distribution)

* แทน ค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หาคู่

R² แทน ประสิทธิภาพในการทำนาย (R-Square)

Adj. R² แทน ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjust R-Square)

Beta แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน

4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับช่วงอายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานที่ปฏิบัติงาน โดยสรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	167	43.40
หญิง	218	56.60
รวม	385	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	38	9.90
26-35 ปี	266	69.10
36-45 ปี	54	14.00
46 ปี ขึ้นไป	27	7.00
รวม	385	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับช่วงอายุ 26-35 ปี ซึ่งมีจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 69.10

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	0	0
ปริญญาตรี	243	63.10
ปริญญาโท	133	34.50
ปริญญาเอก	9	2.40
รวม	385	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงานที่ปฏิบัติงาน

อายุการทำงานที่ปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	35	9.10
1-5 ปี	159	41.30
6-10 ปี	117	30.40
11 ปี ขึ้นไป	74	19.20
รวม	385	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน ที่ปฏิบัติงาน 1-5 ปี ซึ่งมีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30

4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับการสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเชื่อมต่อของระบบงาน ด้านการแก้ไขปัญหา และด้านการช่วยเหลือ โดยสรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 การสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านการปฏิบัติงาน

ด้านการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานจัดสรรระยะเวลาในการทำงานจากที่บ้านอย่างเหมาะสม	3.90	0.975	ค่อนข้างมาก
2. หน่วยงานจัดสรรปริมาณงานสำหรับการทำงานจากที่บ้านอย่างเหมาะสม	3.51	1.066	ค่อนข้างมาก
3. หน่วยงานกำหนดหรือทบทวนขั้นตอนการทำงานให้เหมาะสมกับการทำงานจากที่บ้าน	3.66	1.031	ค่อนข้างมาก
รวม	3.68	0.913	ค่อนข้างมาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 3.68$) ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนมากที่สุดในเรื่องของหน่วยงานจัดสรรระยะเวลาในการทำงานจากที่บ้านอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมา ได้แก่ การสนับสนุนในเรื่องของหน่วยงานกำหนดหรือทบทวนขั้นตอนการทำงานให้เหมาะสมกับการทำงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.66$) และการสนับสนุนในเรื่องของหน่วยงานจัดสรรปริมาณงานสำหรับการทำงานจากที่บ้านอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 การสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานจัดสรรเครื่องมือหรืออุปกรณ์สำนักงานสำหรับทำงานจากที่บ้าน (เช่น คอมพิวเตอร์) เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายในการจัดหาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ของท่าน	3.12	1.407	ปานกลาง
2. หน่วยงานจัดสวัสดิการสำหรับค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นของพนักงาน เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า ค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	2.26	1.460	ค่อนข้างน้อย
3. หน่วยงานจัดหาเทคโนโลยีต่างๆ (เช่น ระบบการประชุม) เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานที่บ้านได้	3.15	1.222	ปานกลาง
รวม	2.84	1.167	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 2.84$) ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนในเรื่องของหน่วยงานจัดหาเทคโนโลยีต่างๆ (เช่น ระบบการประชุม) เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานที่บ้านได้ ($\bar{X} = 3.15$) รองลงมา ได้แก่ การสนับสนุนในเรื่องของหน่วยงานจัดสรรเครื่องมือหรืออุปกรณ์สำนักงานสำหรับทำงานจากที่บ้าน (เช่น คอมพิวเตอร์) เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายในการจัดหาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ของท่าน ($\bar{X} = 3.12$) และการสนับสนุนในเรื่องของหน่วยงานจัดสวัสดิการสำหรับค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นของพนักงาน เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า ค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ($\bar{X} = 2.26$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 การสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านการเชื่อมต่อของระบบงาน

ด้านการเชื่อมต่อของระบบงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ระบบงานที่มีอยู่ช่วยให้ท่านทำงานได้สำเร็จ	3.36	1.001	ปานกลาง
2. การเชื่อมต่อเข้าระบบงานทำได้อย่างรวดเร็ว	3.32	1.071	ปานกลาง
3. การเชื่อมต่อเข้าระบบงานมีความเสถียร	3.21	1.116	ปานกลาง
รวม	3.30	0.972	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการเชื่อมต่อของระบบงาน ($\bar{X} = 3.30$) ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนในเรื่องของระบบงานที่มีอยู่ช่วยให้ทำงานได้สำเร็จ ($\bar{X} = 3.36$) รองลงมา ได้แก่ การสนับสนุนในเรื่องของการเชื่อมต่อเข้าระบบงานทำได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.32$) และการสนับสนุนในเรื่องของการเชื่อมต่อเข้าระบบงานมีความเสถียร ($\bar{X} = 3.21$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 การสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านการแก้ไขปัญหา

ด้านการแก้ไขปัญหา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานกำหนดบุคคลหรือฝ่ายงานเพื่อให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาจากการทำงานที่บ้าน	3.36	1.252	ปานกลาง
2. บุคคลหรือฝ่ายงานตามข้อ 1. สามารถแก้ไขปัญหาของท่านได้อย่างรวดเร็ว	3.06	1.124	ปานกลาง
3. บุคคลหรือฝ่ายงานตามข้อ 1. ติดต่อได้ง่าย	3.10	1.173	ปานกลาง
รวม	3.17	1.127	ปานกลาง

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 3.17$) ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนในเรื่องของหน่วยงานกำหนดบุคคลหรือฝ่ายงานเพื่อให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาจากการทำงานที่บ้าน ($\bar{X} = 3.36$) รองลงมา ได้แก่ การสนับสนุนในเรื่องของบุคคลหรือฝ่ายงานที่ถูกกำหนดเพื่อให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาจากการทำงานที่บ้านสามารถติดต่อได้ง่าย ($\bar{X} = 3.10$) และการสนับสนุนในเรื่องของการบุคคลหรือฝ่ายงานที่ถูกกำหนดเพื่อให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาจากการทำงานที่บ้านสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.06$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 การสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านการช่วยเหลือ

ด้านการช่วยเหลือ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เมื่อท่านประสบปัญหาจากการทำงานที่บ้าน ท่านรู้ว่าต้องติดต่อบุคคลใด	3.98	0.931	ค่อนข้างมาก
2. หน่วยงานมีมาตรการในการดูแลสุขภาพของบุคลากรระหว่างทำงานที่บ้าน	3.56	1.117	ค่อนข้างมาก
3. หน่วยงานมีระบบการรับ-ส่งเอกสารระหว่างที่ทำงานและที่บ้าน	2.04	1.354	ค่อนข้างน้อย
รวม	3.19	0.802	ปานกลาง

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.19$) ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าต้องติดต่อบุคคลใด เมื่อประสบปัญหาจากการทำงานที่บ้าน ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมา ได้แก่ การสนับสนุนในเรื่องของหน่วยงานมีมาตรการในการดูแลสุขภาพของบุคลากรระหว่างทำงานที่บ้าน ($\bar{X} = 3.56$) และการสนับสนุนในเรื่องของหน่วยงานมีระบบการรับ-ส่งเอกสารระหว่างที่ทำงานและที่บ้าน ($\bar{X} = 2.04$) ตามลำดับ

4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านการสื่อสารภายในองค์กรและเพื่อนร่วมงาน ด้านความถูกต้อง แม่นยำ ด้านความรวดเร็ว ด้านคุณภาพ และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน โดยสรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 ผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านการสื่อสาร

ด้านการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานได้อย่างสะดวก	3.81	0.797	ค่อนข้างดี
2. ท่านติดต่อสื่อสารภายนอกหน่วยงานได้อย่างสะดวก	3.44	0.914	ค่อนข้างดี
3. ท่านประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างสะดวก	3.52	0.875	ค่อนข้างดี
รวม	3.58	0.743	ค่อนข้างดี

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสามารถปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานได้ โดยในด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.58$) ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมา ได้แก่ สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 3.52$) และสามารถติดต่อสื่อสารภายนอกหน่วยงานได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านความถูกต้อง

ด้านความถูกต้อง	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันต่อสถานการณ์	3.86	0.759	ค่อนข้างดี
2. ท่านวิเคราะห์และใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อการทำงานได้อย่างถูกต้อง	3.97	0.686	ค่อนข้างดี
3. ท่านแสวงหาแนวทางหรือวิธีการเพื่อป้องกันหรือลดความผิดพลาดจากการทำงาน	4.09	0.807	ค่อนข้างดี
รวม	3.97	0.601	ค่อนข้างดี

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสามารถปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานได้ โดยในด้านความถูกต้อง ($\bar{X} = 3.97$) ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสวงหาแนวทางหรือวิธีการเพื่อป้องกันหรือลดความผิดพลาดจากการทำงาน ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมา ได้แก่ สามารถวิเคราะห์และใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อการทำงานได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.97$) และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันต่อสถานการณ์ ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านความรวดเร็ว

ด้านความรวดเร็ว	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ผลงานจากการทำงานที่บ้านสำเร็จตามเวลาไม่แตกต่างไปจากการทำงานที่ทำงาน	3.99	0.995	ค่อนข้างดี
2. ขั้นตอนการทำงานจากที่บ้านไม่แตกต่างไปจากการทำงานที่ทำงาน	3.72	1.060	ค่อนข้างดี
3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้อย่างสม่ำเสมอ แม้จะทำงานที่บ้าน	3.75	0.764	ค่อนข้างดี
รวม	3.82	0.737	ค่อนข้างดี

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสามารถปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานได้ โดยในด้านความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.82$) ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถทำผลงานจากการทำงานที่บ้านสำเร็จตามเวลาไม่แตกต่างไปจากการทำงานที่ทำงาน ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมา ได้แก่ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้อย่างสม่ำเสมอ แม้จะทำงานที่บ้าน ($\bar{X} = 3.75$) และปฏิบัติงานโดยที่ขั้นตอนการทำงานจากที่บ้านไม่แตกต่างไปจากการทำงานที่ทำงาน ($\bar{X} = 3.72$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ผลงานจากการทำงานที่บ้านมีคุณภาพไม่แตกต่างไปจากการทำงานที่ทำงาน	3.94	0.935	ค่อนข้างดี
2. ข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดระหว่างการทำงานที่บ้านไม่แตกต่างไปจากการทำงานที่ทำงาน	3.63	0.998	ค่อนข้างดี
3. ท่านทบทวนและปรับปรุงการทำงานของท่านอย่างสม่ำเสมอ	4.19	0.642	ค่อนข้างดี
รวม	3.92	0.705	ค่อนข้างดี

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสามารถปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานได้ โดยในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ($\bar{X} = 3.92$) ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถทบทวนและปรับปรุงการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมา ได้แก่ สามารถทำผลงานจากการทำงานที่บ้านมีคุณภาพไม่แตกต่างไปจากการทำงานที่ทำงาน ($\bar{X} = 3.94$) และข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดระหว่างการทำงานที่บ้านไม่แตกต่างไปจากการทำงานที่ทำงาน ($\bar{X} = 3.63$) ตามลำดับ

4.4 ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน จำแนกตามเพศ

ผลการปฏิบัติงาน ในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน	ชาย (N = 88)		หญิง (N = 174)		t	P	ผลทดสอบ สมมติฐาน
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
	ด้านการสื่อสาร	3.56	.670	3.60			
ด้านความถูกต้อง	4.03	.613	3.92	.589	1.779	.076	ไม่แตกต่าง
ด้านความรวดเร็ว	3.86	.682	3.78	.776	.993	.322	ไม่แตกต่าง
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	3.94	.706	3.90	.704	.627	.531	ไม่แตกต่าง
ภาพรวม	3.85	.556	3.80	.584	.793	.428	ไม่แตกต่าง

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีเพศแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ด้านการสื่อสาร ด้านความถูกต้อง ด้านความรวดเร็ว และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน จำแนกตามอายุ

							(N = 385)
ผลการปฏิบัติงานในระหว่าง การทำงานกับที่บ้าน	อายุ	N	\bar{X}	S.D.	F	P	ผลทดสอบ สมมติฐาน
ด้านการสื่อสาร	ต่ำกว่า 25 ปี	38	4.00	.774	15.820	.000*	แตกต่าง
	26 – 35 ปี	266	3.46	.730			
	36 – 45 ปี	54	3.56	.574			
	46 ปีขึ้นไป	27	4.28	.536			
ด้านความถูกต้อง	ต่ำกว่า 25 ปี	38	4.34	.545	34.357	.000*	แตกต่าง
	26 – 35 ปี	266	3.81	.541			
	36 – 45 ปี	54	4.08	.572			
	46 ปีขึ้นไป	27	4.77	.358			
ด้านความรวดเร็ว	ต่ำกว่า 25 ปี	38	4.00	.952	10.681	.000*	แตกต่าง
	26 – 35 ปี	266	3.71	.717			
	36 – 45 ปี	54	3.88	.579			
	46 ปีขึ้นไป	27	4.48	.427			
ด้านประสิทธิภาพ ในการทำงาน	ต่ำกว่า 25 ปี	38	4.21	.724	21.237	.000*	แตกต่าง
	26 – 35 ปี	266	3.79	.680			
	36 – 45 ปี	54	3.88	.560			
	46 ปีขึ้นไป	27	4.77	.423			
ภาพรวม	ต่ำกว่า 25 ปี	38	4.14	.673	29.035	.000*	แตกต่าง
	26 – 35 ปี	266	3.69	.516			
	36 – 45 ปี	54	3.85	.453			
	46 ปีขึ้นไป	27	4.58	.400			

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร ด้านความถูกต้อง ด้านความรวดเร็ว และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นเปรียบเทียบโดยทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ในภาพรวม จำแนกตามอายุ

ภาพรวม	\bar{X}	S.D.	อายุ			
			ต่ำกว่า 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี	4.14	.673	-	.44079*	.28387*	-.43990*
26 – 35 ปี	3.69	.516	-.44079*	-	-.15692*	-.88069*
36 – 45 ปี	3.85	.453	-.28387*	.15692*	-	-.72377*
46 ปีขึ้นไป	4.58	.400	.43990*	.88069*	.72377*	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้านในภาพรวม โดยเปรียบเทียบรายคู่พบว่า ต่ำกว่า 25 ปี กับ 26 – 35 ปี ต่ำกว่า 25 ปีกับ 36 – 45 ปี 36 – 45 ปี กับ 26 – 35 ปี 46 ปีขึ้นไปกับต่ำกว่า 25 ปี 46 ปีขึ้นไปกับ 26 – 35 ปี และ 46 ปีขึ้นไปกับ 36 – 45 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านการสื่อสาร จำแนกตามอายุ

ด้าน การสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	อายุ			
			ต่ำกว่า 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี	4.00	.774	-	.53383*	.43827*	-.28395
26 – 35 ปี	3.46	.730	-.53383*	-	-.09556	-.81779*
36 – 45 ปี	3.56	.574	-.43827*	.09556	-	.72222*
46 ปีขึ้นไป	4.28	.536	.28395	.81779*	.72222*	-

หมายเหตุ*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน ด้านการสื่อสาร จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ต่ำกว่า 25 ปีกับ 26 – 35 ปี ต่ำกว่า 25 ปีกับ 36 – 45 ปี 36 – 45 ปีกับ 26 – 35 ปี 46 ปีขึ้นไปกับต่ำกว่า 25 ปี 46 ปีขึ้นไปกับ 26 – 35 ปี และ 46 ปีขึ้นไปกับ 36 – 45 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความถูกต้อง จำแนกตามอายุ

ด้าน ความถูกต้อง	\bar{X}	S.D.	อายุ			
			ต่ำกว่า 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี	4.34	.545	-	.52256*	.25569*	-.43567*
26 – 35 ปี	3.81	.541	-.52256*	-	-.26687*	-.95823*
36 – 45 ปี	4.08	.572	-.25569*	.26687*	-	-.69136*
46 ปีขึ้นไป	4.77	.358	.43567*	.95823*	.69136*	-

หมายเหตุ*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน ด้านความถูกต้อง จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบ รายคู่ พบว่า ต่ำกว่า 25 ปีกับ 26 – 35 ปี ต่ำกว่า 25 ปีกับ 36 – 45 ปี 36 – 45 ปีกับ 26 – 35 ปี 46 ปีขึ้นไป กับต่ำกว่า 25 ปี 46 ปีขึ้นไปกับ 26 – 35 ปี และ 46 ปีขึ้นไปกับ 36 – 45 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามอายุ

ด้าน	\bar{X}	S.D.	อายุ			
			ต่ำกว่า 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
ความรวดเร็ว						
ต่ำกว่า 25 ปี	4.00	.952	-	.28446*	.11111	-.48148*
26 – 35 ปี	3.71	.717	-.28446*	-	-.17335	-.76594*
36 – 45 ปี	3.88	.579	-.11111	.17335	-	-.59259*
46 ปีขึ้นไป	4.48	.427	.48148*	.76594*	.59259*	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบ รายคู่ พบว่า ต่ำกว่า 25 ปีกับ 26 – 35 ปี ต่ำกว่า 25 ปีกับ 36 – 45 ปี 36 – 45 ปีกับ 26 – 35 ปี 46 ปีขึ้นไป กับต่ำกว่า 25 ปี 46 ปีขึ้นไปกับ 26 – 35 ปี และ 46 ปีขึ้นไปกับ 36 – 45 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามอายุ

ด้านประสิทธิภาพ ในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	อายุ			
			ต่ำกว่า 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี	4.21	.724	-	.42231*	.33041*	-.55848*
26 – 35 ปี	3.79	.680	-.42231*	-	-.09190	-.98079*
36 – 45 ปี	3.88	.560	-.33041*	.09190	-	-.88889*
46 ปีขึ้นไป	4.77	.423	.55848*	.98079*	.88889*	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ต่ำกว่า 25 ปีกับ 26 – 35 ปี ต่ำกว่า 25 ปีกับ 36 – 45 ปี 36 – 45 ปีกับ 26 – 35 ปี 46 ปีขึ้นไปกับต่ำกว่า 25 ปี 46 ปีขึ้นไปกับ 26 – 35 ปี และ 46 ปีขึ้นไปกับ 36 – 45 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

(N = 385)

ผลการปฏิบัติงาน ในระหว่าง การทำงานกับที่บ้าน	ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.	F	P	ผลทดสอบ สมมติฐาน
ด้านการสื่อสาร	ปริญญาตรี	243	3.58	.772	1.171	.311	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาโท	133	3.57	.707			
	ปริญญาเอก	9	3.96	.260			
ด้านความถูกต้อง	ปริญญาตรี	243	3.85	.591	19.778	.000*	แตกต่าง
	ปริญญาโท	133	4.15	.554			
	ปริญญาเอก	9	4.74	.323			
ด้านความรวดเร็ว	ปริญญาตรี	243	3.71	.763	6.807	.001*	แตกต่าง
	ปริญญาโท	133	3.98	.670			
	ปริญญาเอก	9	4.14	.412			
ด้านประสิทธิภาพ ในการทำงาน	ปริญญาตรี	243	3.87	.738	1.922	.014*	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาโท	133	3.98	.636			
	ปริญญาเอก	9	4.22	.666			
ภาพรวม	ปริญญาตรี	243	3.75	.587	6.586	.002*	แตกต่าง
	ปริญญาโท	133	3.92	.530			
	ปริญญาเอก	9	4.26	.348			

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านความถูกต้อง และด้านความรวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นเปรียบเทียบโดยทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับการศึกษา		
			ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี	3.75	.587	-	-.16698*	-.51132*
ปริญญาโท	3.92	.530	.16698*	-	-.34433
ปริญญาเอก	4.26	.348	.51132*	.34433	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน ในภาพรวม โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ปริญญาโทกับปริญญาตรี ปริญญาเอกกับปริญญาตรี และปริญญาเอกกับปริญญาโท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความถูกต้อง จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านความถูกต้อง	\bar{X}	S.D.	ระดับการศึกษา		
			ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี	3.85	.591	-	-.29852*	-.88889*
ปริญญาโท	4.15	.554	.29852*	-	-.59036*
ปริญญาเอก	4.74	.323	.88889*	.59036*	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน ด้านความถูกต้อง โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ประโยชน์โทกับประโยชน์ตรี ประโยชน์เอกกับประโยชน์ตรี และประโยชน์เอกกับประโยชน์โท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านความรวดเร็ว	\bar{X}	S.D.	ระดับการศึกษา		
			ประโยชน์ตรี	ประโยชน์โท	ประโยชน์เอก
ประโยชน์ตรี	3.71	.763	-	-.26868*	-.42936
ประโยชน์โท	3.98	.670	.26868*	-	-.16068
ประโยชน์เอก	4.14	.412	.42936	.16068	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน ด้านความรวดเร็ว โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ประโยชน์โทกับประโยชน์ตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน จำแนกตามอายุ
การทำงานที่ปฏิบัติงาน

(N = 385)

ผลการปฏิบัติงาน ในระหว่างการทำงาน กับที่บ้าน	อายุการทำงานที่ ปฏิบัติงาน	N	\bar{X}	S.D.	F	P	ผลทดสอบ สมมติฐาน
ด้านการสื่อสาร	น้อยกว่า 1 ปี	35	3.58	.841	5.677	.001*	แตกต่าง
	1-5 ปี	159	3.61	.703			
	6-10 ปี	117	3.39	.763			
	11 ปีขึ้นไป	74	3.84	.676			
ด้านความถูกต้อง	น้อยกว่า 1 ปี	35	3.87	.723	9.939	.000*	แตกต่าง
	1-5 ปี	159	3.85	.546			
	6-10 ปี	117	3.96	.525			
	11 ปีขึ้นไป	74	4.29	.661			
ด้านความรวดเร็ว	น้อยกว่า 1 ปี	35	3.75	.697	4.450	.004*	แตกต่าง
	1-5 ปี	159	3.76	.663			
	6-10 ปี	117	3.74	.858			
	11 ปีขึ้นไป	74	4.09	.642			
ด้านประสิทธิภาพ ในการทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	35	3.94	.777	8.339	.000*	แตกต่าง
	1-5 ปี	159	3.87	.665			
	6-10 ปี	117	3.75	.677			
	11 ปีขึ้นไป	74	4.25	.696			
ภาพรวม	น้อยกว่า 1 ปี	35	3.78	.665	8.970	.000*	แตกต่าง
	1-5 ปี	159	3.77	.476			
	6-10 ปี	117	3.71	.603			
	11 ปีขึ้นไป	74	4.12	.578			

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร ด้านความถูกต้อง ด้านความรวดเร็ว และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นเปรียบเทียบโดยทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ในภาพรวม จำแนกตามอายุการทำงานที่ปฏิบัติงาน

ภาพรวม	\bar{X}	S.D.	อายุการทำงานที่ปฏิบัติงาน			
			น้อยกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	3.78	.665	-	.01032	.07015	-.33465*
1-5 ปี	3.77	.476	-.01032	-	.05983	-.34497*
6-10 ปี	3.71	.603	-.07015	-.05983	-	-.40480*
11 ปีขึ้นไป	4.12	.578	.33465*	.34497*	.40480*	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุการทำงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน ในภาพรวม โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า 11 ปีขึ้นไปกับน้อยกว่า 1 ปี 11 ปีขึ้นไปกับ 1-5 ปี และ 11 ปีขึ้นไปกับ 6-10 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านการสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	อายุการทำงานที่ปฏิบัติงาน			
			น้อยกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	3.58	.841	-	-.03330	.18209	-.26139
1-5 ปี	3.61	.703	.03330	-	.21540*	-.22809*
6-10 ปี	3.39	.763	-.18209	-.21540*	-	-.44348*
11 ปีขึ้นไป	3.84	.676	.26139	.22809*	.44348*	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุการทำงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน ด้านการสื่อสาร โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า 1-5 ปีกับ 6-10 ปี 11 ปีขึ้นไปกับ 1-5 ปี และ 11 ปีขึ้นไปกับ 6-10 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความถูกต้อง จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านความถูกต้อง	\bar{X}	S.D.	อายุการทำงานที่ปฏิบัติงาน			
			น้อยกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	3.87	.723	-	.02084	-.09247	-.41660*
1-5 ปี	3.85	.546	-.02084	-	-.11332	-.43745*
6-10 ปี	3.96	.525	.09247	.11332	-	-.32413*
11 ปีขึ้นไป	4.29	.661	.41660*	.43745*	.32413*	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุการทำงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน ด้านความถูกต้อง โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า 11 ปีขึ้นไปกับน้อยกว่า 1 ปี 11 ปีขึ้นไปกับ 1-5 ปี และ 11 ปีขึ้นไปกับ 6-10 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านความ รวดเร็ว	\bar{X}	S.D.	อายุการทำงานที่ปฏิบัติงาน			
			น้อยกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	3.75	.697	-	-.01072	.00594	-.34672*
1-5 ปี	3.76	.663	.01072	-	.01666	-.33600*
6-10 ปี	3.74	.858	-.00594	-.01666	-	-.35266*
11 ปีขึ้นไป	4.09	.642	.34672*	.33600*	.35266*	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุการทำงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน ด้านความถูกต้อง โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า 11 ปีขึ้นไปกับน้อยกว่า 1 ปี 11 ปีขึ้นไปกับ 1-5 ปี และ 11 ปีขึ้นไปกับ 6-10 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้าน ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	อายุการทำงานที่ปฏิบัติงาน			
			น้อยกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	3.94	.777	-	.06445	.18502	-.31390*
1-5 ปี	3.87	.665	-.06445	-	.12057	-.37835*
6-10 ปี	3.75	.677	-.18502	-.12057	-	-.49892*
11 ปีขึ้นไป	4.25	.696	.31390*	.37835*	.49892*	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุการทำงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้าน ด้านความถูกต้อง โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า 11 ปีขึ้นไปกับน้อยกว่า 1 ปี 11 ปีขึ้นไปกับ1-5 ปี และ11 ปีขึ้นไปกับ6-10 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้น พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้านแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์การส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตารางที่ 4.31 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์การที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
ผลต่อการปฏิบัติงาน ในระหว่างการทำงานจากที่บ้าน	.713 ^a	.508	.501	.40432

ตารางที่ 4.32 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์การที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลต่อการปฏิบัติงาน ในระหว่างการทำงาน จากที่บ้าน	Unstandardized		Standardized	t	P	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	SE	Beta			Tolerance	VIF
Constant	1.825	.104		17.551	.000		
ด้านการปฏิบัติงาน (X ₁)	.218	.029	.348	7.538	.000	.609	1.643
ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก (X ₂)	-.072	.026	-.147	-2.768	.006	.460	2.172
ด้านการเชื่อมต่อของระบบงาน (X ₃)	.135	.034	.229	3.984	.000*	.393	2.542
ด้านการแก้ไขปัญหา (X ₄)	.018	.024	.035	.756	.450	.591	1.691
ด้านการช่วยเหลือ (X ₅)	.282	.035	.395	7.996	.000*	.531	1.883

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 และตารางที่ 4.32 พบว่าค่า Tolerance มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.1 และค่า Variation Inflation Factor (VIF) มีค่าน้อยกว่า 5.0 จึงไม่มีปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ (Multicollinearity) ดังนั้น สามารถใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธี Enter โดยแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระ สามารถอธิบายความแปรผันของผลต่อการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้าน ได้ 50.80 % ($R^2 = .508$) และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์กร ด้านการช่วยเหลือ (Beta = .395) ด้านการปฏิบัติงาน (Beta = .348) ด้านการเชื่อมต่อของระบบงาน (Beta = .229) และด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (Beta = -.147) ตามลำดับส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพล คือ ด้านการแก้ไขปัญหา (Beta = .756) และเมื่อพิจารณาว่า Beta ของแต่ละด้าน จะพบว่าด้านการช่วยเหลือจะส่งผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านมากที่สุด เนื่องจากมีค่า Beta สูงที่สุด คือ .395 เมื่อเทียบกับตัวแปรอิสระอื่น

ซึ่งสามารถพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้สมการ ดังนี้

สมการในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = 1.825 + .218 (X_1) + -.072 (X_2) + .135(X_3) + .282 (X_5)$$

สมการในรูปแบบคะแนนสมมติฐาน

$$Z = .348(X_1) + -.147(Z_2) + .229(Z_3) +.395(Z_5)$$

ดังนั้น ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระหว่าง

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

บทนี้เป็นการสรุปผลการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐาน การอภิปรายผลของการศึกษา เปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นและนำเสนอไว้ในบทที่ 2 การนำผลการศึกษาไปใช้ในทางปฏิบัติและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาด้านคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม และผลสรุปตามวัตถุประสงค์มีดังนี้

ผลการศึกษาด้านคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 จำแนกตามระดับอายุ 26-35 จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 69.10 จบการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี 243 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10 และจำแนกตามอายุการทำงานที่ปฏิบัติงาน 1-5 ปี ซึ่งมีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30

ผลการศึกษาเกี่ยวกับการสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน จะแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติงาน
2. ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ด้านการเชื่อมต่อของระบบงาน
4. ด้านการแก้ไขปัญหา
5. ด้านการช่วยเหลือ

ด้านการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานค่อนข้างมาก ซึ่งเมื่อพิจารณารายละเอียดแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนในเรื่องของหน่วยงานจัดสรรระยะเวลาในการทำงานจากที่บ้านอย่างเหมาะสม การสนับสนุนในเรื่องของหน่วยงานกำหนดหรือทบทวนขั้นตอนการทำงานให้เหมาะสมกับการทำงานจาก

ที่บ้าน และการสนับสนุนในเรื่องของหน่วยงานจัดสรรปริมาณงานสำหรับการทำงานจากที่บ้านอย่างเหมาะสมในระดับค่อนข้างมาก

ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณารายละเอียดแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนในเรื่องของหน่วยงานจัดหาเทคโนโลยีต่างๆ (เช่น ระบบการประชุม) เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานที่บ้านได้ และการสนับสนุนในเรื่องของหน่วยงานจัดสรรเครื่องมือหรืออุปกรณ์สำนักงานสำหรับทำงานจากที่บ้าน (เช่น คอมพิวเตอร์) เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายในการจัดหาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ ในระดับปานกลาง ส่วนการสนับสนุนในเรื่องของหน่วยงานจัดสวัสดิการสำหรับค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นของพนักงาน เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า ค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ด้านการเชื่อมต่อของระบบงาน ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณารายละเอียดแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนในเรื่องของระบบงานที่มีอยู่ช่วยให้ทำงานได้สำเร็จ การเชื่อมต่อเข้าระบบงานทำได้อย่างรวดเร็ว และการเชื่อมต่อเข้าระบบงานมีความเสถียร อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการแก้ไขปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณารายละเอียดแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนในเรื่องของหน่วยงานกำหนดบุคคลหรือฝ่ายงาน เพื่อให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาจากการทำงานที่บ้าน รวมไปถึงบุคคลหรือฝ่ายงานที่ถูกกำหนดเพื่อให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาจากการทำงานที่บ้านสามารถติดต่อได้ง่าย และการสนับสนุนในเรื่องของการบุคคลหรือฝ่ายงานที่ถูกกำหนดเพื่อให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาจากการทำงานที่บ้านสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการช่วยเหลือ ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณารายละเอียดแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนค่อนข้างมากในเรื่องของการติดต่อบุคคลใด เมื่อประสบปัญหาจากการทำงานที่บ้าน และหน่วยงานมีมาตรการในการดูแลสุขภาพของบุคลากรระหว่างทำงานที่บ้าน แต่การสนับสนุนในเรื่องของหน่วยงานมีระบบการรับ-ส่งเอกสารระหว่างที่ทำงานและที่บ้าน อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ผลการศึกษาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน จะแบ่งออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1. ด้านการสื่อสาร
2. ด้านความถูกต้อง
3. ด้านความรวดเร็ว
4. ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านการสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานค่อนข้างดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานได้อย่างสะดวก สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารภายนอกหน่วยงานได้อย่างสะดวก ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างดี

ด้านความถูกต้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในระดับค่อนข้างดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสวงหาแนวทางหรือวิธีการเพื่อป้องกันหรือลดความผิดพลาดจากการทำงาน รวมถึงวิเคราะห์และใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อการทำงานได้อย่างถูกต้อง และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันต่อสถานการณ์ ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างดี

ด้านความรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในระดับค่อนข้างดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีผลงานอยู่ในระดับค่อนข้างดีโดยจากการทำงานที่บ้านสำเร็จตามเวลาไม่แตกต่างไปจากการทำงานที่ทำงาน รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้อย่างสม่ำเสมอ แม้จะทำงานที่บ้าน และสามารถใช้ขั้นตอนการเดิมจากที่ทำงานมาใช้ปฏิบัติงานที่บ้าน

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในระดับค่อนข้างดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถทบทวนและปรับปรุงการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ผลงานจากการทำงานที่บ้านคุณภาพไม่แตกต่างไปจากการทำงานที่ทำงาน และข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานที่บ้านไม่แตกต่างไปจากการทำงานที่ทำงาน ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างดีทั้งหมด

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ

สมมติฐานที่ 1: พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้านแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2: ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์การที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 50.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาการสนับสนุนขององค์การในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานเป็นรายประเภทพบว่า ด้านการช่วยเหลือจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000

5.2 การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านแตกต่างกัน ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับชนกนันท์ โดชวงค์ (2562) ที่ได้ศึกษาปัจจัยด้านการจัดการการเปลี่ยนแปลง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤตการณ์เกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และรายได้ต่อเดือน เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

2. ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลดังกล่าวสอดคล้องกับดวงพร บุญเม้ง และพิพัฒน์ ไทยอารี (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการทำงาน Work from home ของบุคลากรในภาครัฐ จากการวิเคราะห์สรุปได้ว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายขององค์กร ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการ Work from home

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้

ธุรกิจ/หน่วยงาน/องค์กรที่ยังดำเนินธุรกิจโดยให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้าน สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ได้ ดังนี้

1. การสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ทางธุรกิจ/หน่วยงาน/องค์กรควรสนับสนุนสวัสดิการอื่นๆ เพิ่มเติมเนื่องจากพนักงานมีการแบกรับภาระค่าใช้จ่ายทางด้านอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงการจัดหาเครื่องมือต่างๆ หรืออุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในการทำงานให้เพียงพอต่อความต้องการ

2. การสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านการช่วยเหลือ สำหรับทางธุรกิจ/หน่วยงาน/องค์กรที่มีการรับ-ส่งเอกสารตลอด ควรจัดให้มีตารางการรับ-ส่งเอกสารที่บ้าน หรือจุดรับ-ส่งเอกสาร เพื่อให้การทำงานสามารถดำเนินต่อไปโดยไม่กระทบกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

3. การสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ควรพัฒนาประสิทธิภาพของระบบการทำงาน รวมถึงการเชื่อมต่อให้มีความรวดเร็ว มีความเสถียร อย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน และลดการแก้ไขปัญหาในอนาคต

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งถัดไป

1. ทำการศึกษากับกลุ่มประชากร/กลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นๆ ในสถานที่ที่แตกต่างกันเนื่องจากกลุ่มอื่นๆ อาจจะมี ความมุ่งมั่น ความต้องการ และความรู้สึกอื่นๆ ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้การวิจัยได้รับผลที่ชัดเจนมากขึ้นและสามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

2. ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่นที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษาอยู่ เช่น ด้านความเชื่อมั่นของพนักงาน, ด้านการจัดการปัญหาภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

DRU

บรรณานุกรม

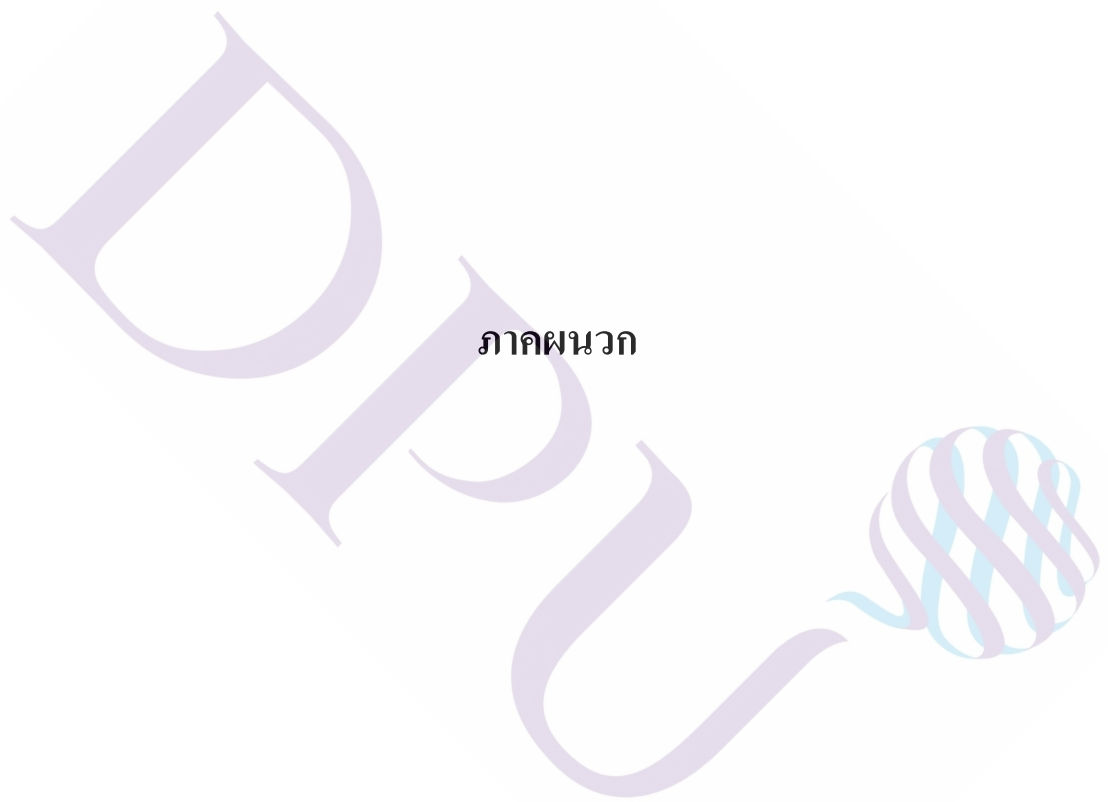


บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- จรัส โพธิ์จันทร์. (2553). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในภาคเหนือ [วิทยานิพนธ์ปริญญาคุณวุฒิบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D.Millet). (1954). การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ. สืบค้น 16 สิงหาคม 2564, จาก http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?cid=771
- จารุพัฒน์ พวงไม้. (2558). ความพึงพอใจของพนักงานภาคพื้นในการตรวจรับบัตรโดยสารก่อนขึ้นเครื่อง ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ภายหลังการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea): กรณีศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จารุวรรณ ลิมโป้พูนต์. (2558). อิทธิพลของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงที่มีต่อ คุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพการให้บริการและผลประโยชน์สู่ธุรกิจขององค์กร. วารสารวิทยาการ จัดการสมัยใหม่, 8(2).
- เจนจิรา รอนไพริน. (2558). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนกนันท์ โดซวงศ์. (2562). ปัจจัยด้านการจัดการการเปลี่ยนแปลง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นงนุช เอี่ยมสวัสดิ์. (2547). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน: โครงการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการสอน (รายงานผลการวิจัย). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปาริชาติ สังข์ขาว. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม (รายงานผลการวิจัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- รัชนิกร ภูณแจทอง และชนะพล ศรีฤาษา. (2555). การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น. สืบค้น 2 กันยายน 2564, จาก <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/jdpc7kk/article/view/166074/120105>

- รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2558). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม. สืบค้น 2 กันยายน 2564, จาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-Journal/article/download/40927/33870>
- วัชรภา ศรีสัจจะเลิศวาจา. (2547). ความคิดเห็นของเยาวชนและประชาชนเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมค่ายพักแรม ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร [สารนิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศักดิ์ชัย มูลชอบ, ร.ต.อ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดจันทบุรี และตำรวจภูธรจังหวัดตราด [สารนิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมใจ ลักษณะ. (2544). การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ. สืบค้น 22 สิงหาคม 2564, จาก http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?cid=771
- สิริวดี ชูเชิด. (2556). การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ. สืบค้น 22 สิงหาคม 2564, จาก http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?cid=771
- สุทธิกานต์ ชูทอง. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาล ตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี [สารนิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี [สารนิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสาวรัจ รัตนคำฟู และเมธาวี รัชตวิจิน. (2563). ผลกระทบของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 โดยใช้กรณีศึกษาของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ). สืบค้น 28 กันยายน 2564, จาก <https://tdri.or.th/2020/05/impact-of-working-from-home-covid-19>



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง **ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงาน จากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 : คำถามทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 : คำถามเกี่ยวกับการสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน

ส่วนที่ 3 : คำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามทุกข้ออย่างครบครัน ซึ่งคำตอบที่ได้รับจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 : คำถามทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. ระดับช่วงอายุ

ต่ำกว่า 25 ปี

26-35 ปี

36-45 ปี

46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ระดับปริญญาตรี

ระดับปริญญาโท

ระดับปริญญาเอก

4. อายุการทำงานที่ปฏิบัติงาน

น้อยกว่า 1 ปี

1-5 ปี

6-10 ปี

11 ปีขึ้นไป

(หน้าถัดไป >)

ส่วนที่ 2 : การสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การสนับสนุนขององค์กร ในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน	ระดับการสนับสนุนขององค์กร				
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปาน กลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการปฏิบัติงาน					
1. หน่วยงานจัดสรรระยะเวลาในการทำงานจากที่บ้านอย่างเหมาะสม					
2. หน่วยงานจัดสรรปริมาณงานสำหรับการทำงานจากที่บ้านอย่างเหมาะสม					
3. หน่วยงานกำหนดหรือทบทวนขั้นตอนการทำงานให้เหมาะสมกับการทำงานจากที่บ้าน					
ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก					
4. หน่วยงานจัดสรรเครื่องมือหรืออุปกรณ์สำนักงานสำหรับทำงานจากที่บ้าน (เช่น คอมพิวเตอร์) เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายในการจัดหาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ของท่าน					
5. หน่วยงานจัดสวัสดิการสำหรับค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นของพนักงาน เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า ค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
6. หน่วยงานจัดหาเทคโนโลยีต่างๆ (เช่น ระบบการประชุม) เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานที่บ้านได้					
ด้านการเชื่อมต่อของระบบงาน					
7. ระบบงานที่มีอยู่ช่วยให้ท่านทำงานได้สำเร็จ					
8. การเชื่อมต่อเข้าระบบงานทำได้อย่างรวดเร็ว					
9. การเชื่อมต่อเข้าระบบงานมีความเสถียร					
ด้านการแก้ไขปัญหา					
10. หน่วยงานกำหนดบุคคลหรือฝ่ายงานเพื่อให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาจากการทำงานที่บ้าน					
11. บุคคลหรือฝ่ายงานตามข้อ 10 สามารถแก้ไขปัญหาของท่านได้อย่างรวดเร็ว					
12. บุคคลหรือฝ่ายงานตามข้อ 10 ติดต่อได้ง่าย					
ด้านการช่วยเหลือ					
13. เมื่อท่านประสบปัญหาจากการทำงานที่บ้าน ท่านรู้ว่าต้องติดต่อบุคคลใด					
14. หน่วยงานมีมาตรการในการดูแลสุขภาพของบุคลากรระหว่างทำงานที่บ้าน					
15. หน่วยงานมีระบบการรับ-ส่งเอกสารระหว่างที่ทำงานและที่บ้าน					

ส่วนที่ 3 : คำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงาน จากที่บ้านของพนักงาน	ระดับการปฏิบัติ				
	ดีมาก (5)	ค่อนข้างดี (4)	ปานกลาง (3)	ค่อนข้างแย่ (2)	แย่มาก (1)
ด้านการสื่อสาร					
16. ท่านติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานได้อย่างสะดวก					
17. ท่านติดต่อสื่อสารภายนอกหน่วยงานได้อย่างสะดวก					
18. ท่านประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างสะดวก					
ด้านความถูกต้อง					
19. ท่านแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันต่อสถานการณ์					
20. ท่านวิเคราะห์และใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อการทำงานได้อย่างถูกต้อง					
21. ท่านแสวงหาแนวทางหรือวิธีการเพื่อป้องกันหรือลดความผิดพลาดจากการทำงาน					
ด้านความรวดเร็ว					
22. ผลงานจากการทำงานที่บ้านสำเร็จตามเวลาไม่แตกต่างไปจากการทำงานที่ทำงาน					
23. ขั้นตอนการทำงานจากที่บ้านไม่แตกต่างไปจากการทำงานที่ทำงาน					
24. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้อย่างสม่าเสมอ แม้จะทำงานที่บ้าน					
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน					
25. ผลงานจากการทำงานที่บ้านมีคุณภาพไม่แตกต่างไปจากการทำงานที่ทำงาน					
26. ข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานที่บ้านไม่แตกต่างไปจากการทำงานที่ทำงาน					
27. ท่านพบทวนและปรับปรุงการทำงานของท่านอย่างสม่าเสมอ					

จบคำถาม

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์เป็นอย่างสูง

ผู้วิจัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวชะวาลนุช สลับลึก
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2560 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน	ครูสอนว่ายน้ำ บริษัท เอปิจิพูล จำกัด

