

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home
ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร

Influenced Factors of Work from Home Effectiveness
for Private's Company Employees in Bangkok



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home
ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร

Influenced Factors of Work from Home Effectiveness
for Private's Company Employees in Bangkok



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงาน
บริษัทในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นัฐพร ปักษี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.สุเมธี วงศ์ศักดิ์

ผู้เชี่ยวชาญ

ดร.วรวัฒน์ จรดล



นัฐพร ปักซี่. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2565, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทใน
กรุงเทพมหานคร (53 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.สุเมธิ วงศ์ศักดิ์

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครโดยใช้แบบสอบถามปลายปิดในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 443 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-33 ปี รายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีและระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ที่ 6-10 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ, ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน, Work from Home

Paksi, N. Master of Business Administration, March 2022, Graduate School,
Bangkok University.

Influenced Factors of Work from Home Effectiveness for Private's Company
Employees in Bangkok (53 pp.)

Advisor: Sumetee Wongsak, Ph.D.

ABSTRACT

This research was aimed to study motivation to work, job satisfaction, and information system success affecting efficiency Work from Home influencing of private companies' employees in Bangkok. Close-ended questionnaires were used for data collection from 443 private companies' employees in Bangkok. Additionally, data were statistically analyzed using descriptive statistics including percentage, mean and standard deviation. The inferential statistics methods on multiple regressions were used to test hypotheses in the study.

The results indicated that the majority of participants were female with the age of 30-33 years. Most of them earned an average monthly income of 20,001-30,000 baht and completed a bachelor's degree. They had work experiences around 6-10 years.

The hypothesis showed that the factor influencing of the Work from Home efficiency of private companies' employees in Bangkok with statistical significance at .05 was motivation to work, job satisfaction, and information system success.

Keywords: Motivation to Work, Job Satisfaction, Information System Success, Work Efficient, Work from Home

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงาน บริษัทในกรุงเทพมหานคร สามารถประสบความสำเร็จลุล่วงครบถ้วนสมบูรณ์ ด้วยความช่วยเหลือจาก ดร.สุเมธี วงศ์ศักดิ์อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระซึ่งได้กรุณาให้คำแนะนำ ความรู้และข้อปฏิบัติต่างๆ สำหรับแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการวิจัย ตลอดจนตรวจทาน และแก้ไขข้อบกพร่องในงานวิจัยทำให้งานวิจัยในครั้งนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและสำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยดีรวมถึงขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยทำให้ผู้วิจัยสามารถ นำความรู้ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทางที่เป็น ประโยชน์ต่องานวิจัย รวมถึงการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเครื่องมือวิจัยเพื่อให้ งานวิจัยมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลา ในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาและครอบครัวที่เป็นกำลังใจ และช่วยเหลือ สนับสนุนทุกเรื่องในชีวิต รวมถึงขอขอบคุณเพื่อน ๆ ปริญญาโทที่เป็นกำลังใจและอยู่เคียงข้างกันมา เสมอทั้งนี้ คุณค่าและประโยชน์ที่ของการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน ตามที่ได้กล่าวถึงข้างต้น

นัฐพร ปักซี่

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.5 สมมติฐานการวิจัย	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจในการทำงาน	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	9
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	12
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	13
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย	17
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	18
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	19
3.4 การทดสอบเครื่องมือ	21
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	22
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	23
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป	24

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 (ต่อ) ผลการวิจัย	
4.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	28
4.3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน	29
4.4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านความดันสำเร็จของระบบสารสนเทศ	30
4.5 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน	30
4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน	31
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	35
5.2 สรุปผลการศึกษาสมมติฐาน	35
5.3 การอภิปรายผล	36
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้	37
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	39
บรรณานุกรม	40
ภาคผนวก	43
ประวัติผู้เขียน	53

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคอัลฟา (Cronbach’s alpha Analysis Test)	21
ตารางที่ 4.1: จำนวนร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลตามเพศ	24
ตารางที่ 4.2: จำนวนร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลตามอายุ	25
ตารางที่ 4.3: จำนวนร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลตามสถานภาพ	25
ตารางที่ 4.4: จำนวนร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลตามรายได้ต่อเดือน	26
ตารางที่ 4.5: จำนวนร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลตามระดับการศึกษา	26
ตารางที่ 4.6: จำนวนร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลตามระยะเวลาปฏิบัติงาน	27
ตารางที่ 4.7: จำนวนร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลตามลักษณะงาน	27
ตารางที่ 4.8: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการ ทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของ พนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร	28
ตารางที่ 4.9: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความพึงพอใจใน การทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร	29
ตารางที่ 4.10: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นปัจจัย ด้านสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร	30
ตารางที่ 4.11: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานที่ บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร	30
ตารางที่ 4.12: การวิเคราะห์แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัท ในกรุงเทพมหานคร	32
ตารางที่ 4.13: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการ ทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทใน กรุงเทพมหานคร	34

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: พฤติกรรมของคนไทยกับการทำงานที่บ้าน	2
ภาพที่ 1.2: ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	17
ภาพที่ 4.1: ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน	33



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากสถานการณ์การกระจายของเชื้อโรคโควิด-19 โดยพบครั้งแรกที่มณฑลฮออัน สาธารณรัฐประชาชนจีน ในช่วงปลายปี 2562 ซึ่งค่อย ๆ กระจายไปทั่วทุกพื้นที่ของโลกรวมไปถึงการระบาดในประเทศไทยเริ่มตั้งแต่ต้นปี 2563 โดยแบ่งเป็นรอบที่ 1 ถึงรอบที่ 2 (12 มกราคม 2020-31 มีนาคม 2021) รอบที่ 3 (01 เมษายน 2021-ปัจจุบัน) กองควบคุมโรค (2563) ประเทศไทยและประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกได้มีระเบียบข้อห้ามและมาตรการสำหรับรักษาและดูแลให้การระบาดของโรคลดลงซึ่งมีข้อจำกัดด้านการเดินทาง การชุมนุม และการควบคุมการเคลื่อนย้าย รัฐบาลได้มีการออกมาตรการหรือคำสั่งต่าง ๆ ออกมาเป็นระยะ โดยเฉพาะการเว้นระยะห่างทางกายภาพกับบุคคลอื่นนับเป็นหนึ่งในมาตรการลดการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 นอกเหนือหมั่นทำความสะอาดมือ การหาสิ่งป้องกันมาสวมใส่ ไม่ใช่ของร่วมกับผู้อื่น ทานอาหารที่ปรุงสุกโดยมีชิ้นส่วนตัวหากทานร่วมกับผู้อื่น การหลีกเลี่ยงการออกจากบ้านหากไม่มีความจำเป็น และการดูแลกักตัวเองที่บ้านหลังจากไปพื้นที่เสี่ยงตามจำนวนวัน และปฏิบัติตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุข ทั้งหมดที่เกิดขึ้นอาจเรียกได้ว่า “วิถีชีวิตใหม่” (New Normal) แตกต่างจากรูปแบบเดิมอย่างสิ้นเชิง ทั้งการใช้ชีวิต การเรียน และการทำงาน

การทำงานที่บ้านเป็นการเว้นระยะห่างทางกายภาพกับบุคคลอื่นในช่วงการกระจายของเชื้อโรคโควิด-19 หากไม่จำเป็นอย่าให้ประชาชนอยู่บ้าน หยุดการกระจายเชื้อเพื่อสังคม และการสนับสนุนให้ทางราชการและบริษัทเอกชนทำงานจากที่บ้าน ในทุกธุรกิจและหลากหลายองค์กรได้พยายามปรับตัวด้วยการออกนโยบาย “ทำงานที่บ้าน” (Work from Home) เพื่อลดโอกาสการแพร่ระบาดและลดความเสี่ยงให้กับพนักงานของตนแต่ละแห่งมีวิธีการจัดการที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานความพร้อมของบริษัท ลักษณะงาน และจำนวนพนักงาน

ภาพที่ 1.1: พฤติกรรมของคนไทยกับการทำงานที่บ้าน



ที่มา: สวนดุสิตโพล. (2564). พฤติกรรมของคนไทยกับการทำงานที่บ้าน หรือ “Work from Home”.

สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/938258>.

ภาพที่ 1.1 สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัย สวนดุสิต ได้ดำเนินการรวบรวมความคิดเห็นภาพรวมของประชาชนต่อการแสดงออกและความคิดของคนไทยกับการทำงานที่บ้าน Work from Home สัมภาษณ์ได้จำนวน 1,553 คน ตั้งแต่วันที่ 10-13 พฤษภาคม 2564 พบว่าคนไทยทำงานที่บ้าน คิดเป็น 42.72% ทำงานที่ออฟฟิศและบางวันทำงานที่บ้านหรือสถานที่อาศัย 34.45% โดยเห็นว่าการทำงานที่บ้าน WFH ทำให้มั่นใจในความปลอดภัยของการไม่ติดเชื้อโควิด-19 74.82% ข้อดีของการทำงานที่บ้าน WFH คือ ลดการแพร่ระบาดของโรค 88.33% ข้อเสีย พบว่าค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น 65.80% จากการทำงานที่บ้าน ผลงานประสบความสำเร็จร้อยละ 70.33 ส่วนความชื่นชอบต่อรูปแบบการทำงาน

พบว่า ชอบทั้งเข้าทำงานที่บ้านและสลับทำงานที่ทำงานด้วย ที่ 37.17% และเห็นว่านโยบายการทำงานทำให้ลดการแพร่เชื้อโควิด-19 ได้ 82.66%

การทำงานที่บ้าน (WFH) เป็นการทำงานที่พนักงานไม่ต้องเดินทางไปสำนักงานหรือสถานที่ทำงาน โดยอาศัยการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นการเชื่อมต่อเครื่องมือและระบบสารสนเทศเป็นตัวส่งต่อข้อมูลในการทำงาน การทำงานที่บ้านจะเกิดประสิทธิภาพได้เป็นอย่างดีและชัดเจนนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งปรับใช้ แพลตฟอร์ม แอปพลิเคชัน ที่ช่วยสื่อสารถึงผู้ร่วมงานด้วย ในปัจจุบันนี้หลายบริษัทเริ่มมีการปรับรูปแบบการทำงานเข้าสู่การทำงานจากที่บ้านเห็นได้ว่าบางบริษัทมีการปรับตัวอย่างดีและรวดเร็วหลายองค์กรได้นำการทำงานที่บ้านไปประยุกต์ใช้ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพหรือลดคุณภาพของพนักงานมากนัก

พนักงานถือเป็นหัวใจหลักของการขับเคลื่อนการทำงานและงานจะออกมามีประสิทธิภาพที่ดีได้นั้นต้องอาศัยหลากหลายองค์ประกอบร่วมกันทั้งบริษัทและพนักงานโดยที่ต้องมีการกำหนดขอบเขตการทำงานและเครื่องมือที่ใช้อย่างชัดเจน ระบบสารสนเทศที่ครบครันพร้อมใช้งานและสิ่งที่สำคัญของการทำงานที่บ้านที่ต่างสถานที่กันของทีมงานเป็นสิ่งที่ท้ายของบริษัทเนื่องจากต้องออกแบบการบริหารจัดการภายในองค์กรเป็นอย่างดีเพื่อที่พนักงานทุกคนจะได้มีส่วนร่วมมีแรงจูงใจในการทำงานเสมือนที่ทำงาน สวัสดิการหรืออุปกรณ์ก็ต้องตอบโจทย์เพื่อให้พนักงานมีแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์งานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

โดยทั้งหมดเพื่อให้องค์กรขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมใจปรับเปลี่ยนให้ทันเหตุการณ์และสถานการณ์ปัจจุบัน รวมไปถึงพนักงานภายในองค์กรก็จะพึงพอใจและพร้อมที่จะทำงานอย่างตั้งใจและมีความจงรักภักดีในองค์กรและเติบโตไปด้วยกัน

ปัจจัยสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปข้างคือ ประสิทธิภาพ (Efficiency) ของการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่ง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ทรัพยากรภายในองค์กรที่มีอยู่ให้คุ้มค่าและบรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุดในด้านคุณภาพ ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่าย ทั้งยังประกอบด้วยหลายปัจจัยที่จะทำให้พนักงานนั้นได้เกิดความพึงพอใจและนำไปสู่ประสิทธิภาพต่องานอีกด้วยผู้วิจัยอยากศึกษาว่า ปัจจัยใดบ้างที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) เพื่อที่จะพัฒนาและปรับปรุงให้ครบทุกด้านพร้อมทั้งวิเคราะห์การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เหมาะสมกับองค์กรเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน WFH ของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร

1.3.2 สามารถนำผลการวิจัยไปใช้สำหรับปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อ คุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจากที่บ้าน WFH อย่างดีที่สุด

1.3.3 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและองค์กรในการนำข้อมูลไปวางแผนหรือ ประกอบการตัดสินใจสำหรับการทำงานที่บ้าน WFH ของพนักงานในบริษัทของตนเพื่อก่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการทำงานอย่างดีที่สุด

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 การปฏิบัติงานที่บ้าน Work from Home หมายถึง รูปแบบที่มีความยืดหยุ่นในการ ทำงานโดยไม่ต้องเข้าไปทำงานที่สำนักงานพนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านหรือจากนอกสถานที่ได้ เช่น ห้องสมุด ร้านกาแฟหรือสถานที่ต่าง ๆ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่าน เครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือสายโทรศัพท์มาเป็นตัวช่วยในการปฏิบัติงาน

1.4.2 ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) หมายถึง เชื้อโรคสายพันธุ์ใหม่ที่เกิดจากไวรัสโดย หลัแล้วแพร่จากคนสู่คนหรือสู่สิ่งมีชีวิตผ่านทางละอองจากจุกหรือปากที่อาการป่วยเริ่มต้นเหมือน ใช้หวัดธรรมดาและมีไปจนถึงระดับที่มีความรุนแรงมากขึ้นตามลำดับและร่างกาย (กรมควบคุมโรค, 2563)

1.4.3 ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) คือ การจัดทำกิจกรรม หรือดำเนินงาน การปฏิบัติต่าง ๆ ที่แต่เดิมไม่คุ้นเคย หรือไม่รู้จัก ไม่เคยใช้ แต่จำเป็นต้องใช้และต่อมากลายมาเป็นสิ่งที่พบเห็นกันจน คุ้นเคยเป็นเรื่องธรรมดา

1.4.4 การเพิ่มระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) หมายถึง การเว้นระยะห่างทาง กายภาพกับบุคคลอื่นในสังคม ช่วยลดการแพร่กระจายของเชื้อไวรัส ทำให้มีผู้ติดเชื้อลดน้อยลงไปจาก เดิมถึง สามารถควบคุมได้ หากเว้นระยะห่าง ไม่สัมผัสกันแบบใกล้ชิด โอกาสสำหรับการรับเชื้อก็จะ ลดลงไป

1.5 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1.5.1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร

1.5.2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร

1.5.3 ปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครผู้วิจัยได้ แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวความคิดตามทฤษฎี เพื่อใช้ตีกรอบและเป็นแนวทางให้กับผู้วิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิด

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจ (Motivation) คือคำที่มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน (Movere) แปลได้ว่าการ เคลื่อนไหว การจูงใจ ของพจนานุกรมการจัดการ (Dictionary of Management) ของ Tois & Carroll (1982, p. 387) หมายถึง แรงขับเคลื่อนในแต่ละตัวบุคคล ที่ส่งผลและทำให้บุคคลแสดงออก ถึงพฤติกรรมทั่วไปหรือพฤติกรรมในการทำงาน รวมไปถึงการกระทำของบุคคลนั้น ๆ แสดงออกถึง การทำงานให้บรรลุและสำเร็จตามเป้าหมายโดยมีผลจากปัจจัยร่วมของการกระทำจากคนอื่นรวมด้วย โดยเฉพาะแนวทางการจัดการและบริหารโดยผู้มีอำนาจจูงใจพนักงานในองค์กรปฏิบัติงานอย่างเต็ม ประสิทธิภาพ

Newstrom (2005, p. 101 อ้างใน ญัฐวัตร เป็งวันปลูก, 2560) บอกว่าแรงจูงใจ คือ แรงกดดัน ทั้งภายนอกและภายในของแต่ละตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงานโดยเลือกกระทำหรือแสดงออกในการทำงาน รวมถึงปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แสดงออกมาอย่างชัดเจน

สุดารัตน์ เสงี่ยมชื่น (2558) กล่าวว่า การจูงใจเกิดจากการโดนกระตุ้นจากสิ่งเร้าเพื่อที่จะทำให้ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2559) กล่าวว่า แรงจูงใจคือ ความต้องการที่เกิดจากภายในโดยอาศัย แรงกระตุ้นและทำให้แสดงพฤติกรรมทั้งทางจิตใจและด้านร่างกาย

McClelland (1961, p. 552 อ้างใน สายชล ศิริพงษ์, 2560) กล่าวว่าแรงจูงใจเป็นการที่บุคคลแสดงออกทางอารมณ์ที่โดนกระตุ้นโดยสิ่งเร้าและแสดงออกมาผ่านพฤติกรรมทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคนว่าจะพอใจหรือไม่พอใจเพื่อให้ไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

จากเนื้อความที่กล่าวถึงข้างต้นสรุปได้ว่า แรงจูงใจเกิดจากแรงที่ถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าที่เรียกว่า สิ่งจูงใจจากภายในจิตใจและแสดงออกมาผ่านพฤติกรรมทางด้านร่างกายหรือความคิดภายในเพื่อให้สำเร็จหรือบรรลุสิ่งที่ตั้งเป้าหมายไว้ว่าจะมีทั้งพอใจและไม่พอใจทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

2.1.2 ทฤษฎีของแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg (1959 อ้างใน นิตยา พรหมจันทร์, 2562) กล่าวว่า เป็นทฤษฎีที่ศึกษาปัจจัยที่ให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานหรือส่วนประกอบต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานโดยใน คริสต์ศักราช 1959 ได้เข้าสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกรของบริษัทแห่งหนึ่งที่เมืองพิตต์สเบิร์กของรัฐเพนซิลเวเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน 200 คน โดยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ถึงช่วงเวลาทำงานแล้วรู้สึกพอใจ (Satisfied) และช่วงที่สองคือช่วงเวลาทำงานแล้วรู้สึกไม่พอใจ (Dissatisfied) โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน

1) ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivation Factors) คือตัวกระตุ้นอันทำให้เกิดแรงจูงใจที่ต้องการจะทำงานและทำให้ผู้ทำงานสามารถสร้างประสิทธิภาพหรือผลงานได้เพิ่มมากขึ้น เป็นตัวกระตุ้นที่ส่งผลให้บุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) ได้แก่

1.1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือบุคคลหรือพนักงานที่ทำงานประสบความสำเร็จทันตามี่วางแผนไว้และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้รวมถึงถ้าเกิดปัญหา ระหว่างทำงานก็สามารถแก้ปัญหาให้งานลุล่วงไปได้ส่งผลให้มีความพอใจและภูมิใจเมื่องานสัมฤทธิ์ผล

1.2) การยอมรับในผลงาน (Recognition for Achievement) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับและพอใจต่อการทำงานของพนักงานบุคคลหนึ่งรวมไปกับการยกย่องและชื่นชม ในงานที่เกิดขึ้น

1.3) การทำงานหรืองานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) คือ กิจกรรม งาน ที่ได้รับให้ทำหรือปฏิบัติซึ่งตรงกับสิ่งที่ศึกษามาหรือมีประสบการณ์และถนัดที่จะทำในงานนั้น ๆ รวมไปถึงถึงตัวงานต้องมีความน่าสนใจมีคุณค่าและสามารถให้ผู้ทำงานแสดงความคิดเพื่อสร้างสรรค์ผลงานให้ออกมาได้เป็นอย่างดี

1.4) ความรับผิดชอบในการทำงาน (Responsibility) คือ พนักงาน ได้รับความไว้วางใจในงานให้รับผิดชอบต่องานมีสิทธิ์ในการตัดสินใจและอิสระในการทำงาน รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในการทำงานของตนและจำนวนงานที่ได้มอบหมายอย่างเหมาะสม

1.5) การก้าวหน้าในงาน (Advancement) คือ พนักงานได้รับการเลื่อนชั้นในงานที่ตัวเองได้ทำอยู่มีตำแหน่งงานหรือเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นรวมไปถึงมีโอกาสขยายการดูแลงานในส่วนอื่น ๆ เพิ่มเติมท้ายสุดได้รับมีการเพิ่มจำนวนลูกน้องเพื่อทำให้การทำงานมีความก้าวหน้าและดียิ่งขึ้น

2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยค้ำจุนที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในงานถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่ไม่ได้เกี่ยวเนื่องกับงานที่ทำโดยตรงแต่ก็เป็นส่วนช่วยที่ทำให้การทำงานดียิ่งขึ้น โดยมีปัจจัยแต่ละด้านดังต่อไปนี้

2.1) นโยบายบริษัทและการบริหาร (Company Policies and Administration) คือ การจัดการและบริหารงานภายในองค์กรและนโยบายของบริษัทที่มีแจ้งบุคคลในที่ทำงาน หรือ องค์กรให้ทราบอย่างทั่วถึงเพื่อ งานที่เป็นระบบ และงานที่ไม่ซ้ำซ้อน

2.2) การบังคับบัญชา (Supervision) คือการบริหารงานจัดการงานให้กับลูกน้องของผู้บังคับบัญชา การรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในงานทุกคนอย่างทั่วถึง รวมถึงการให้ข้อมูลแนะนำงานหรือมีส่วนในการวางแผนงานให้เป็นไปอย่างเท่าเทียม

2.3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน (Relationships with Supervision and Peers) คือ ความสัมพันธ์หรือพฤติกรรมที่แสดงออกต่อกันและแสดงออกถึงความสัมพันธ์ของคนในองค์กร ความร่วมมือและความสามัคคีใน การทำงานทั้งในส่วนของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเพื่อบรรลุในงานนั้น ๆ

2.4) สถานภาพในการงานหรือตำแหน่งงาน (Status) คือ สถานภาพของพนักงานแต่ละบุคคลในองค์กรหรือที่ทำงานที่บ่งบอกถึงหน้าที่การทำงานและขอบเขตอำนาจการดูแลในงานของตนเอง

2.5) ความมั่นคงในงาน (Job Security) คือ การที่บุคคลหรือพนักงานรู้สึกไว้วางใจและสบายใจที่ทำงานอยู่ในองค์กร องค์กรมีสวัสดิการที่ดีฐานเงินเดือนและระบบการจัดการมีความแน่นอนและมั่นคง

2.6) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) คือ การเป็นอยู่ของพนักงานแต่ละคนทีุ่่มทเวลาให้กับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ชอบหรือทำกิจกรรมของตนเองโดยที่ไม่มีคนมาตัดสินในการกระทำนั้น ๆ การใช้ชีวิตแบบที่ตนเองพอใจและมีความสุขทั้งทางกายและใจความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เวลาหลังเลิกงานแล้วไม่มีเรื่องงานเข้ามาเกี่ยวเนื่องด้วย มีเวลาและใช้ชีวิตได้เต็มที่กับเวลาส่วนตัวของตนเอง

2.7) สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง องค์กรจะต้องจัดเตรียมสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้เหมาะกับการทำงานหรือที่เรียกว่า สภาพโดยรวมของพื้นที่ทำงาน โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน แสงไฟ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกคอมพิวเตอร์ รวมไปถึงบรรยากาศโดยรวมของพื้นที่ในการทำงาน

2.8) ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares) คือ สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานให้กับพนักงานในองค์กรทั้งในรูปแบบการเลื่อนขั้นหรือขึ้นเงินเดือน การขึ้นเงินเดือนประจำปี สิทธิพิเศษในการรักษาพยาบาล ประกันชีวิตแบบกลุ่ม รวมไปถึงวันหยุดพิเศษ ลาพักร้อนหรือมีวันหยุดเพิ่มขึ้นตามอายุงานในองค์กรซึ่งเป็นที่พึงพอใจของบุคคลที่ทำงานในองค์กรนั้น ๆ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

การพึงพอใจในงานถือเป็นการแสดงออกทางความคิด รู้สึก รวมถึงทัศนคติ ความรู้สึกดีกับการงานที่ทำอยู่ความพึงพอใจดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรมีสิ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งจิตใจภายในและร่างกายภายนอก รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากความเข้าใจเกี่ยวกับ พึงพอใจในงาน หรือ (Job Satisfaction) ความหมายของความพึงพอใจที่มีมาจากหลากหลายท่านของนักวิชาการผู้วิจัยได้รวบรวมและ ดังนี้อธิบายไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) กล่าวถึงว่า ความรู้สึกชอบและรู้สึกดีจนพอใจจากความรู้สึกภายในจิตใจของตนเองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยแสดงออกผ่านหน้าตา ท่าทาง หรือความรู้สึก

Hoppock (1935) นักจิตวิทยาคนแรกที่พัฒนาเครื่องมือการวัดทัศนคติของคนงาน และได้เสนอว่าความพึงพอใจในงานว่าเป็นการผสมผสานของสภาวะทางจิตวิทยา ทางกายภาพ และทางสภาพแวดล้อม และทำให้รู้สึกพอใจต่องานที่ทำ

Herzberg (1959) กล่าวถึงว่า ความรู้สึกในใจของคนที่พอใจในงานมากกว่าสภาพแวดล้อมอื่น ๆ โดยบุคคลจะรู้สึกพอใจในศักยภาพของตนและเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาและเติบโตในสายงานหรืออาชีพจึงจะทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วย

Yoder (1959) ให้ความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานคือ ผลของความรู้สึกของคนปฏิบัติงานว่าชอบหรือไม่ต่อสภาพต่าง ๆ ในงาน

พัฒนชิตา รุ่งหรือธนาภิตต์ (2561) กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในการทำงาน คือ ทัศนคติ และสิ่งที่แสดงออกของบุคคลในทางบวกต่อกิจกรรมหรืองานที่กำลังทำหรือปฏิบัติและส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกมุ่งมั่นที่จะทำหรือปฏิบัติงานรวมถึงเกิดความกระตือรือร้นในสิ่งที่กำลังทำ รวมไปถึงพลังใจในการทำงานอีกด้วยโดยทั้งหมดจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลผ่านตัวงานที่ทำอีกด้วย เมื่อผลงานที่ทำออกมาดีหรือมีประสิทธิภาพสูงก็จะทำให้องค์กรมีแรงขับเคลื่อนได้อย่างดีรวมไปถึงบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้

Morse (n.d. อ้างใน ยศนันท์ อ่อนสันทด, 2561) กล่าวไว้ว่าผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานมีสิ่งที่ทำให้ลดความกังวลหรือความเครียดจากการทำงานลง ถ้ามีความเครียดมากมากก็มีความพอใจในงานน้อยลงไปอีกแต่ถ้ามีสิ่งที่ทำให้พึงพอใจก็ทำให้ความพอใจในงานมากขึ้น

ธัญญาวดี เฟื่องตะโก (2562) กล่าวว่าไว้ว่าเป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ทางบวกในทางบวกซึ่งผ่านประสบการณ์ของคนทำงานซึ่งความพอใจเปรียบเสมือนแรงกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจในการทำงานอย่างสุดความสามารถและมี 5 ตัวที่ใช้วัดดัชนีความพึงพอใจในงานดังต่อไปนี้ ได้แก่ ตัวงาน คุณภาพในการบริหาร ความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงานรวมถึง โอกาสไปตำแหน่ง หน้าที่การงานที่เพิ่มหรือสูงขึ้นและค่าตอบแทนมากขึ้น

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ องค์กรควรให้ความสำคัญและใส่ใจทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง เพื่อรักษาพนักงานและลดอัตราการลาออก โดยเฉพาะต้องคำนึงถึงคือ “ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction)” ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญมากที่ทำให้คนทำงานภายในบริษัทหรือองค์กรอยู่อย่างมีความสุข ยิ่งไปกว่านั้นหากพนักงานพึงพอใจต่อองค์กรมาก ก็ส่งผลต่อการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นตามไปด้วย

สำหรับการอ้างอิงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจในงาน พบว่ามีหลากหลายทฤษฎีซึ่งได้ถูกอุทธรณ์และรวมไว้ดังนี้

Maslow (1954 อ้างใน ลัดดาวัลย์ กมลสรวงเกษม, 2558) คือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับกล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการที่คล้ายกัน แต่จะแตกต่างกันตามลำดับขั้นและตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

1) คนมักมีสิ่งที่ต้องการตลอดเวลาและดูเหมือนจะไม่มีวันหยุดในสิ่งนั้นมีแต่จะเพิ่มขึ้น หากได้สิ่งที่ต้องการแล้วก็อาจจะทำต่อไปหรือหยุดทำขณะที่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับสิ่งนั้นกลับมาจึงยังคงต้องมีแรงจูงใจหรือมีอิทธิพลให้ทำต่อไป

2) ความต้องการของคนแบ่งเป็นลำดับขั้น ตามลำดับความสำคัญ หากความต้องการน้อยที่สุดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีการเรียกร้องให้ได้ในสิ่งที่ความต้องการในระดับสูงอยากได้อีกและเพิ่มขึ้นไป ทฤษฎีของมาสโลว์ได้มีการเรียงชั้นความต้องการตามต่อไปนี้

2.1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) ถือเป็นพื้นฐานความต้องการของมนุษย์ทุกคนที่ต้องการได้รับเช่น น้ำ อาหาร อากาศ เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรครวมไปถึงความต้องการทางเพศหรืออาจเรียกว่า ปัจจัย 4 ของชีวิต ความต้องการทางด้านร่างกายนี้มีอำนาจและอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ยิ่งไปกว่านั้นในการปฏิบัติงานในองค์กรทั่วไปหรือบริษัทต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการดำเนินงานหรือวางแผนเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ยกตัวอย่างเช่น เงินเดือน สวัสดิการ โบนัส หรือเงินพิเศษ รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

2.2) ความต้องการ ความมั่นคง หรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีก็ต้องการสิ่งที่ดีเพิ่มขึ้นไปอีกคือความรู้สึกด้านความมั่นคงปัจจุบันที่เป็นอยู่ในการใช้ชีวิตและทำงานหรือด้านความปลอดภัย เช่น ความมั่นคงในที่ที่เป็นอยู่และอนาคตรวมถึงความปลอดภัยในชีวิตและการงาน

2.3) ความต้องการโดดเด่นทาง ด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) มนุษย์หากได้รับความต้องการพื้นฐานแล้วก็ย่อมต้องมีต้องการเพิ่มขึ้นเช่นความต้องการทางด้านสังคมการที่อาศัยและใช้ชีวิตกับผู้อื่น ต้องการเป็นที่ยอมรับในสังคมหรือผู้คนรอบข้างนั้น การมีความสัมพันธ์กับผู้คนรอบข้าง และการได้รับการยอมรับจากคนดังกล่าวหรือมีเสียงสนับสนุน

2.4) ความต้องการที่ฐานะโดดเด่นในสังคมมากกว่าผู้อื่น (Esteem or Status Needs) ถือได้ว่าเป็นความต้องการอีกขั้นของมนุษย์ที่อยากให้คนนับถือเคารพและได้รับความเข้าใจจากคนอื่น ๆ เกิดการยอมรับและต้องการให้บุคคลรอบข้างเห็นด้วย ชื่นชมในความสามารถและความรับผิดชอบการทำงานของตนรวมถึงมีบทบาทหน้าที่สำคัญในองค์กร

2.5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) ถือได้ว่าเป็นอีกขั้นในชีวิตที่ทุกคนต้องการมีและแต่ละคนมีเป้าหมายความสำเร็จที่ต่างกันซึ่งแนวทางในการสำเร็งนั้นต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน หากประสบความสำเร็จตามที่วางไว้ยิ่งทำให้คนนั้นมีความสุขมากขึ้นไปด้วย

บุคคลพยายามทำให้มีความพอใจกับสิ่งที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกในชีวิตก่อนเมื่อได้รับแล้วความพอใจความต้องการเหล่านั้นก็เริ่มลงน้อยถึงต้องมีตัวกระตุ้นให้เป็นแรงผลักดันที่ทำให้ทุกคนพยายามมีขึ้นอีกเพื่อทำให้เกิดความพอใจในความต้องการของมนุษย์ต่อไป

2.2.3 แนวความคิดพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับการปฏิบัติงานด้านใด ๆ หากมีความพอใจต่องานที่ทำอยู่ยิ่งส่งผลและมีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากเพราะการทำให้ผู้ทำงานเกิดรู้สึกดีใจ พอใจ ชอบใจ ต่องานที่ทำอยู่แล้วก็จะส่งผลถึงประสิทธิภาพและบรรลุมิติประสงค์ขององค์กร ซึ่งถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจขั้นสูงสุดย่อมหมายถึงว่าเขาจะมีมุมมองและทัศนคติต่องานเป็นในแง่บวก และความสัมพันธระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีแนวความคิดพื้นฐานที่ต่างกันไปอยู่ 2 แบบดังนี้

1) ความพึงพอใจพาไปสู่ผลงานที่ดี ซึ่งเป็นแนวความคิดตามที่ได้ศึกษาทางด้านมนุษย์สัมพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาทดลองที่โรงงาน ฮาวธอร์น (Howthorne) ในปี ค.ศ. 1920 ซึ่งเกี่ยวกับเรื่องแสงสว่างและสภาพแวดล้อมในบริเวณที่ทำงานพบว่าผลิตปริมาณที่เพิ่มขึ้นสืบเนื่องมาจาก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคนทำงาน ทั้งนี้เดวิด (Davis, 1981, pp. 82-23 อ้างใน ยศนันท์ อ่อนสันทัต, 2561) กล่าวถึงแนวคิดนี้ว่า “การตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนทำให้เกิดความพึงพอใจ ส่งผลทำให้มีแรงจูงใจและเพิ่มประสิทธิภาพของงานสูงกว่าผู้ไม่ได้รับการสนองตอบ” จากแนวความคิดดังกล่าวผู้บริหารในองค์กรก็มีการเพิ่มเติมปัจจัยด้านต่าง ๆ

เพื่อมุ่งเน้นประสิทธิภาพในงานนั้น ๆ ให้มีปริมาณและคุณภาพยิ่งขึ้นเช่น เงินเดือน เงินพิเศษ การปรับขึ้นเงินเดือนโบนัส สวัสดิการต่าง ๆ รวมไปถึงการปรับตำแหน่งหน้าที่การงานให้มีความก้าวหน้าขึ้นทั้งหมดนี้ก็เพื่อให้เกิด แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างดีที่สุดจนบรรลุเป้าหมายและประสงค์ของบริษัท

2) การทำงานนำไปสู่ความพึงพอใจ (Porter & Lowler, 1967, p. 23 อ้างในยศนันท์ อ่อนสันทัด, 2561) กล่าวถึงว่า มีการพัฒนาสำหรับวิจัยและศึกษาการพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและมีสมมติฐานว่า “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่น ๆ ประกอบด้วย ผลการทำงานจะดีและมีผลตอบแทนที่เหมาะสมและชอบใจพอใจ ต่องานที่กำลังทำอยู่อีกด้วย

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

DeLone & McLean (2003) ได้ออกแบบโมเดลผ่านการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศซึ่งประกอบไปด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่

2.3.1 คุณภาพข้อมูล (Information Quality) ชุดข้อมูลหรือตัวเลขที่มีความถูกต้องครบถ้วนที่ผู้ใช้ได้รับจากระบบสารสนเทศ

2.3.2 คุณภาพระบบ (System Quality) ระบบเข้าถึงง่ายและใช้งานได้ดีตอบสนองต่อโจทย์ผู้ใช้งานระบบเสถียรภาพ ความปลอดภัยสูงตอบสนองผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี

2.3.3 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คือ ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองระบบของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดีและต้องได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อย ระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือระบบออนไลน์ที่ให้บริการ

2.3.4 ความตั้งใจใช้งานระบบ (Intention to Use) การใช้งานในระบบอย่างตั้งใจ เต็มใจของผู้ใช้งานและสามารถวัดผลได้จากความถี่ในการใช้งาน เวลาในการใช้งานและรูปแบบในการใช้งาน เป็นต้นซึ่งมีความเกี่ยวเนื่องกับผลกระทบส่วนบุคคลที่ใช้งาน

2.3.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้ระบบนั้น ๆ ถือได้ว่าเป็นความสมบูรณ์ของระบบ ซึ่งผู้ใช้บริการได้รับตามความพอใจ

2.3.6 ประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits) หมายถึงการใช้ระบบสารสนเทศจะส่งผลให้งานออกมาดียิ่งขึ้นและช่วยทำให้ได้รับความสะดวกสบายเพิ่มขึ้น

กล่าวได้ว่าปัจจัยด้านต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศเป็นตัวแปรที่มีผลส่งถึงไปยังผู้ใช้งานหรือพนักงานที่โดยตรงและกระทบต่อปัจจัยที่องค์การได้รับอีกต่อหนึ่ง

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

2.4.1 ความหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 667) บอกว่า ประสิทธิภาพคือความสามารถที่ทำให้เกิดผลในงานที่ทำ

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติหรือหาทางทำให้งานที่วางไว้สำเร็จและครบถ้วนตามที่ตั้งใจโดยควรให้มีประสิทธิภาพหรือประโยชน์สูงสุดโดยนำทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่ไปใช้อย่างคุ้มค่าซึ่งต้องอาศัยกระบวนการวางแผน ระเบียบวิธีการทำงานอย่างมีขั้นตอนและตรวจสอบได้เพื่อให้องค์กรได้รับประโยชน์อย่างสูงที่สุด (นิตยา พรหมจันทร์, 2562)

ประสิทธิภาพในการทำงาน คือพนักงาน บุคคลที่มีความพร้อมความสามารถในการทำงาน โดยที่ตั้งใจทำงานของตัวเองอย่างตั้งใจและมุ่งมั่นและผลงานเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือวางไว้โดยมีขั้นตอนการทำงานอย่างมีระบบ ระเบียบ ผลงานออกมาอย่างมีคุณภาพถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งบุคคลจะต้องมีความรับผิดชอบข้อสัตย์เอาใจใส่ในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายและจะส่งผลถึงเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กรที่วางไว้ (ณัฐวัตร เป็งวันปลูก, 2560)

2.4.2 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1953 อ้างใน นิตยา พรหมจันทร์, 2562) ได้กล่าวไว้ว่าองค์ประกอบของประสิทธิภาพมีอยู่ด้วยกันทั้งหมด 4 ข้อ คือ

- 1) คุณภาพในงาน (Quality) คือ งานควรมีความครบถ้วนถูกต้องเรียกได้ว่ามีคุณภาพดีพร้อมใช้งาน
- 2) ปริมาณงาน (Quantity) คือ จำนวนอยู่ในปริมาณที่เหมาะสมและบริหารเวลา และสามารถจัดการงานตามที่ตั้งใจไว้ภายในวันและเวลาที่
- 3) เวลา (Time) ช่วงเวลาในการทำงานพอดีและเหมาะสมกับงานรวมถึงมีการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นและเร็วขึ้น
- 4) ค่าใช้จ่าย (Costs) คือ ขั้นตอนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานทั้งหมดที่ควรจะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุดรวมถึงต้องเหมาะสมกับงาน ด้านค่าใช้จ่าย ต้นทุนการผลิต การนำเทคโนโลยี หรือทรัพยากรที่มีอยู่คน วัสดุ และเงินให้ประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

Simon (1960 อ้างใน เบนจามาต บั้งรุ่ง, 2563) พบว่า ผลงานจะมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ต้องพิจารณาความสัมพันธ์จากการนำเข้า Input นำออก Output เขียนเป็นสูตร ได้ดังนี้ $E = (O-I) + S$; โดยที่

E = EFFICIENCY	หมายถึง	ประสิทธิภาพของงาน
O = OUTPUT	หมายถึง	ผลผลิต หรืองานที่ออกมา

I = INPUT	หมายถึง	ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใช้ไป
S = SATISFACTION	หมายถึง	ความพึงพอใจของผลงาน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

นิตยา พรหมจันทร์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและภาวะผู้นำที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรยุค 4.0 กรณีศึกษา บริษัท อาซิฟา จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่อยู่คนละแผนกต่างก็มีประสิทธิภาพในงานโดยรวมไม่แตกต่างกันด้านการศึกษาและช่วงเวลาการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทดสอบด้านแรงจูงใจ ความมีภาวะผู้นำ พบว่าแรงจูงใจและภาวะผู้นำในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานในทุกมิติ คือ คุณภาพงาน จำนวนงาน และค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน

พิสิฐ นัดสูงวงศ์ (2561) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ สถานะ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน รวมระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันแรงจูงใจในด้านหน้าที่และงาน แรงจูงใจมี ความสัมพันธ์และความเห็นชอบจากผู้ร่วมงานแรงจูงใจด้านการส่งเสริมและการเรียนรู้ในการ ปฏิบัติงาน และแรงจูงใจด้านประเมินผลมีส่วนและสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพในคุณ งานของพนักงานเช่นพนักงานรู้สึกพอใจในเงินเดือนและสิ่งตอบแทนพิเศษถึงความก้าวหน้าของอาชีพ ที่ตนทำอยู่

เบญจมาศ บุ่งรุ่ง (2563) ศึกษาปัจจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานของรัฐในช่วงสถานการณ์การกระจายของเชื้อไวรัส โควิด-19 เป็นการ ศึกษาวิจัยแบบสองแบบรวมกัน (Mixed Method) ทำการศึกษาทั้งวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทั้งศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ข้อมูลศึกษาพบว่าจากการวิเคราะห์ เชิงปริมาณในครั้งนี้ด้วยโปรแกรมสถิติ SPSS ปัจจัยการยอมรับ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมทางสังคม มีผลส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของ พนักงาน พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.64 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 พบอยู่ในกลุ่มดีมาก ปัจจัย การยอมรับเทคโนโลยีค่าเฉลี่ยพบอยู่ในระดับกลาง คือ 3.27

พิชาพัทธ์ ปิยเรืองวิทย์ (2563) ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน Work from Home ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย 1) เพื่อศึกษาระดับ ประสิทธิภาพใน การทำงานที่บ้าน 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่

แตกต่างกัน 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน และ 4) เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคในการทำงานที่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน อยู่ระดับที่ดีมาก 2) เพศ อายุ การศึกษา งาน สภาพความเป็นอยู่ และสถานที่ปฏิบัติงานในระหว่าง WFH แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน คือ ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน ปัจจัยด้านการสนับสนุนปัจจัยด้านการส่งต่อและแบ่งปันอำนาจในการตัดสินใจ และปัจจัยด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน ทั้ง 4 ปัจจัยมีความเชื่อมโยงกับ 3 องค์ประกอบในการปฏิบัติงานที่บ้าน ได้แก่ 1) ด้านองค์กร ที่มีผลต่อปัจจัยด้านการสนับสนุน และด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน 2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง ที่มีผลต่อปัจจัยด้านการกระจายอำนาจการตัดสินใจ โดยระดับการกระจายอำนาจขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคลขณะเดียวกัน ความไว้วางใจที่หัวหน้างานมีให้แก่ลูกน้องถือเป็นเงื่อนไขสำคัญต่อความสำเร็จ 3) ด้านตัวบุคคล โดยความสุขในการทำงานที่บ้านมีผลต่อประสิทธิภาพ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของบ้าน และความสัมพันธ์ของคนในครอบครัว

กุลนิษฐ์ เสฐียรโกเศศ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์ (2563) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานรูปแบบ Work from Home (WFH) ให้เกิดประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ พนักงานบริษัทในเขตกทม และปริมณฑลโดยทำการ ศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศและความพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มคนที่ทำงานเป็นพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 385 คนโดยใช้แบบฟอร์มกูเกิล และสเปรดชีตกูเกิล ในรวมแบบสอบถามออนไลน์ซึ่งเป็นแบบสอบถาม ปลายเปิดและตรวจสอบความเชื่อมั่นโดยทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาอยู่ที่ระดับ 0.89 วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยในความสำเร็จของระบบสารสนเทศส่งผลต่อพอใจในการทำงานรูปแบบ Work from Home อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 2) พึงพอใจในงานรูปแบบ Work from Home มีผลต่อคุณภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศส่งผลต่อคุณภาพของงานที่ทำ ในการทำงาน of พนักงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Aropah, Sarma & Sumertajaya (2020) ได้ศึกษาเรื่องด้านต่าง ๆ ที่มีส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานช่วง Work from Home ในประเทศอินโดนีเซีย กลุ่มทดลองคือ เจ้าหน้าที่รัฐบาลทำงานจากบ้านจำนวน 128 คน พบว่า ภาวะผู้นำและสภาพแวดล้อมของพื้นที่ในการทำงานมี

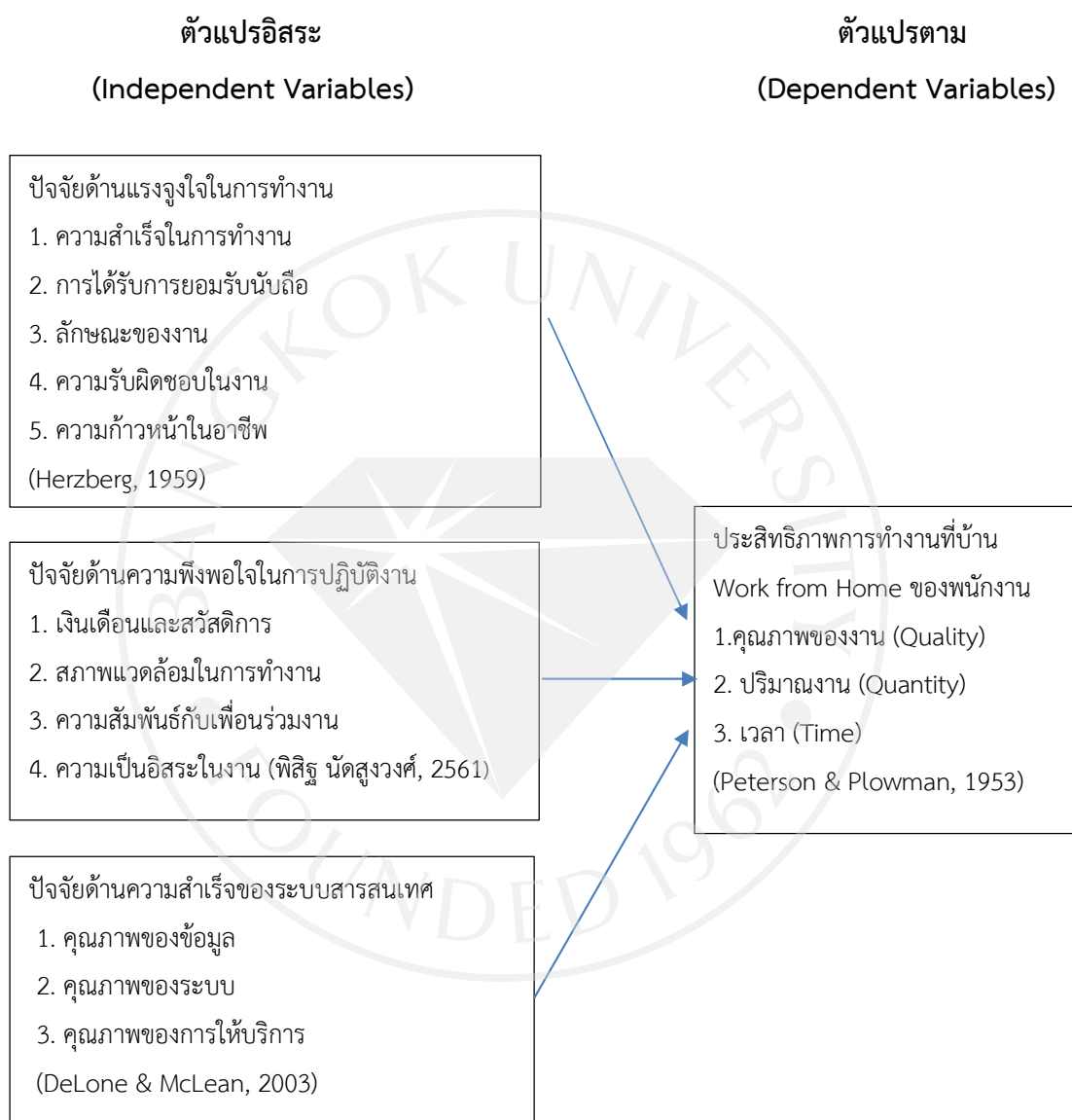
ผลกระทบต่อประสิทธิภาพของพนักงาน ในขณะที่การสนับสนุนองค์กรไม่มีผลกระทบต่อผลการ
ทำงานของพนักงาน สิ่งที่ต้องการของพนักงานผู้นำหรือองค์กรควรต้องเข้าใจหรือใส่ใจพนักงานใน
สถานการณ์การทำงานจากที่บ้าน แสดงว่าสภาพแวดล้อมของพนักงานที่ทำงานอยู่ที่บ้านควรมีความ
เหมาะสมกับร่างกายเพื่อให้พนักงานรู้สึกสะดวกสบายและเอื้ออำนวยจากการทำงานจากที่บ้าน

Fajar, Taqi & Arifin (2020) ได้ทำการศึกษาและมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพใน
การทำงานในช่วงโควิด 19 ของบริษัทสตาร์อัพ ตัวแปรที่ทำการศึกษาคือ ภาวะผู้นำ พอใจในงานที่
ทำรวมถึงนวัตกรรมใหม่ในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงาน โดยเป็นการศึกษาเชิงปริมาณและ
ใช้การทดสอบสมมติฐาน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือผู้จัดการและพนักงานของบริษัทสตาร์อัพ
การวิเคราะห์ทางสถิติใช้โปรแกรม Partial Least Square (PLS) โดยการศึกษาพบว่า สมมติฐาน
ทั้ง 4 ยอมรับสมมติฐานและส่งผลกระทบต่อคุณภาพ ประสิทธิภาพงาน ทั้งนี้พบว่าต้องได้รับการสนับสนุน
และเข้าใจทั้งองค์กรและพนักงานภายในองค์กรรวมถึงการควบคุมและดูแลอย่างต่อเนื่องจะยิ่งทำให้
งานมีคุณภาพครบถ้วนเต็มประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

Wulan, Heryanto, Fasha & Bangsawan (2021) ศึกษาและสนใจ ปัจจัยที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพของพนักงานจากการทำงาน โดยตรงและทางอ้อม การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ของ
การทำการศึกษาคือผลกระทบโดยตรงของการทำงานที่บ้านที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
ของเจ้าหน้าที่ ในธนาคารโดยดูที่ความสัมพันธ์การทำงานแบบที่บ้านทั้งรูปแบบชีวิตทำงานและ
ชีวิตส่วนตัวรวมไปถึงความพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงานการศึกษานี้มีสมมติฐานอยู่ที่
5 สมมติฐาน กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 234
คน ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานที่บ้านทั้งหมด ผลการวิจัยบอกว่าความพึงพอใจในงานเป็นส่วน
ที่ทำให้และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงานที่บ้าน ระดับความเชื่อมั่น ระดับความเชื่อมั่นที่ใช้
ในการศึกษาคือ 95% ค่า $p < 0.05$ สมมติฐาน 4 คือความพึงพอใจในงานที่ทำยังมีผลต่อคุณภาพ
และผลลัพธ์ของงานจากการทำงานที่บ้านโดยที่ระบุว่าความพอใจในงานมีผลกระทบเชิงบวกต่อ
ประสิทธิภาพการทำงาน ค่า p เท่ากับ 0.0000 จึงกล่าวได้ว่าพึงพอใจในงานมีมากก็ส่งผลดีต่อการ
ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน สุดท้ายนี้ในการวิจัยกล่าวไว้ว่า องค์กรหรือบริษัทในภาคอุตสาหกรรม
ต่าง ๆ ควรใส่ใจปัจจัยที่ทำให้คุณภาพงานดีขึ้นและภาพรวมของพนักงานรวมถึงความพึงพอใจ
ของพนักงานอีกด้วย ยิ่งความพึงพอใจของพนักงานมีมากประสิทธิภาพก็ยิ่งเป็นผลบวกและดีขึ้นด้วย
รวมถึงในส่วนขององค์กรและผู้บริหารก็ควรมีการประเมินผลการทำงานและควรมีอิสระของ
พนักงานตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กรด้วยเพื่อการเติบโตที่ยั่งยืน
และเติบโตไปพร้อมกัน

2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ภาพที่ 1.2: ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา



บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
- 3.4 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทของงานวิจัย

สำหรับวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) โดยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) และใช้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อที่จะมุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร มีตัวแปรที่ได้ศึกษา คือ

3.1.1 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพ การทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร

3.1.2 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรสำหรับใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครที่ทำงานที่บ้าน (Work from Home)

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มคนที่เป็นตัวอย่างสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ คนที่เป็นพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร มีเพศชาย/หญิง และเพศทางเลือก ที่ได้ทำงานที่บ้านหรือเรียกอีกกรุปแบบว่า Work from Home เนื่องจากผู้ศึกษาวิจัยไม่ทราบจำนวนคนที่แน่นอนขนาดตัวอย่างทำให้นำสุตรคำนวณที่ไม่ทราบขนาด

ตัวอย่างของ Cochran (1953) มีระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ส่วนค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ซึ่งมีกำหนดสูตรคำนวณที่ใช้ศึกษาดังนี้

แทนค่า $N =$ จำนวนคนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
 $P =$ สัดส่วนของตัวอย่าง (กำหนดให้ $P = 0.05$)
 $Z =$ ค่ามาตรฐานที่ได้มาจากตาราง การแจกแจงแบบปกติมาตรฐาน (มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะได้ค่า $Z = 1.96$)
 $D =$ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และจะได้ค่า $D = 0.05$)

$$\text{สูตร } N = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2} \quad \text{แทนค่า } N = \frac{0.5(1-0.5)1.96^2}{0.05^2} \quad N = 384.16$$

ทำให้การวิจัยครั้งนี้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384.16 คน
 ผู้วิจัยทำการเก็บเพิ่มเป็น 443 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้นำแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับรวมข้อมูลเพื่อนำมาเก็บรายละเอียดสำหรับเก็บข้อมูล รายละเอียดสำหรับสร้างแบบสอบถามเป็นดังตามขั้นด้านล่าง

3.3.1 สร้างแบบสอบถาม

- ศึกษาขั้นตอนสร้างแบบสอบถามจากเล่มวิจัย เอกสาร และทฤษฎีสำหรับช่วยสร้างโครงสร้างแบบสอบถามให้ครบถ้วนสมบูรณ์
- ออกแบบและแนะนำ แบบสอบถามโดยอาศัยกรอบแนวคิด ทฤษฎีสำหรับวิจัยเพื่อสอบถามความคิดเห็นในประเด็นดังต่อไปนี้ (1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ข้อมูลสำหรับด้านแรงจูงใจในการทำงาน (3) ข้อมูลสำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (4) ข้อมูลสำหรับด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (5) ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงาน
- นำเสนอแบบสอบถามกับอาจารย์ที่ปรึกษา สํารวจตรวจสอบความถูกต้องพร้อมทั้งแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำ
- แบบสอบถามที่แก้ไขปรับเปลี่ยนแล้วนำเสนอให้กับตัวกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 40 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นหลังจากนั้นนำค่าที่ได้มาเสนอแก่อาจารย์อีกครั้ง

3.3.2 องค์ประกอบของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม Questionnaire ประกอบด้วย 5 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนแรก คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของคนตอบแบบสอบถาม มีอยู่ 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ/อายุ/สถานภาพ มีรายได้ต่อเดือนเป็นจำนวน การศึกษาอยู่ในระดับ ระยะเวลาในการทำงานลักษณะงานที่ทำอยู่ ทั้งหมดของคำถามนั้นเป็นคำถามแบบปลายปิด มีมาตรวัดแบบนามบัญญัติ Nominal และมาตรวัดจัดลำดับ Ordinal โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเลือกคำตอบที่เป็นตัวเองหรือมีความใกล้เคียงที่สุดกับคนที่ทำแบบสอบถาม

ส่วนต่อมาของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในด้านต่างๆที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครโดยแบ่งเป็นปัจจัยส่วนต่าง ๆ ตั้งแต่ส่วนที่ 2-5

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานดังนี้

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4 ข้อ
การได้รับการยอมรับนับถือ	4 ข้อ
ลักษณะของงาน	4 ข้อ
ความรับผิดชอบในงาน	4 ข้อ
ความก้าวหน้าในอาชีพ	4 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

เงินเดือนและสวัสดิการ	4 ข้อ
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4 ข้อ
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4 ข้อ
ความเป็นอิสระในงาน	4 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ดังนี้

คุณภาพของข้อมูล	4 ข้อ
คุณภาพของระบบ	4 ข้อ
คุณภาพของการให้บริการ	4 ข้อ

ส่วนที่ 5 คำถามด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนี้

คุณภาพของงาน	4 ข้อ
ปริมาณงาน	4 ข้อ
เวลา	4 ข้อ

โดยในส่วนที่ 2-5 เป็นคำถามที่ใช้สำหรับวัดข้อมูลเป็นแบบอันตรภาคชั้น (Rating Scale)

5 ระดับ จากระดับ 1 - ระดับ 5

ระดับความคิดเห็น 1 คือ เห็นด้วยน้อยที่สุด

ระดับความคิดเห็น 2 คือ เห็นด้วยน้อย

ระดับความคิดเห็น 3 คือ เห็นด้วยปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 4 คือ เห็นด้วยมาก

ระดับความคิดเห็น 5 คือ เห็นด้วยมากที่สุด

3.4 การทดสอบเครื่องมือ

3.4.1 ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Validity)

ผู้วิจัยได้ยื่นส่งแบบสอบถามให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาสำหรับ ตรวจสอบและเช็คข้อมูลของเนื้อหาว่าถูกต้องและครบถ้วนตรงกับเรื่องที่ได้ทำศึกษามากน้อยเพียงใด โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้วนำส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งว่าเนื้อมีความสอดคล้องกับตัวแปรใหม่ เพื่อปรับปรุงให้มีความเหมาะสมก่อนที่จะส่งไปทำการสำรวจและแจกแบบสอบถาม

3.4.2 การทดสอบและตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

หลังจากส่งแบบสอบถามโดยส่งไปสำรวจกับตัวอย่างของกลุ่มคนที่ 40 ชุด พบเจอค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) มีข้อมูลแสดงดังนี้

ตารางที่ 3.1: ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคอัลฟา Cronbach's Alpha Coefficient

ตัวแปร	ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่าง (n=40)
ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	
ความสำเร็จในการทำงาน	0.771
การได้รับการยอมรับนับถือ	0.879
ลักษณะของงาน	0.843
ความรับผิดชอบในงาน	0.829
ความก้าวหน้าในอาชีพ	0.779

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคอัลฟา Cronbach's Alpha Coefficient

ตัวแปร	ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่าง (n=40)
ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	
เงินเดือนและสวัสดิการ	0.918
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.870
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.919
ความเป็นอิสระในงาน	0.934
ด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	
คุณภาพของข้อมูล	0.921
คุณภาพของระบบ	0.927
คุณภาพของการให้บริการ	0.920
ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของพนักงาน	
คุณภาพของงาน	0.883
ปริมาณงาน	0.884
เวลา	0.886
ค่าความเชื่อมั่นรวม	0.983

จากค่าตามตารางสัมประสิทธิ์ แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น (Reliability) สูงเพราะค่าใกล้เคียง 1 และ ไม่ต่ำกว่า 0.60 (Nunnally, 1978)

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับเก็บข้อมูลและรวบรวมนักวิจัยมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.5.1 ผู้ศึกษาวิจัยสร้างแบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบฟอร์มกูเกิล (Google Form)

3.5.2 ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการชี้แจงถึงจุดประสงค์หลัก ของการทำวิจัย และได้มีหลักเกณฑ์ ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ทำเข้าใจในคำถามได้ง่ายและมีความต้องการที่จะตอบแบบสอบถาม

3.5.3 ผู้ศึกษาวิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามออนไลน์โดยใช้วิธีนำลิงค์แบบสอบถามแจกจ่ายให้แก่ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

3.5.4 ข้อมูลแบบสอบถามที่ได้มานำไปตรวจสอบข้อมูลว่า ครบถ้วน สมบูรณ์ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้านสถิติเป็นลำดับต่อไป

3.6 สถิติสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังการเก็บข้อมูลและรวบรวมจากแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้วผู้วิจัย กำหนดค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล อธิบายตัวแปรในการศึกษา และดำเนินการประมวลผลโดยวิธีการทางสถิติผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป การวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.6.1 ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ข้อมูลของคนที่ทำการตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน การศึกษาอยู่ในระดับ ระยะเวลาการทำงาน ลักษณะงาน ค่าสถิติที่ใช้ คือ การแจกแจงความถี่ Frequency และค่าร้อยละ Percentage

3.6.2 ข้อมูลด้านสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

ผู้วิจัยนำสถิติเชิงอ้างอิง เพื่อวิเคราะห์และทดสอบ การมีอิทธิพลของตัวแปรต้นซึ่งได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน ของพนักงานบริษัทในเขต กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) มีการกำหนดนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ 0.05

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องงานวิจัยครั้งนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลและเก็บข้อมูล จากแบบสอบถามจำนวน 443 ชุด อัตราการตอบกลับอยู่ที่ 100 เปอร์เซ็นต์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลของสถิติเชิงพรรณนา คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสถิติเชิงอนุมาน สมมติฐาน คือ รูปแบบวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐาน และเสนอผลการวิเคราะห์ดังนี้

- 4.1 ผลข้อมูลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป
- 4.2 ผลข้อมูลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน
- 4.3 ผลข้อมูลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน
- 4.4 ผลข้อมูลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
- 4.5 การวิเคราะห์ด้านข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับ ทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเบื้องต้น นักวิจัยของใช้สถิติเชิงพรรณนา คือการแจกแจงความถี่ Frequency ร้อยละ Percentage จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 443 คน เพื่ออธิบายถึงลักษณะข้อมูลทั่วไปของคนตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และลักษณะงาน ซึ่งสามารถเขียนในรูปแบบสรุปตามตารางและมีผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.1-4.7

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	145	32.7
หญิง	281	63.4
ทางเลือก	17	3.8
รวม	443	100.0

จากตารางผลการศึกษาข้อมูลที 4.1 พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงจำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 เพศชายจำนวน 145 คนคิดเป็นร้อยละ 32.7 เพศทางเลือกจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ระหว่าง 22-25 ปี	32	7.2
ระหว่าง 26 - 29 ปี	138	31.2
ระหว่าง 30 - 33 ปี	197	44.5
ระหว่าง 34 - 37 ปี	64	14.4
มากกว่า 38 ปี	12	2.7
รวม	443	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30-33 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาเรียงตามลำดับได้แก่ อายุ 26-29 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 อายุ 34-37 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 อายุ 22-25 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และอายุมากกว่า 38 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	192	43.3
สมรส/อยู่ด้วยกัน	226	51.0
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	25	5.6
รวม	443	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่าสถานภาพส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 226 คน ร้อยละ 51.0 รองลงมา สถานภาพโสดจำนวน 192 คน เป็น ร้อยละ 43.3 สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	12	2.7
10,001 – 20,000 บาท	123	27.8
20,001 – 30,000 บาท	201	45.4
30,001 – 40,000 บาท	90	20.3
มากกว่า 40,001 บาท	17	3.8
รวม	443	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาเรียงตามลำดับ รายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 รายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 รายได้มากกว่า 40,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	4.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	297	67.0
ปริญญาโท	112	25.3
ปริญญาเอก	14	3.2
รวม	443	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าจำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมาเรียงตามลำดับคือระดับปริญญาโทจำนวน 112 คน ร้อยละ 25.3 ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 20 คน ร้อยละ 4.5 ระดับปริญญาเอกจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6: แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ปี	72	16.3
6-10 ปี	154	34.8
11-15 ปี	153	34.5
16-20 ปี	50	11.3
21 ปีขึ้นไป	14	3.2
รวม	443	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาทำงานอยู่ที่ 6-10 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 เป็นส่วนมาก รองลงมาเรียงตามลำดับ ระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ที่ 11-15 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 ระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ที่ 1-5 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ที่ 16-20 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และระยะเวลาปฏิบัติงานที่ 21 ปีขึ้นไปจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7: แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามลักษณะงาน

ลักษณะงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านบัญชี/การเงิน	33	7.4
งานด้านทรัพยากรบุคคล	69	15.6
งานด้านการตลาด/พนักงานขาย	131	29.6

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามลักษณะงาน

ลักษณะงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์	98	22.1
งานด้านการผลิต/การบริการ	65	14.7
งานด้านการวางแผนกลยุทธ์	25	5.6
อื่น ๆ	22	5.0
รวม	443	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีลักษณะงานด้านการตลาด/พนักงานขาย จำนวน 131 คน ร้อยละ 29.6 รองลงมาคือ ลักษณะงานด้าน การสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 ลักษณะงานด้านทรัพยากรบุคคล จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 ลักษณะงานด้านการผลิต/การบริการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 ลักษณะงานด้านบัญชี/การเงิน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ลักษณะงานด้านการวางแผนกลยุทธ์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และลักษณะงานด้านอื่น ๆ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

4.2 ผลวิเคราะห์เกี่ยวกับด้านปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ตารางที่ 4.8: แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ คุณภาพ Work from Home การทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.07	0.349	มาก
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.10	0.347	มาก
3. ด้านลักษณะของงาน	4.12	0.354	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบในงาน	4.11	0.354	มาก
5. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	4.10	0.332	มาก
รวม	4.10	0.249	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.8 พบว่าแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลกับ ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.09) (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.249) หากดูตามข้อเจองว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ลักษณะของงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.12) (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.354) รองลงมาเรียงตามลำดับ ด้านด้านความรับผิดชอบในงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.11) (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.354) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (ค่าเฉลี่ย = 4.10) (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.332/0.347) ด้านสุดท้ายคือด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.07) (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.349) ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ตารางที่ 4.9: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	4.11	.375	มาก
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.10	.357	มาก
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.10	.355	มาก
4. ด้านความเป็นอิสระในงาน	4.10	.372	มาก
รวม	4.10	.284	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.9 พบว่าความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.10 โดยที่ 0.284 คือส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หากดูรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เงินเดือนและ สวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย = 4.11) (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.375) และพบว่าด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน และเป็นอิสระในงานมีคะแนน (ค่าเฉลี่ย = 4.10) เท่ากันทั้ง 3 ด้านและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรียงตามลำดับ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.372/0.357/0.355)

4.4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพของข้อมูล	4.10	.284	มาก
2. ด้านคุณภาพของระบบ	4.10	.367	มาก
3. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.11	.370	มาก
รวม	4.11	.280	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.10 พบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 4.11 และ 0.280 คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.11) (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.370) และพบว่าด้านด้านคุณภาพของข้อมูลและคุณภาพของการให้บริการมีคะแนน (ค่าเฉลี่ย = 4.10) เท่ากันทั้งสองด้านและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเรียงตามลำดับ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.367/0.284)

4.5 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 4.11: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการทำงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.11	.374	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	4.09	.350	มาก
3. ด้านเวลา	4.10	.358	มาก
รวม	4.10	.291	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.11 คนที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยที่ ค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ที่ 0.291 และเมื่อดูรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.11) (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.374) ต่อมาคือด้านเวลา (ค่าเฉลี่ย = 4.10) (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.358) และด้านสุดท้ายคือด้านปริมาณงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.09) (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.350)

4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีผลการวิเคราะห์เป็นสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

Sig.	หมายถึง ระดับ นัยสำคัญ (ค่า P-Value ของสถิติ F) α_1
R ²	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
S.E.	หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
B	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียน ในรูปคะแนนดิบ
Beta	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน
t	หมายถึง ค่าสถิติ
*	หมายถึง P-Value \leq 0.05
**	หมายถึง P-Value \leq 0.01

ตารางที่ 4.12: การวิเคราะห์แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home				
	B	S.E.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.401	0.155	-	2.580	0.010*
ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	0.301	0.052	0.265	5.945	0.000**
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	0.208	0.060	0.203	3.433	0.001**
ด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	0.384	0.059	0.370	6.534	0.000**

$R^2 = 0.761$, $F = 201.072$, $N = 443$

จากตารางที่ 4.12 ผลวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน Sig. = 0.000 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ Sig. = 0.000 และความพอใจในงาน Sig. = 0.001 โดยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Beta = 0.370) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด ลำดับรองลงมาได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน (Beta = 0.265) และสุดท้ายคือด้าน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน (Beta = 0.203)

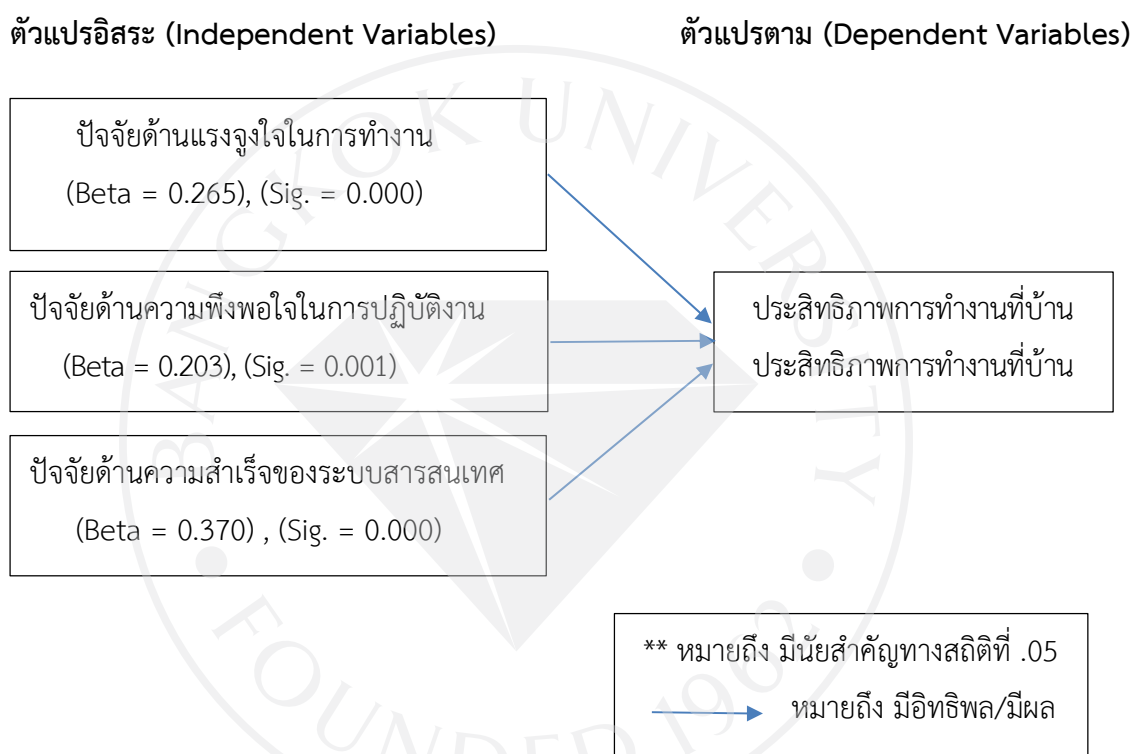
นอกจากนี้คือ $R^2 = 0.761$ ตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัวแปร (ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน , ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ) มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม (ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร) คิดเป็นร้อยละ 76.10 ที่เหลืออีกร้อยละ 23.90 นั้นอาจมาจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ร่วมศึกษา

ตัวแปรอิสระ Independent ของทั้ง 3 ด้านได้แก่ด้านแรงจูงใจในการทำงาน (X_1) ด้านความพึงพอใจในการทำงาน (X_2) ด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (X_3) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร (Y) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนายประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.401 + 0.301 (X_1) + 0.208 (X_2) + 0.384 (X_3)$$

เส้นตรงในสมการดังกล่าว พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ B แรงจูงใจในการทำงาน = 0.30 ความพึงพอใจในต่อการทำงานเท่ากับ 0.208 และความสำเร็จของระบบสารสนเทศเท่ากับ 0.384 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เป็น บวก อาจสื่อได้ว่า มีความสัมพันธ์ต่อ ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครไปในมุมมองเดียวกัน ดังแสดงในภาพที่ 4.1

ภาพที่ 4.1: ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน



สำหรับผลวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานและใช้ ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครสามารถ แยกแยะผลการทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้ตามด้านล่าง

ตารางที่ 4.13: สรุปผลในการทดสอบของสมมติฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
2. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
3. ปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาระดับเชิงปริมาณ แบบสอบถามถือเป็นเครื่องมือในการเก็บและรวบรวมข้อมูล กลุ่มคนหรือ ประชากรที่สำรวจในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครที่ทำงานที่บ้าน Work from Home กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 443 คน วิเคราะห์ข้อมูลแบบเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรม SPSS Statistics Version 20.0 สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย (Mean) ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สถิติสำหรับใช้ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) มีผลวิจัยดังข้อความตามด้านล่างที่แสดงให้เห็นดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครมีรายละเอียดสามารถสรุปได้ คือ

5.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อมูลส่วนบุคคล ของจำนวนตัวอย่าง 443 คน ส่วนใหญ่ของผู้ทำการตอบการสอบถาม เป็น ผู้หญิงจำนวน 281 คน อายุ 30-33 ปี สมรส หรือ อยู่ คู่ด้วยกัน มีรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีเวลาปฏิบัติงานอยู่ที่ 6-10 ปี และลักษณะคืองานด้านการตลาด/พนักงานขาย

5.1.2 ทดสอบสมมติฐานการวิจัย ปรากฏว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจ และด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับที่เห็นด้วยเป็นอย่างมาก

5.2 สรุปผลทดสอบสมมติฐาน

ข้อมูลที่ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติถดถอยเชิงพหุคูณ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 443 คน มีข้อมูลตามด้านล่างดังนี้ คือ

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจสำหรับการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัท ในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสอดคล้องกับการตั้งสมมติฐาน แรงจูงใจในการทำงานส่งผลและมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร (Sig. = 0.000) มีนัยที่สำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ 0. 05

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัท ในกรุงเทพมหานครผลการทดสอบสอดคล้องกับการตั้งสมมติฐาน ความพึงพอใจในงานที่ทำส่งผลและมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร (Sig. = 0.001) มีนัยที่สำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัท ในกรุงเทพมหานครผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร (Sig. = 0.000) มีนัยที่สำคัญทาง สถิติอยู่ที่ระดับ 0.05

5.3 การอภิปรายผล

หลังทำการศึกษา ค้นคว้าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครผู้วิจัยมีการรวบรวมผลสรุปการวิเคราะห์มาร่วมกับ แนวคิดต่างๆ รวมทั้ง ทฤษฎี รวมไปถึงงานวิจัยที่คล้ายคลึง สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ตามด้านล่าง

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพ ประสิทธิภาพจากการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัท ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบ ได้ความว่า แรงจูงใจใน การทำงานส่งผล มี อิทธิพล ต่อคุณภาพ ประสิทธิภาพจากการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจที่ดีของขั้นตอนที่จะทำงานเป็น สิ่งที่สำคัญและกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้อง งานวิจัยในเล่ม นิตยา พรหมจันทร์ (2562) ปรากฏว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้การยอมรับนับถือ จากคนอื่น ค่าตอบแทนที่ได้รับรวมไปถึงสวัสดิการ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ระดับดี ทำให้สมมติฐาน สอดคล้องกับที่ตั้งไว้ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดีก็จะเป็นแรงผลักดันส่งผลให้ตั้งใจ ปฏิบัติงานและเต็มใจที่ทำงานอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับผลการศึกษา บางส่วนของ พิสิฐ นัฒสูงวงศ์ (2561) พบว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพมีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ ในงานที่ทำ และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน และความร่วมมือของผู้ร่วมงาน โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 พึงพอใจในการปฏิบัติงานมี อิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัท ในกรุงเทพมหานคร สมมติฐานสอดคล้องกับผลทดสอบว่า ถ้าพนักงานมีความพอใจในการทำงานของตนเองที่ทำอยู่ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมในขณะที่ทำงาน หรือองค์ประกอบของการทำงานเช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้ รวมทั้งการติดต่อประสานงานกับ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือบุคคลทั้งภายนอกและในองค์กร เป็นไปอย่างราบรื่นและรวดเร็ว ยิ่งทำให้

ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานที่ดีขึ้นไม่เพียงแต่ความพอใจที่กล่าวมาเท่านั้น บริษัทหรือองค์กรที่ทำอยู่มีนโยบายการทำงานที่บ้านชัดเจน ให้อิสระทางความคิดและการกระทำต่อพนักงาน ข้อระเบียบบังคับที่ดี รวมทั้ง รายได้ และสวัสดิการที่ตอบกับการดำเนินชีวิตและค่าใช้จ่ายในปัจจุบันยังทำให้พนักงานพอใจ และมีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น สุดท้ายแล้วความพอใจก็ยังมีอิทธิพลต่อคนทำงาน และประสิทธิภาพงานในด้านต่าง ๆ เช่น คุณภาพ ปริมาณ และเวลาที่ดีขึ้นอีกด้วย โดยผลการวิจัยนี้สอดคล้องไปกับงานวิจัยของ พิสิฐ นัดสูงวงศ์ (2561) พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพมีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หากพิจารณา รายด้าน พบได้ว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากคืองานที่มีความท้าทาย ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ ถัดลงมา คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากคนอื่น ๆ ส่วนสุดท้าย คือเงินเดือนและสวัสดิการขององค์กร

สมมติฐานที่ 3 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการ

ทำงานจากที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัท ในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครแสดงให้เห็นว่าความสำคัญของระบบสารสนเทศประกอบด้วยทั้งสามคือคุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ รวมไปถึงคุณภาพให้บริการเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านหรือทำงานระยะไกลซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลนิษฐ์ เสฐียรโกเศศ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์ (2563) ที่พบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศส่งผลกับ ประสิทธิภาพในงานของพนักงาน มีนัยที่สำคัญทาง สถิติอยู่ที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าระบบสารสนเทศเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้งานของพนักงานมีประสิทธิภาพและทำงานได้อย่างราบรื่น

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยและศึกษา ปัจจัยมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพจาก การทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครพบว่าปัจจัยแรงจูงใจ ความพึงพอใจและคุณภาพของระบบสารสนเทศ มีความสำคัญอย่างมากสำหรับการทำงานของพนักงานและส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน Work from Home ซึ่งต้องยอมรับว่าในปัจจุบันการทำงานจากที่บ้าน เริ่มได้รับความนิยมนและเห็นชอบจากบริษัทและหน่วยงานของรัฐมากขึ้นสืบเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 รวมไปถึงปัจจุบันการเข้าถึงของระบบเทคโนโลยีที่เข้าถึงได้ง่ายและพร้อมใช้งานได้ทุกพื้นที่ทำให้การทำงานไม่ได้จำกัดแค่นั่งทำงานในออฟฟิศ ดังนั้นองค์กรและผู้บริหารควรให้ความสำคัญและกำหนดแผนงานหรือนโยบายที่ชัดเจนเพื่อรองรับการทำงานจากที่บ้าน ให้ตรงต่อความพร้อมของพนักงานและองค์กรให้มากที่สุด รวมไปถึงวิเคราะห์ในเชิงตำแหน่งงานและหน้าที่เชิงลึกว่าเหมาะสมและสามารถทำงานผ่านรูปแบบ ทำงานที่บ้าน Work from Home ได้หรือไม่ ถ้าแผนงานหรือส่วนงานไหนที่มีความพร้อมก็สามารถนำไปวางแผนและนโยบายการทำงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้นโดยสามารถแบ่ง

ออกเป็นการบริหารด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านแรงจูงใจในการทำงานที่บ้าน จากผลการวิจัยสามารถประยุกต์ใช้เพื่อให้สอดคล้องเพื่อให้มี ผลต่อคุณภาพ ประสิทธิภาพ และพอใจในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น คือ องค์กรควร กำหนด หน้าที่ขอบข่ายที่ต้อง รับผิดชอบของพนักงานให้ชัดเจนและการมีอิสระในการทำงานที่บ้านโดยไม่ได้วัดแค่ระยะเวลาหรือชั่วโมงการทำงานเพียงอย่างเดียวแต่ควรดูที่ผลงานหรือความสำเร็จของงานมากขึ้น รวมไปถึงความความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับบุคลากรในด้าน กระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านเพราะหัวหน้างานไม่สามารถควบคุมดูแลได้อย่าง ใกล้ชิดในการกระจายอำนาจที่หัวหน้างานให้แก่เจ้าหน้าที่ควรสอดคล้องกับศักยภาพและทักษะของ เจ้าหน้าที่ซึ่งการกระจายอำนาจแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับว่าหัวหน้างานมี ความไว้วางใจ เชื่อใจแก่ลูกน้องมากน้อยแค่ไหน ด้านความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน จากผลการ วิจัยสามารถนำไปปรับใช้เพื่อให้สอดคล้องและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นคือ องค์กร หรือผู้บริหารควรสนับสนุนบุคลากรซึ่งการสนับสนุนควรมาจากผู้บริหารระดับสูงต้องมีการสนับสนุน ก่อนลงมาที่หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานช่วยเหลือในปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างซึ่งส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญอย่างยิ่งคือสภาพแวดล้อมในการทำงานจากที่บ้าน องค์กรควรมีการสนับสนุนพนักงาน ในเรื่องอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดโต๊ะหรือตำแหน่งการวางของเก้าอี้ และสิ่งของที่จำเป็นเนื่องจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแต่ละคนจะมีองค์ประกอบและ สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ จากผลการวิจัยสามารถนำไป ประยุกต์ใช้และไปทิศทาง รวมทั้งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานให้มากขึ้น ผู้บริหารและองค์กรควร ให้ความสำคัญในเรื่องของเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตอบโจทย์การ ทำงานจากที่บ้าน ให้ดีที่สุดเนื่องจากข้อมูลและการสื่อสารจะสามารถส่งต่อได้ดีขึ้นอยู่กับปัจจัยความ พร้อมของระบบอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ที่รองรับด้วยซึ่งแน่นอนว่าพนักงานที่ทำงานที่บ้าน Work from Home อาจมีความพร้อมไม่เท่าเทียมกันดังนั้นองค์กรควรเตรียมความพร้อมที่จะสนับสนุน เทคโนโลยีเหมาะสม และเพียงพอเพื่อประสิทธิภาพการทำงานให้เหมือนกับทำงานที่สำนักงาน โดยที่ องค์กรอาจมีให้ยืมอุปกรณ์สำหรับผู้ที่ไม่ได้มีหรือโดยอาจจะมีการตั้งงบประมาณสำหรับจัดหาอุปกรณ์ เพิ่มเติมในกรณีที่ไม่เพียงพอ

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

5.5.1 การศึกษาและวิจัยในรอบนี้ คือ เชนปริมาณข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถาม อย่างเดียว และเป็นเพียงพนักงานพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครที่ทำงานที่บ้าน Work from Home ผู้วิจัยไม่สามารถดำเนินการวิจัยได้ครอบคลุมซึ่งควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วยหรือแบบผสมผสานในการทำวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อจะได้ทราบความคิดเห็นของพนักงานหลาย ๆ ระดับเพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านที่ลึกและครอบคลุม ชัดเจนและจะเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งต่อไปมากขึ้น

5.5.2 การศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ศึกษาแค่ปัจจัยที่มี อิทธิพล และส่งผล ต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของพนักงาน บริษัทในกรุงเทพมหานคร 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และ ด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ซึ่งควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมมากขึ้นที่อาจมีผลต่อ ประสิทธิภาพการ จากการทำงานที่บ้าน ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครจะได้มอง ภาพรวมในการวิเคราะห์ที่ชัดเจนมากขึ้น

5.5.3 การศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ศึกษาแค่กลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครที่มาจากหลากหลายองค์กรและครอบคลุมแค่พื้นที่กรุงเทพมหานครดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปอาจจะรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานจากองค์กรเดียวเพื่อที่จะสามารถตอบโจทย์และพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจและนโยบายของบริษัทได้ดีและชัดเจนยิ่งขึ้น หรือแม้กระทั่งควรเก็บขยายกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทที่จังหวัดต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กองควบคุมโรค. (2563). รายงานสถานการณ์ COVID-19 ระลอก 1 ถึงระลอก 2 (ตั้งแต่ 12/01/2020-31/03/2021) ระลอก 3 (ตั้งแต่ 01/04/2021-ปัจจุบัน). สืบค้นจาก <https://covid19.ddc.moph.go.th/>.
- กุลนิษฐ์ เสฐียรโกเศศ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานรูปแบบ Work from Home (WFH) ให้เกิดประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร. ใน การประชุมวิชาการ TH: การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงวิจัย ครั้งที่ 9. ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่-1 กรมทหารราบที่-7. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ธัญญาวดี เฟื่องตะโก. (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ในองค์กรของวิศวกรบริษัทญี่ปุ่น ในเขตประกอบการเสรี นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จ.พระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิตยา พรหมจันทร์. (2560). แรงจูงใจและภาวะผู้นำที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในองค์กรยุค 4.0 กรณีศึกษา บริษัท อาซีฟา จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- เบญจมาศ บุ่งรุ่ง. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ของพนักงานของรัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19: กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชาพัทธ์ ปิยเรืองวิทย์. (2563). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิสิฐ นัตสูงวงศ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ กรณีศึกษาจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พัฒนชิตา รุ่งหิรัญธนาภิตต์. (2561). ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ยศนันท์ อ่อนสันทัด. (2561). *ความพึงพอใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีพับลิเคชั่นส์.
- ลัดดาวัลย์ กมลสรวงเกษม. (2558). *การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความเป็นอยู่ที่ดี ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท เครือข่ายการสื่อสารแห่งหนึ่ง*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สวนดุสิตโพล. (2564). *พฤติกรรมของคนไทยกับการทำงานที่บ้าน หรือ “Work from Home”*. สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/938258>.
- สุดารัตน์ เสงี่ยมชื่น. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สายชล ศิริพงษ์. (2560). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ในสังกัดสำนักงานสรรพากร ภาค 9*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- Aropah, V. D., Sarma, M., & Sumertajaya, M. I. (2020). Factors affecting employee performance during work from home. *International Research Journal of Business Studies*, 13(2).
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success. *A Ten-Year Update*, 9.
- Fajar, G., Taqi, M., & Arifin, B. (2020). Job performance during COVID-19 pandemic. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(12).
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper & Row.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1953). *Business Organization and Management* (3rd ed.). IL: Irwin.

Tois and Carroll. (1982). *Dictionary of management*. Retrieved from <http://www.kroobannok.com/blog/20495>.

Wulan, S., Heryanto, C., Fasha, N., & Bangsawan, S. (2021). The effect of work from home on employee productivity in Banking industry. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 19(3).

Yoder, D. (1959). *Personnel principles and policies*. Tokyo: Maruzen.





แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงาน
บริษัทในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเป็นส่วนหนึ่งของ วิชา บธ. 715 การค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะใช้เพื่อการศึกษาวิจัย วิชาการเท่านั้น ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและตรงไปตรงมา เพื่อความสมบูรณ์ของผลการวิจัย ซึ่งข้อมูลนี้ถือเป็นความลับจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ให้ ข้อมูลเป็นอันขาด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการกรอกแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้
นักศึกษาปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง 3) เพศทางเลือก

2. อายุ

- 1) ระหว่าง 22-25 ปี 2) ระหว่าง 26 - 29 ปี
 3) ระหว่าง 30 - 33 ปี 4) ระหว่าง 34 - 37 ปี
 5) มากกว่า 38 ปี

3. สถานภาพ

- 1) โสด 2) สมรส/อยู่ด้วยกัน
 3) หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) 10,001 – 20,000 บาท
 3) 20,001 – 30,000 บาท 4) 30,001 – 40,000 บาท
 5) มากกว่า 40,001 บาท

5. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 3) ปริญญาโท 4) ปริญญาเอก

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- 1) 1-5 ปี 2) 6-10 ปี
 3) 11-15 ปี 4) 16-20 ปี
 5) 21 ปีขึ้นไป

7. ลักษณะงาน

- 1) งานด้านบัญชี / การเงิน 2) งานด้านทรัพยากรบุคคล
 3) งานด้านการตลาด / พนักงานขาย 4) งานด้านการสื่อสาร / ประชาสัมพันธ์
 5) งานด้านการผลิต / การบริการ 6) งานด้านการวางแผนกลยุทธ์
 7) อื่น ๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

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

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
1. ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถเต็มทีในการปฏิบัติงานจากการทำงานที่บ้าน WFH					
2. ท่านทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายจากการทำงานที่บ้าน WFH สำเร็จตามเป้าหมาย					
3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ทัน่วงทีจากการทำงานที่บ้าน WFH					
4. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อผู้บังคับบัญชาแสดงให้เห็นว่าพอใจในงานของท่านการทำงานที่บ้าน WFH					
การได้รับการยอมรับนับถือ					
1. ผลงานจากการทำงานที่บ้าน WFH ของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
2. ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถจากการทำงานที่บ้าน WFH ของท่าน					
3. เมื่อท่านทำงานร่วมกับบุคคลอื่นผ่านการทำงานที่บ้าน WFH ผลงานออกมาท่านมีความพอใจในระดับใด					
4. ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็นต่างๆ จากการทำงานที่บ้าน WFH ที่ท่านเสนอแนะ					
ลักษณะของงาน					
1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายสามารถทำได้โดยล้าพั้งจากการทำงานที่บ้าน WFH ตั้งแต่ต้นจนจบ					
2. งานที่ท่านรับผิดชอบมีความท้าทายและมีอิสระในการทำจากการทำงานที่บ้าน WFH					

(ตารางมีต่อ)

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.หน่วยงานของท่านได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจนจากการทำงานที่บ้าน WFH					
4.การทำงานจากที่บ้าน WFH ที่ท่านรับผิดชอบอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่านหรือสามารถนำความรู้ที่มีมาปรับใช้ได้					
ความรับผิดชอบในงาน					
1.ท่านสามารถปฏิบัติงานจากการทำงานที่บ้าน WFH จนแล้วเสร็จแม้จะเลยเวลางาน					
2.ท่านมีความเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายจากการทำงานที่บ้าน WFH					
3.ท่านสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานที่บ้าน WFH ได้ด้วยตนเอง					
4.ระหว่างการทำงานที่บ้านWFH ท่านมีการทำงานเกินเวลาและเสียเวลาพักผ่อนเพื่อทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย					
ความก้าวหน้าในอาชีพ					
1.ท่านสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถจากงานที่ทำอยู่จากการทำงานที่บ้าน WFH					
2.หน่วยงานของท่านสนับสนุนในด้านการฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ผ่านรูปแบบออนไลน์					
3.การประเมิน การปรับเงินเดือนและโบนัสประจำปีเป็นไปอย่างยุติธรรมและเหมาะสม					
4.หน้าที่การทำงานของท่านสั่งสมให้เกิดประสบการณ์และความชำนาญใหม่ๆมากขึ้นจากการทำงานที่บ้าน WFH					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว
ระดับความคิดเห็น (5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านต้องปฏิบัติจากการทำงานที่บ้าน WFH					
2.เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบันกับการทำงานที่บ้าน WFH					
3.สวัสดิการที่ท่านได้รับจากบริษัทสำหรับการทำงานที่บ้าน WFH มีลักษณะใกล้เคียงหรือคล้ายกับบริษัทอื่นๆ					
4.สวัสดิการที่ท่านได้รับจากบริษัทต่อการทำงานที่บ้านWFH ทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีความสุข					
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1.บรรยากาศและพื้นที่ในการทำงานมีความเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้านWFH					
2.อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตมีความพร้อมและเหมาะสมกับการทำงานที่บ้าน WFH					
3.ท่านพอใจในสถานที่และพื้นที่ในการทำงานที่บ้านจากพื้นที่ในบ้านของท่าน					
4.สภาพแวดล้อมและสถานที่ทำงานที่บ้านมีความเหมาะสมต่อการทำงานแบบWFH					
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
1.ท่านและเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีผ่านรูปแบบการคุยผ่านช่องทางออนไลน์					
2.ท่านมีความสุขเมื่อปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมผ่านการทำงานจากที่บ้าน WFH					
3.ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันแม้จะทำงานอยู่กันคนละสถานที่					

(ตารางมีต่อ)

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4. ท่านสามารถขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานได้ ทั้งในเรื่องการทำงานและเรื่องส่วนตัวเมื่อทำงานจากที่บ้าน WFH					
ด้านความเป็นอิสระในงาน					
1. หัวหน้าเปิดโอกาสให้ท่านมีความคิดอิสระในการกำหนดวิธีการ ทำงานในความรับผิดชอบของตนเองจากการทำงานจากที่บ้านWFH					
2. ท่านสามารถจัดสรรเวลาและปริมาณงานให้เหมาะสมกับการ ทำงานที่บ้าน WFH ได้เป็นอย่างดี					
3. ท่านสามารถจัดการวางแผนรูปแบบการทำงานของท่านได้ด้วย ตนเอง					
4. ท่านสามารถกำหนดรูปแบบและวางแผนการทำงานในแบบที่ ถนัดได้					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว
ระดับความคิดเห็น (5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

ปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพของข้อมูล					
1. ท่านได้รับข้อมูลที่แม่นยำและครบถ้วนจากฐานข้อมูลของบริษัท สำหรับใช้ในการทำงานที่บ้าน					
2. ข้อมูลของงานที่ท่านต้องนำมาใช้ทำงานผ่านการทำงานที่บ้าน เทียบเท่ากับการทำงานที่ออฟฟิศ					
3. ข้อมูลสำหรับการทำงานของท่านได้รับครบถ้วนและ สมบูรณ์ต่อการทำงานที่บ้าน					
4. ระยะเวลาสำหรับการได้รับข้อมูลในการทำงานที่บ้าน ของท่านรวดเร็วและตอบโต้					

(ตารางมีต่อ)

ปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพของระบบ					
1.ระบบและโปรแกรมของบริษัทสามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพผ่านการทำงานจากที่บ้าน					
2.ระบบอินเทอร์เน็ตของท่านสามารถตอบสนองการเข้าทำงานได้อย่างรวดเร็ว					
3.ท่านเชื่อมั่นในระบบข้อมูลของบริษัทต่อการจัดเก็บและความปลอดภัยของข้อมูล					
4.คุณภาพของระบบและโปรแกรมของบริษัทเมื่อปฏิบัติงานจากที่บ้านมีประสิทธิภาพเท่ากับที่ทำงาน					
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
1.เมื่อท่านเกิดความสงสัยในการใช้ระบบหรือโปรแกรมของบริษัทเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถให้คำแนะนำได้เทียบเท่ากับทำงานที่ออฟฟิศ					
2.เจ้าหน้าที่ดูแลระบบของบริษัทมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านเกิดปัญหาหรือสงสัยผ่านการใช้งานโปรแกรมต่างๆของบริษัท					
3.เมื่อท่านเกิดปัญหาการใช้งานผ่านระบบต่างๆเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
4.เมื่อคุณเกิดปัญหาในการใช้งานของระบบบริษัทปัญหานั้นสามารถแก้ไขได้ทันถ่วงที					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการทำงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านต่อ

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

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพของงาน					
1.ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และตรงตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดผ่านการทำงานจากที่บ้าน WFH					
2.ผลงานที่ท่านดูแลมีความครบถ้วนและถูกต้องเกิดความผิดพลาด น้อยมากระหว่างงานที่บ้าน WFH					
3.คุณภาพงานจากการทำงานที่บ้าน WFH ที่ท่านทำและดูแล ได้รับความพอใจจากหัวหน้างานรวมถึงเพื่อนร่วมงาน					
4.การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นผ่านรูปแบบการทำงาน จากที่บ้าน WFH					
ด้านปริมาณงาน					
1.งานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในปริมาณที่เหมาะสมต่อการทำงานที่ บ้าน WFH					
2.ในการทำงานที่บ้าน WFH ของท่านได้มีการจัดการและ วางแผนงานเพื่อให้สำเร็จและลุล่วงได้เป็นอย่างดี					
3.ปริมาณงานในปัจจุบันมีความเพียงพอและเหมาะสมกับ ความสามารถและเครื่องมือผ่านการทำงานจากที่บ้าน WFH					
4.ปริมาณงานในการทำงานที่บ้าน WFH มีความเพียงพอ และเหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
ด้านเวลา					
1.มีการกำหนดระยะเวลาในการทำงานอย่างเหมาะสมตาม ลักษณะงานผ่านการทำงานจากที่บ้าน WFH					
2.ท่านสามารถบริหารจัดการเวลาในการทำงานจากที่บ้าน WFH ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดและเหมาะสม					

(ตารางมีต่อ)

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.มีการนำเทคโนโลยีหรือระบบมาปรับใช้ให้ระยะเวลาการทำงานลดลงแต่ยังคงด้วยประสิทธิภาพผ่านการทำงานจากที่บ้าน WFH					
4.ในการทำงานที่บ้าน WFH ท่านสามารถควบคุมเวลาสำหรับการทำงานได้เป็นอย่างดี					

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลา ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ****



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นัฐพร ปักซี่
อีเมล	nuttaporn.paks@bumail.net
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ สาขาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2563-ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่จัดซื้อต่างประเทศ บริษัทอดินพ จำกัด

