

ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล

ชะวัลด์ สุข สัตย์¹

ดร.สุรวี สุนาลัย²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์การในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) ศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระหว่างการทำงานจากที่บ้าน และ 3) ศึกษาอิทธิพลระหว่างปัจจัยสนับสนุนขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน ในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานที่ทำงานจากที่บ้านในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 385 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามออนไลน์ 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

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

Master student, Master of Business Administration Program in Management, Dhurakij Pundit University

² อาจารย์และปริญญาเอก มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

Assistant Professor and D.B.A., Dhurakij Pundit University

ผลการศึกษาเกี่ยวกับการสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการเชื่อมต่อของระบบงาน ด้านการช่วยเหลือ ด้านการแก้ไขปัญหา และด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี ได้แก่ ด้านความถูกต้อง ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรวดเร็ว และด้านการสื่อสาร

ผลการทดสอบสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้านแตกต่างกัน และความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

**THE OPINIONS ON ORGANIZATION SUPPORT FACTORS
AFFECTING WORK PERFORMANCE DURING WORK FROM
HOME PERIODS OF EMPLOYEES IN BANGKOK AND
THE METROPOLITAN REGION**

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.

1. บทนำ

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 ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อบริษัทต่างๆ ทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก รวมไปถึงห้างร้าน องค์กรเอกชนทั่วทุกมุม โลก ทำให้ทุกที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานไปในหลายๆ ทิศทาง จึงทำให้การทำงานไม่สามารถเดินทางต่อไปได้ในรูปแบบเดิม “Work From Home (WFH)” หรือการทำงานในรูปแบบทางไกล ซึ่งอาจจะทำงานจากที่พัก หรือตามสถานที่ต่างๆ จึงกลายเป็นการทำงานอีกรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นทุกภาค ส่วนทั่วโลกนิยมนำมาปรับใช้ เพื่อเฝ้าระวังการแพร่ระบาดจากโควิด-19

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

Master student, Master of Business Administration Program in Management, Dhurakij Pundit University

² อาจารย์และปริญญากิตติมศักดิ์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

Assistant Professor and D.B.A., Dhurakij Pundit University

ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผล
ต่อผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและ

ปริมณฑล เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานต่อตัวองค์กร และตัวพนักงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านอย่างเหมาะสม

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.2 เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระหว่างการทำงานจากที่บ้าน

2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างปัจจัยสนับสนุนขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3. ขอบเขตของการวิจัย

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

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ คือ ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในระหว่าง
การปฏิบัติงาน

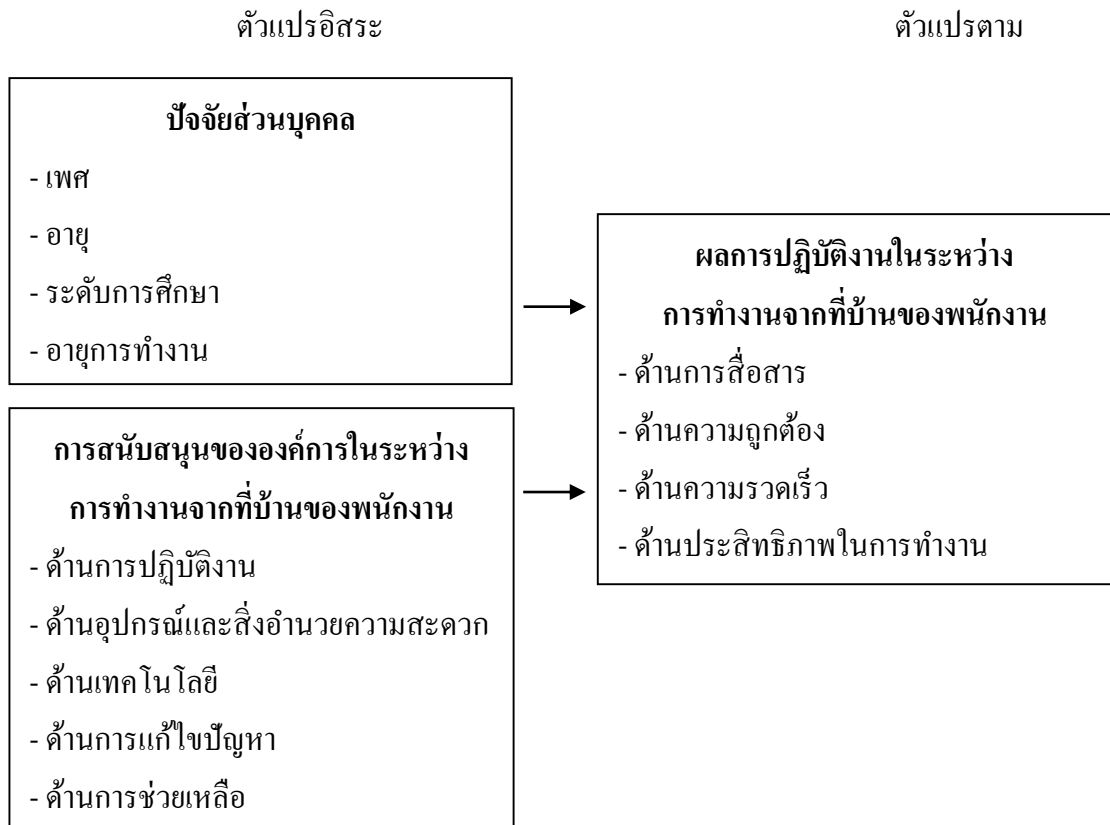
ตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของ
พนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการระหว่างช่วงเดือน มิถุนายน ถึง พฤศจิกายน

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 4.1: กรอบแนวความคิด



5. ระเบียบวิธีวิจัย

5.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ พนักงาน รวมถึงลูกจ้างขององค์กร บริษัท หรือกิจการที่ดำเนินธุรกิจอยู่ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน

5.2 กลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ พนักงาน รวมถึงลูกจ้างขององค์กร บริษัท หรือกิจการที่ดำเนินธุรกิจอยู่ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน จำนวน 385 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ ± 5 ซึ่งตัวอย่างที่ได้มานั้น ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

5.3 วิธีการรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ความรุนแรงมากขึ้นในขณะนี้ ทางผู้วิจัย จึงได้ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 ชุด

5.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้ คือ

1.1 ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติและมาตรวัดจัดอันดับ เนื่องจากไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้และผู้วิจัยต้องการบรรยายเพื่อให้ทราบถึงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามคุณสมบัติเท่านั้น ดังนั้นสถิติที่เหมาะสม คือ ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ (Hair, Black, Babin and Anderson, 2010)

1.2 ตัวแปรด้านการสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยี ด้านการแก้ไขปัญหา และการช่วยเหลือ เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดอันดับเนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนให้แต่ละระดับ และผู้วิจัยต้องการทราบจำนวนตัวอย่าง และค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง สถิติที่ใช้จึงได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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

2. สถิติเชิงอ้างอิง ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงอ้างอิง สำหรับการอธิบายผลการศึกษาไว้ดังนี้

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

6. ผลการศึกษา

6.1 ข้อมูลด้านคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

6.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน

ด้านการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานค่อนข้างมาก ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนในเรื่องของหน่วยงานจัดสรรระยะเวลาในการทำงานจากที่บ้านอย่างเหมาะสม การสนับสนุนในเรื่องของหน่วยงานกำหนดหรือทบทวนขั้นตอนการทำงานให้เหมาะสมกับการทำงานจากที่บ้าน และการสนับสนุนในเรื่องของหน่วยงานจัดสรรปริมาณงานสำหรับการทำงานจากที่บ้านอย่างเหมาะสมในระดับค่อนข้างมาก

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

ด้านการเชื่อมต่อของระบบงาน ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนในเรื่องของระบบงานที่มีอยู่ช่วยให้ทำงานได้สำเร็จ การเชื่อมต่อเข้าระบบงานทำได้อย่างรวดเร็ว และการเชื่อมต่อเข้าระบบงานมีความเสถียร อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการแก้ไขปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนในเรื่องของหน่วยงานกำหนดบุคคลหรือฝ่ายงาน เพื่อให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาจากการทำงานที่บ้าน รวมไปถึงบุคคลหรือฝ่ายงานที่ถูกกำหนดเพื่อให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาจากการทำงานที่บ้านสามารถติดต่อได้ง่าย และการสนับสนุนในเรื่องของการบุคคลหรือฝ่ายงานที่ถูกกำหนดเพื่อให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาจากการทำงานที่บ้านสามารถแก้ไขปัญหาคืออย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการช่วยเหลือ ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนค่อนข้างมากในเรื่องของการติดต่อบุคคลใด เมื่อประสบปัญหาจากการทำงานที่บ้าน และหน่วยงานมีมาตรการในการดูแลสุขภาพของบุคลากรระหว่างทำงานที่บ้าน แต่การสนับสนุนในเรื่องของหน่วยงานมีระบบการรับ-ส่งเอกสารระหว่างที่ทำงานและที่บ้านอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

6.3 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน

ด้านการสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานค่อนข้างดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานได้อย่างสะดวก สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารภายนอกหน่วยงานได้อย่างสะดวก ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างดี

ด้านความถูกต้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในระดับค่อนข้างดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสวงหาแนวทางหรือวิธีการเพื่อป้องกันหรือลดความผิดพลาดจากการทำงาน รวมถึงวิเคราะห์และใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อการทำงานได้อย่างถูกต้อง และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันต่อสถานการณ์ ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างดี

ด้านความรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในระดับค่อนข้างดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีผลงานอยู่ในระดับค่อนข้างดีโดยจากการทำงานที่บ้านสำเร็จตามเวลาไม่แตกต่างไปจากการทำงาน

ที่ทำงาน รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้อย่างสม่ำเสมอ แม้จะทำงานที่บ้าน และสามารถใช้ขั้นตอนการเดิมจากที่ทำงานมาใช้ปฏิบัติงานที่บ้าน

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในระดับค่อนข้างดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายประเภทแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถทบทวนและปรับปรุงการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ผลงานจากการทำงานที่บ้านคุณภาพไม่แตกต่างไปจากการทำงานที่ทำงาน และข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานที่บ้าน ไม่แตกต่างไปจากการทำงานที่ทำงาน ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างดีทั้งหมด

6.4 ผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1: พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานกับที่บ้านแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2: ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 50.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาการสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานเป็นรายประเภทพบว่า ด้านการช่วยเหลือจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000

7. การอภิปรายผล

1) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านแตกต่างกัน ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับชนกนันท์ โดษฐวงศ์ (2562) ที่ได้ศึกษาปัจจัยด้านการจัดการการเปลี่ยนแปลง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัส โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และรายได้ต่อเดือน เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

2) ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลดังกล่าวสอดคล้องกับดวงพร บุญเม็ง และพิพัฒน์ ไทยอารี (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการทำงาน Work from home ของบุคลากรในภาครัฐ จากการวิเคราะห์สรุปได้ว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายขององค์กร ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการ Work from home

8. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ธุรกิจ/ หน่วยงาน/ องค์กรที่ยังดำเนินธุรกิจโดยให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้าน สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ได้ ดังนี้

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

2) การสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ด้านการช่วยเหลือ สำหรับทางธุรกิจ/ หน่วยงาน/ องค์กรที่มีการรับ-ส่งเอกสารตลอด ควรจัดให้มีตารางการรับ-ส่งเอกสารที่บ้าน หรือจุดนัดรับ-ส่งเอกสาร เพื่อให้การทำงานสามารถดำเนินต่อไปโดยไม่กระทบกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

3) การสนับสนุนขององค์กรในระหว่างการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ควรพัฒนาประสิทธิภาพของระบบการทำงาน รวมถึงการเชื่อมต่อให้มีความรวดเร็ว มีความเสถียร อย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน และลดการแก้ไขปัญหาในอนาคต

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- จรัส โพธิ์จันทร์. (2553). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในภาคเหนือ. ปรินูญานิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D.Millet). (1954). การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ. สืบค้นจาก 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). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จารุวรรณ ลิ้มปไพบูลย์. (2558). อิทธิพลของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงที่มีต่อ คุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพการให้บริการและผลประโยชน์สุทธิขององค์กร. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่, ปีที่ 8 (ฉบับที่ 2).
- เจนจิรา รอนไพริน. (2558). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนกนันท์ ไชยวงศ์. (2562). ปัจจัยด้านการจัดการการเปลี่ยนแปลง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นงนุช เอี่ยมสวัสดิ์. (2547). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน: โครงการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการสอน (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปาริชาติ สังข์ขาว. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- รัชนิกร กุญแจทอง และชนะพล ศรีฤชา. (2555). การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น. สืบค้นจาก <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/jdpc7kk/article/view/166074/120105>.

- รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์ และวิโรจน์ เกษฎาลักษณ์. (2558). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม. สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/VeridianJournal/article/download/40927/33870>.
- วีชราภา ศรีสัจจะเลิศวาจา. (2547). ความคิดเห็นของเยาวชนและประชาชนเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมค่ายพักแรม ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศักดิ์ชัย มุลชอบ, ร.ต.อ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดจันทบุรี และตำรวจภูธรจังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- สมใจ ลักษณะ. (2544). การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ. สืบค้นจาก http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?cid=771.
- สิริวดี ชูเชิด. (2556). การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ. สืบค้นจาก http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?cid=771.
- สุทธิกานต์ ชูทอง. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาล ตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสาวรัง รัตนคำฟู และเมธาวิ รัชตวิจิน. (2563). ผลกระทบของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 โดยใช้กรณีศึกษาของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ). สืบค้นจาก <https://tdri.or.th/2020/05/impact-of-working-from-home-covid-19>.