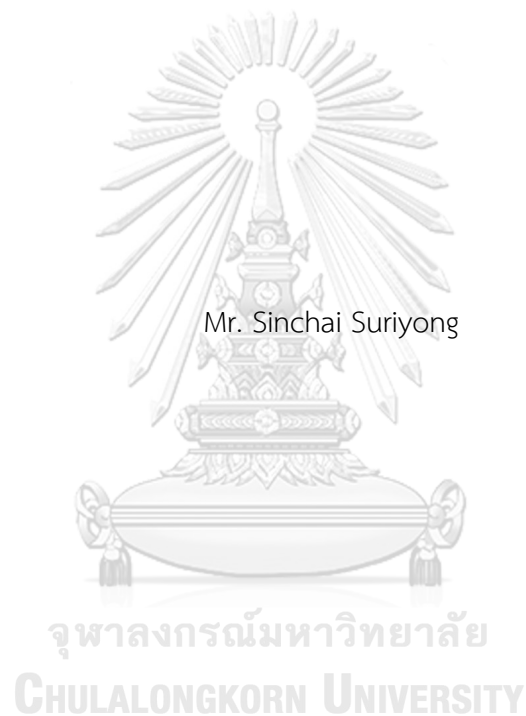


ทัศนคติของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การ  
แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 กรณีศึกษา : บุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร  
และปริมณฑล



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์  
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2564  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Attitude of personnel of an information technology company, during the epidemic situation of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Case Study: Personnel working in the Bangkok Metropolitan Region



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2021

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

ทัศนคติของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง  
ในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค  
ติดเชื้อไวรัสโควิด-19 กรณีศึกษา : บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน  
พื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

โดย

นายสินชัย สุริยงค์

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(อาจารย์ ดร.วгор พัวพันสวัสดิ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ)

..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ชฎิล โรจนานนท์)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สินชัย สุริยงค์ : ทัศนคติของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 กรณีศึกษา : บุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ( Attitude of personnel of an information technology company, during the epidemic situation of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Case Study: Personnel working in the Bangkok Metropolitan Region) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ.วันชัย มีชาติ

สารนิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา-19 กรณีศึกษา : บุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 และ 3) ศึกษาถึงประโยชน์ และข้อจำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 290 คน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า 1) เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และภูมิลำเนา แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 2) ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 และ 3) บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มีประโยชน์หรือมีความพึงพอใจในเรื่องของการประหยัดเวลาในการเดินทาง การประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ เช่น ค่าเดินทาง ค่าน้ำมัน ค่าเครื่องแต่งกาย ฯ และการได้ใช้เวลาร่วมกับคนในครอบครัวมากขึ้น อย่างไรก็ตามก็เห็นว่าการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและ/หรือผู้บังคับบัญชาลดน้อยลง ไม่สามารถแยกเวลาปฏิบัติงานกับเวลาส่วนตัวได้ และปัญหาความเครียด เป็นข้อจำกัดหรือความท้าทายที่บุคลากรส่วนใหญ่ต้องเผชิญ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์  
ปีการศึกษา 2564

ลายมือชื่อนิสิต .....  
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 6380141224 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Attitude Job Satisfaction Work Efficiency Telework Work From  
Anywhere

Sinchai Suriyong : Attitude of personnel of an information technology company, during the epidemic situation of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Case Study: Personnel working in the Bangkok Metropolitan Region. Advisor: Assoc. Prof. WANCHAI MEECHART

Independent Study “Attitude of personnel of an information technology company, during the epidemic situation of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Case Study: Personnel working in the Bangkok Metropolitan Region” the purposes of this quantitative research were 1) To survey the satisfaction of working under the epidemic situation of COVID-19, 2) To study the factors affecting the efficiency in working under the epidemic situation of COVID-19, 3) Study the benefits and limitations as a guideline for solving problems and obstacles affecting operational efficiency under the epidemic situation of COVID-19. The sample group consisted of 290 personnel working in the Bangkok Metropolitan Region. The results of the study found that 1) different gender, educational level, status, job characteristics and domicile affect job satisfaction under the epidemic situation of COVID-19, 2) age factor different levels of education and domicile affects performance under the epidemic situation of COVID-19, 3) Most of the personnel agreed that working under the epidemic situation of the COVID-19 Useful in terms of saving travel time. Savings in various aspects such as travel expenses, fuel costs, clothing costs, etc., and spending more time with family However, it was seen that Communication with colleagues and supervisors is reduced. Can't separate work time from personal time and stress problems is a limitation that must be faced.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature .....

Academic Year: 2021

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์และให้การสนับสนุน เป็นอย่างดีจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอโอกาสใช้พื้นที่กิตติกรรมประกาศนี้ในการกล่าวขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน

ขอกราบขอบพระคุณ รศ. วันชัย มีชาติ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ฉบับนี้ ที่ได้ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาสนับสนุน คอยติดตาม ดูแลเอาใจใส่ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้เป็นไปในแนวทางที่ถูกต้อง ทำให้ผู้วิจัยเข้าใจและสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการทำวิจัย จนสารนิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อีกทั้งขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.วงอร พัวพันสวัสดิ์ ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ และ อาจารย์ ดร.ชฎิล โรจนานนท์ กรรมการสอบสารนิพนธ์ในครั้งนี้ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะ คำแนะนำ และแนวทางในการทำวิจัย เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้สละเวลาอันมีค่า เพื่อให้ข้อมูลข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่งานวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ และชี้แนะแนวทางให้แก่ผู้วิจัยจนสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยชิ้นนี้และทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวทุกคนสำหรับความเข้าใจ กำลังใจ และการสนับสนุนอย่างดีตลอดระยะเวลาของการศึกษาและการทำงานวิจัยชิ้นนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณกัลยาณมิตร รป.ม. รุ่นที่ 53 สำหรับระยะเวลาอันมีค่าร่วมกันตลอดการศึกษา ทั้งยังคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้คำปรึกษา สอน แบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่หลักสูตร รป.ม. และผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้

สินชัย สุริยงค์

## สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูปภาพ.....	ช
บทที่ 1 .....	1
บทนำ .....	1
1.1 ที่มา ความสำคัญ และปัญหา .....	1
1.2 คำถามในการวิจัย.....	4
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	5
1.5 ขอบเขตในการวิจัย .....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
1.7 โครงสร้างของสารนิพนธ์ .....	7
1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
บทที่ 2 .....	9
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude).....	9

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction).....	15
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	25
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทางไกล (Telework) หรือการทำงาน นอกสถานที่ปฏิบัติงาน (Work From Anywhere) .....	34
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	44
บทที่ 3 .....	46
ระเบียบวิธีวิจัย .....	46
3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	46
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	49
บทที่ 4 .....	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	52
4.2 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่ม ตัวอย่าง .....	55
4.3 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่ม ตัวอย่าง .....	59
4.4 ประโยชน์หรือข้อจำกัดในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา-19 ของกลุ่มตัวอย่าง.....	61
4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	63
บทที่ 5 .....	109
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	109
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	110
5.2 อภิปรายผลการวิจัย .....	121



5.3 ข้อเสนอแนะ .....	127
บรรณานุกรม.....	130
ประวัติผู้เขียน.....	141



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง .....	52
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง.....	55
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง .....	59
ตารางที่ 5 ประโยชน์หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ในแต่ละคำตอบ ของกลุ่มตัวอย่าง .....	61
ตารางที่ 6 แสดงอัตราร้อยละของประโยชน์หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละคำตอบ ....	62
ตารางที่ 7 ข้อจำกัด อุปสรรค หรือความท้าทายในการปฏิบัติงานในแต่ละคำตอบ .....	62
ตารางที่ 8 แสดงอัตราร้อยละของข้อจำกัด อุปสรรค หรือความท้าทายในการปฏิบัติงานในแต่ละ คำตอบ .....	63
ตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของเพศที่แตกต่างกัน.....	64
ตารางที่ 10 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามเพศที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) .....	65
ตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของเพศที่แตกต่างกัน .....	65
ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของเพศที่แตกต่างกัน .....	66
ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนของเพศที่แตกต่างกัน .....	66
ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงานของเพศที่แตกต่างกัน .....	67
ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของช่วงอายุที่แตกต่างกัน .....	67
ตารางที่ 16 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของช่วงอายุที่แตกต่างกัน .....	68
ตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของช่วงอายุที่แตกต่างกัน .....	68
ตารางที่ 18 ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนของช่วงอายุที่แตกต่างกัน.....	69
ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงานของช่วงอายุที่แตกต่างกัน .....	69

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน .....	70
ตารางที่ 21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้จากการทดสอบ ด้วยวิธี Fisher’s Least Significant Difference (LSD).....	71
ตารางที่ 22 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน .....	72
ตารางที่ 23 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ....	72
ตารางที่ 24 ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน.....	73
ตารางที่ 25 ความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงานของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน....	73
ตารางที่ 26 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของสถานภาพที่แตกต่างกัน.....	74
ตารางที่ 27 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามสถานภาพที่ได้จากการทดสอบ ด้วยวิธี Fisher’s Least Significant Difference (LSD).....	75
ตารางที่ 28 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของสถานภาพที่แตกต่างกัน .....	75
ตารางที่ 29 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของสถานภาพที่แตกต่างกัน .....	76
ตารางที่ 30 ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนของสถานภาพที่แตกต่างกัน .....	76
ตารางที่ 31 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามสถานภาพที่ได้จากการทดสอบ ด้วยวิธี Fisher’s Least Significant Difference (LSD).....	77
ตารางที่ 32 ความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงานของสถานภาพที่แตกต่างกัน .....	77
ตารางที่ 33 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน .....	78
ตารางที่ 34 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน .....	79
ตารางที่ 35 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน .....	79
ตารางที่ 36 ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนของระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน.....	80
ตารางที่ 37 ความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงานของระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน .....	80
ตารางที่ 38 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน .....	81
ตารางที่ 39 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน.....	81

ตารางที่ 40 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน	82
ตารางที่ 41 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)	83
ตารางที่ 42 ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนของลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน	83
ตารางที่ 43 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)	84
ตารางที่ 44 ความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงานของลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน	85
ตารางที่ 45 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของผู้ที่มีภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน	85
ตารางที่ 46 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของผู้ที่มีภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน	86
ตารางที่ 47 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน	87
ตารางที่ 48 ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนของภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน	87
ตารางที่ 49 ความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงานของภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน	88
ตารางที่ 50 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานของเพศที่แตกต่างกัน	89
ตารางที่ 51 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานของเพศที่แตกต่างกัน	89
ตารางที่ 52 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานของเพศที่แตกต่างกัน	90
ตารางที่ 53 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานของช่วงอายุที่แตกต่างกัน	90
ตารางที่ 54 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานของช่วงอายุที่แตกต่างกัน	91
ตารางที่ 55 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามช่วงอายุที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)	92
ตารางที่ 56 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานของช่วงอายุที่แตกต่างกัน	92
ตารางที่ 57 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน	93
ตารางที่ 58 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)	94

ตารางที่ 59 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน.....	95
ตารางที่ 60 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher’s Least Significant Difference (LSD).....	95
ตารางที่ 61 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน.....	96
ตารางที่ 62 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher’s Least Significant Difference (LSD).....	97
ตารางที่ 63 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานของสถานภาพที่แตกต่างกัน .....	98
ตารางที่ 64 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานของสถานภาพที่แตกต่างกัน .....	99
ตารางที่ 65 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานของสถานภาพที่แตกต่างกัน... ..	99
ตารางที่ 66 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานของระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน.....	100
ตารางที่ 67 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานของระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน.....	101
ตารางที่ 68 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานของระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน .....	101
ตารางที่ 69 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานของลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน.....	102
ตารางที่ 70 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานของลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน. ....	103
ตารางที่ 71 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานของลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน.....	103
ตารางที่ 72 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานของภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน .....	104
ตารางที่ 73 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานของภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน.....	104
ตารางที่ 74 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานของภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน ..	105

ตารางที่ 75 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis-Enter) ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 ของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในภาพรวม .....	106
ตารางที่ 76 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	110
ตารางที่ 77 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 .....	111
ตารางที่ 78 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 .....	113
ตารางที่ 79 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์หรือความพึงพอใจและข้อจำกัด อุปสรรค หรือความท้าทายในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ห้าอันดับแรก.....	114
ตารางที่ 80 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 .....	120
ตารางที่ 81 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 .....	122

## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดวิธีวิจัย .....	45



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มา ความสำคัญ และปัญหา

สืบเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือที่เรียกโดยย่อว่า “โควิด-19” (Covid 19) ที่มีการแพร่ระบาดอย่างหนักไปทั่วโลก ทำให้ทุกประเทศต้องมีการออกมาตรการมาใช้บังคับในการรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดที่เกิดขึ้น รวมถึงการปิดประเทศ การปิดเมือง หรือการปิดกิจการต่าง ๆ เพื่อลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสฯ ซึ่งจากเหตุการณ์การแพร่ระบาดในครั้งนี้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลกตกต่ำลงมากยิ่งขึ้น รวมถึงประเทศไทยที่ภาคเศรษฐกิจได้รับผลกระทบโดยตรงจากการปิดประเทศ การปิดเมือง รวมทั้งการที่รัฐบาลได้มีการประกาศพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการปิดสถานที่เสี่ยงในพื้นที่ต่าง ๆ ที่เป็นแหล่งในการรวมตัวของประชาชน และการควบคุมการเดินทางไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ทำให้เศรษฐกิจของประเทศไทยตกอยู่ในภาวะชะงักงันนั้น

การทำงานที่บ้าน (Work From Home) ก็เป็นหนึ่งในมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing) ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 เนื่องจากเป็นการจำกัดการติดต่อและการสัมผัสระหว่างคน เพื่อต้องการลดความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับบุคลากรอันเป็นทรัพยากรสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร โดยการลดโอกาสในการรับการแพร่เชื้อจากบุคคลสู่บุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งบุคลากรในองค์กรอาจมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ในระหว่างการเดินทางผ่านระบบขนส่งสาธารณะ หรือการทำงานในย่านที่มีคนทำงานสัญจรไปมาหนาแน่น ซึ่งไม่อาจควบคุมหรือคัดกรองโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ได้อย่างทั่วถึง อย่างไรก็ตาม หลายองค์กรยังมีคำถามว่าการทำงานที่บ้าน (Work From Home) จะมีผลกระทบต่อองค์กรและบุคลากรอย่างไรบ้าง

การปรับตัวและรูปแบบการทำงานใหม่ ๆ ในสถานการณ์วิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นสิ่งที่ทุกอุตสาหกรรมต้องเร่งปรับตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งต้องอาศัยความรวดเร็วและคล่องตัวในการปรับการทำงานให้เท่าทันกับความต้องการของตลาดและคู่แข่ง นอกจากนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศยังถือเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนการทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) ขององค์กรต่าง ๆ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยในการสนับสนุนการทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) หรือการทำงานทางไกลภายนอกสำนักงาน (Telework หรือ Work from Anywhere) ให้มีความสะดวกคล่องตัว ไม่ทำให้การปฏิบัติงานต้องหยุดชะงักจากวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 อย่างไรก็ตาม



แม้วิกฤติการณ์ดังกล่าว จะถือเป็นโอกาสให้อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศได้เติบโต จากความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น แต่อย่างไรก็ตาม ภาพรวมของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศก็ได้รับผลกระทบไม่น้อย เนื่องจากมาตรการล็อกดาวน์ และมาตรการต่าง ๆ จากทางภาครัฐ ตัวอย่างเช่น การห้ามเดินทาง การสั่งปิดห้างสรรพสินค้า หรือการขอความร่วมมือให้ประชาชนงดออกจากบ้าน การขอความร่วมมือให้ประชาชนเว้นระยะห่าง (Social Distancing) ที่ทำให้องค์การต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้ตามปกติ อันส่งผลให้กระทบกับเป้าหมายและรายได้ที่ได้กำหนดไว้ ประกอบกับ ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความกังวลและระมัดระวังในเรื่องการใช้จ่ายมากขึ้น จึงเน้นเลือกใช้สินค้าที่มีคุณภาพและราคาต้องไม่สูง เพราะฉะนั้นแล้ว การวางกลยุทธ์ทางการตลาด จึงต้องเปลี่ยนแปลงให้ เท่าทันกับความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งการที่จะสามารถขับเคลื่อนการทำงานได้อย่างรวดเร็ว นั้น องค์กรจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนด้านการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ จึงเป็นประเด็น ที่สำคัญขององค์กรว่า องค์กรจำเป็นต้องมีการปรับตัวและให้ความสำคัญอย่างไรเมื่อต้องมีการ เปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานจากสำนักงานเป็นการทำงานที่บ้าน (Work From Home) เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบหรือทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดน้อยถอยลงไปจากการปฏิบัติงาน ในรูปแบบเดิม ๆ

บริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นหนึ่งใน องค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 โดยเมื่อเกิดวิกฤติโรคระบาดฯ ก็ได้มีการประกาศให้บุคลากรทำงานที่บ้านอย่างรวดเร็ว และมี มาตรการที่ให้ความสำคัญต่อสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของบุคลากร, ตัวแทนจำหน่าย, คู่ค้า ทางธุรกิจ และลูกค้า เพื่อให้งานบริการลูกค้าและการปฏิบัติงานในทุกภาคส่วนเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ หยุดชะงัก (Business Continuity) ประกอบด้วย การนำ Digital Platform เข้ามาประยุกต์ใช้ อาทิ การนำแพลตฟอร์มไมโครซอฟท์ ทีมส์ (Microsoft Teams) มาใช้ในการติดต่อสื่อสาร การประชุม ออนไลน์ภายในองค์กร การสัมภาษณ์พนักงานใหม่ผ่าน VDO Conference การแบ่งทีมบุคลากรที่ สามารถทำงานทดแทนซึ่งกันและกันได้ การเตรียมความพร้อมของพื้นที่ทำงานทดแทน กรณีหากต้อง มีการเปลี่ยนสถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราว ทั้งนี้ มาตรการสำคัญที่องค์กรได้ประกาศใช้ทั้งสำหรับ บุคลากรและตัวแทนจำหน่าย ได้แก่ ให้งดการเดินทางไปต่างประเทศโดยเด็ดขาด งดการประชุมทาง ธุรกิจกับบุคคลภายนอก รวมถึงคู่ค้าทางธุรกิจที่เดินทางมาจากต่างประเทศทุกประเทศ โดยให้ใช้การ ประชุมทางโทรศัพท์หรือออนไลน์ (Conference Call) เป็นการทดแทน พร้อมทั้งมีการกำหนด กระบวนการคัดกรองคู่ค้าทางธุรกิจที่ต้องร่วมปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่ให้บริการลูกค้า จะต้องสวม หน้ากากอนามัยตลอดเวลา พร้อมมีการตรวจวัดอุณหภูมิวันละ 2 ครั้ง เพิ่มบริการแอลกอฮอล์เจล สำหรับล้างมือ ฉีดพ่นฆ่าเชื้อโรคในพื้นที่ปฏิบัติงาน การปรับเวลาเข้าปฏิบัติงานของบุคลากรตามความ เหมาะสม เพื่อลดอัตราความเสี่ยงจากการเดินทางในช่วงเวลาเร่งด่วนที่มีความแออัดสูง กำหนดให้มี

การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าอาคารสำนักงานแบบ 100% โดยหากพบว่าบุคลากรและผู้มาติดต่อมีอุณหภูมิร่างกายสูงเกินกว่า 37.5 องศาเซลเซียส จะไม่อนุญาตให้เข้าพื้นที่โดยเด็ดขาดงดประชุมหรือจัดกิจกรรมใด ๆ ในที่ทำการขององค์การที่จะมีจำนวนผู้เข้าร่วมตั้งแต่ 30 คนขึ้นไป รวมถึงจัดการอบรมให้ความรู้และวิธีการป้องกันเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 โดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมาให้คำแนะนำอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการปฏิบัติงานตามความรุนแรงของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ในประเทศทั้งในส่วนของการให้บุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) เต็มรูปแบบ 100% การสลับทีมปฏิบัติงานระหว่างการทำงานที่สำนักงานกับที่บ้าน (Hybrid Work From Home) รอบละสองอาทิตย์ หรือรอบละหนึ่งอาทิตย์ในลักษณะทีมปฏิบัติงาน A และ B และการทำงานในรูปแบบของ 60 : 40 (มาทำงานที่สำนักงาน 3 วัน และทำงานภายนอก 2 วัน) จนถึงปัจจุบัน

จากสถานการณ์วิกฤติการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่ต่อเนื่องยาวนานมาเป็นระยะเวลาเกินกว่า 2 ปี (พ.ศ. 2563-2565) และไม่แน่ชัดว่าวิกฤติการณ์ดังกล่าวจะสิ้นสุดยุติลงเมื่อใดและคงใช้เวลาอีกนานที่จะกลับไปใช้ชีวิตเหมือนเดิมได้ 100% หรือบางอย่างอาจไม่มีทางกลับมาเหมือนเดิมอีกแล้วก็เป็นได้ ดังนี้ ทำให้เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า วิกฤติการณ์ดังกล่าวได้ส่งผลให้พฤติกรรมของมนุษยชาติได้เปลี่ยนแปลงไป ทั้งการใช้ชีวิตประจำวัน การดูแลสุขภาพ การเดินทาง และการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม แม้การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 จะสิ้นสุดลงในอนาคต รูปแบบในการปฏิบัติงานขององค์การต่าง ๆ ก็คงจะไม่กลับไปเป็นเหมือนในช่วงก่อนที่จะเกิดวิกฤติการณ์ฯ การปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from Home) หรือการปฏิบัติงานจากภายนอกสำนักงาน (Work from Anywhere) ภายใต้รูปแบบการปฏิบัติงานแบบทำงานจากที่ไหนก็ได้ (Telework) จะกลายเป็นความปกติใหม่หรือ New Normal อันทำให้หลายองค์การทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานและจะต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับการทำงานในรูปแบบใหม่ทั้งในส่วนขององค์การ ผู้บริหาร และบุคลากร เช่นเดียวกันบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลก็ได้มีแนวนโยบายการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ โดยให้บุคลากรไม่ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานทุกวัน และสามารถปฏิบัติงานจากที่ไหนก็ได้ (Work from anywhere) มาก่อนที่จะเกิดวิกฤติการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ซึ่งวิกฤติการณ์ดังกล่าวนี้เปรียบเสมือนเป็นตัวเร่งให้องค์การต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานให้บุคลากรทำงานที่บ้าน (Work from Home) โดยทันที ทั้งนี้ ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 คลี่คลายลง บริษัทฯ มีแนวทางในการปรับรูปแบบและสัดส่วนการปฏิบัติงานให้บุคลากรมาปฏิบัติงานที่สำนักงานและปฏิบัติงานจากภายนอก (Telework หรือ Work from anywhere) ตามความเหมาะสมของหน่วยงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบ

นอกจากนี้ จากลักษณะเฉพาะของการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่ค่อนข้างมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ต้องการความคล่องตัว ความว่องไวและประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานระหว่างกันในระดับสูง เพราะฉะนั้นแล้ว ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานจากภายนอก จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กร เพราะองค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการดูแลบุคลากรและการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากภายนอกไม่แตกต่างจากการปฏิบัติงานที่สำนักงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เกิดผลลัพธ์ที่ดีและเกิดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น ในกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑลภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่ส่งต่อผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งศึกษาประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนา หาแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในเรื่องของการปฏิบัติงานจากภายนอกสำนักงาน (Telework หรือ Work from Anywhere) และเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานไปในทิศทางที่องค์กรต้องการ และให้การปฏิบัติงานทั้งในส่วนของรายบุคคล และต่อองค์กร มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และภูมิลาเนา

## 1.2 คำถามในการวิจัย

1.2.1 บุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ในระดับใด

1.2.2 ปัจจัยใดที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

1.2.3 แนวทางใดที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

### 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.3.3 ศึกษาถึงประโยชน์ และข้อจำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

### 1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 บุคลากรของบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ ภูมิฐานะจะมีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงาน ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อการสนับสนุน ความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่แตกต่างกัน

1.4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่แตกต่างกัน

1.4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ ปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยชั่วโมงการทำงาน ปัจจัยเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ปัจจัยการสนับสนุน และปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน

### 1.5 ขอบเขตในการวิจัย

#### 1.5.1 ขอบเขตของเนื้อหา

1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

### 1.5.2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร** คือ บุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 1,056 คน

**กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ**ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแบ่งตามลักษณะการปฏิบัติงาน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ได้จำนวน 290 คน

### 1.5.3 ตัวแปรที่ศึกษา

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และภูมิภนา และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันได้แก่ สภาพการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การสนับสนุน และความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล อันได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาในการปฏิบัติงาน

### 1.5.4. ขอบเขตของระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษา รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2565

### 1.5.5. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตในการศึกษาด้านพื้นที่ คือ สำนักงานหรือสาขาของบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1. เพื่อทราบถึงทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.6.2. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

1.6.3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขปัญหาและอุปสรรค รวมถึงสร้างแรงจูงใจให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานไปในทิศทางที่องค์กรต้องการ และให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## 1.7 โครงสร้างของสารนิพนธ์

การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 กรณีศึกษา : บุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล” มีโครงสร้างของสารนิพนธ์ ดังนี้

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## 1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

1) **ทัศนคติ** หมายถึง แนวความคิดเห็น ระดับความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวกและลบที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นอะไรก็ได้หลายอย่างเป็นต้นว่า สิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกสามารถบอกความแตกต่างว่า เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

2) **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

3) **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ งานมีคุณภาพ มีความรวดเร็ว มีปริมาณที่เป็นไปตามเป้าหมาย

4) **ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล** หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่ปฏิบัติงาน อายุงาน สถานภาพ และภูมิภานาในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19

5) **การทำงานจากนอกสำนักงาน หรือการทำงานจากที่บ้าน (Telework หรือ Work From Anywhere)** หมายถึง การทำงานจากนอกสำนักงาน ซึ่งหมายถึงผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานจากที่บ้าน หรือมีความยืดหยุ่นในการเลือกสถานที่ปฏิบัติงานและช่วงเวลาในการปฏิบัติงานได้ โดยในระหว่างการทำงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถเชื่อมต่อ/ติดต่อกับหน่วยงานต้นสังกัด ผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อร่วมงานได้ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ โดยไม่ต้องเข้าไปปฏิบัติงานที่สำนักงาน ทั้งนี้ มีศัพท์ใกล้เคียงคำอื่น ๆ อีก ได้แก่ Telecommuting, e-Commuting, e-Work, Telework, หรือ Working at home (WAH)



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 กรณีศึกษา : บุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency)

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการทำงานทางไกล (Telework) หรือการทำงานนอกสถานที่ปฏิบัติงาน (Work From Anywhere)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

คำว่า “ทัศนคติ” (แพรวภัทร ยอดแก้ว, 2552) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Aptus แปลว่า โน้มเอียง สำหรับการนิยามคำว่าทัศนคติได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้

Allport (1995) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ เป็นสภาวะที่มีก่อนการแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมนั่นคือ ทัศนคติเป็นสิ่งที่ช่วยเตรียมบุคคลให้รู้จักการสังเกต และตัดสินใจอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลได้ยิน ได้ฟังแล้วนำมาคิด พิจารณา และแสดงออกมาเป็นการกระทำ

Mun (1971) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก และความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล สถาบัน สถานการณ์ และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่จะยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกัน



เชิดศักดิ์ โขวาลิทธิ (2536) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ หมายถึงความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเรานั้น ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง อาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขบวนการอบรม ให้เรียนรู้ระเบียบวิธีของสังคม ซึ่งทัศนคติเหล่านี้จะแสดงออก หรือปรากฏให้เห็นเด่นชัด ในกรณีที่สิ่งเรานั้นเป็นสิ่งเร้าทางสังคม

พงศ์ หรดาล (2540) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก ท่าที ความคิดเห็น และพฤติกรรมของคณาที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร กลุ่มคน องค์กรหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ โดยการแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกหรือท่าทีในทางยอมรับหรือปฏิเสธ

สมเจตน์ ไทยยานนท์ (2541) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ระดับของความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวกหรือด้านลบที่มีต่อสิ่งหนึ่ง (Psychological Object) ซึ่งอาจเป็นสิ่งของ บุคคล บทความ องค์กร ฯลฯ ความรู้สึก บอกความแตกต่างว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ (2541) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ผลผสมผสานระหว่างความนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งออกมาในทางประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น

Gibson (2000) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ตัวตัดสินพฤติกรรม เป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบ เป็นสภาวะจิตใจในการพร้อมที่จะส่งผลกระทบต่อ การตอบสนองของบุคคลนั้น ๆ ต่อบุคคลอื่น ๆ ต่อวัตถุหรือต่อสถานการณ์ โดยที่ทัศนคตินี้สามารถเรียนรู้หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์

Schermerhorn (2000) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ การวางแนวความคิด ความรู้สึก ให้ตอบสนองในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อคนหรือต่อสิ่งของ ในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ และทัศนคตินั้นสามารถที่จะรู้หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

Hornby, A. S. (2001) “Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English” ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ วิถีทางที่คุณคิดหรือรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือคนใดคนหนึ่ง และวิถีทางที่คุณประพฤติต่อใครหรือคนใดคนหนึ่ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า คุณคิดหรือรู้สึกอย่างไร

Newstrom และ Devis (2002) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึกหรือความเชื่อ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ตัดสินว่า พนักงานรับรู้สภาวะแวดล้อมของพวกเขาอย่างไรและผูกพันกับการกระทำของพวกเขา หรือมีแนวโน้มของการกระทำอย่างไร และสุดท้ายมีพฤติกรรมอย่างไร

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ สภาวะความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวเนื่องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่นานพอสมควร

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ทัศนคติ (แพรวภัทร ยอดแก้ว, 2552) หมายถึง ความรู้สึก ความคิดหรือความเชื่อ และแนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคล เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบ โดยการประมาณค่าว่าชอบหรือไม่ชอบ ที่จะส่งผลกระทบต่อ การตอบสนองของบุคคลในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ ในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ โดยที่ทัศนคตินี้ สามารถเรียนรู้ หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์ และทัศนคตินั้นสามารถที่จะรู้หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

### 2.1.1. ลักษณะของทัศนคติ

เนื่องจากว่านักจิตวิทยาได้ศึกษาในความหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรกล่าวถึงลักษณะรวม ๆ ของทัศนคติที่ทำให้เกิดความเข้าใจทัศนคติให้ดีขึ้น (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545) ซึ่งลักษณะของทัศนคติ สรุปได้ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้
2. ทัศนคติดีมีลักษณะที่คงทนถาวรอยู่นานพอสมควร

3. ทศนคติมีลักษณะของการประเมินค่าอยู่ในตัว คือ บอกลักษณะดี – ไม่ดี ชอบ – ไม่ชอบ เป็นต้น

4. ทศนคติทำให้บุคคลที่เป็นเจ้าของพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่หมายของทศนคติ

5. ทศนคติบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับสิ่งของและบุคคลกับสถานการณ์ นั่นคือ ทศนคดีย่อมมีที่หมายนั่นเอง

### 2.1.2. องค์ประกอบของทศนคติ

จากการตรวจสอบเอกสารเกี่ยวกับองค์ประกอบของทศนคติพบว่า มีผู้เสนอความคิดไว้ 3 แบบ คือ ทศนคติแบบ 3 องค์ประกอบ ทศนคติแบบ 2 องค์ประกอบ และทศนคติแบบ 1 องค์ประกอบ ดังนี้

2.1.2.1 ทศนคติมี 3 องค์ประกอบ แนวคิดนี้จะระบุว่า ทศนคติมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component) ประกอบด้วยความเชื่อ ความรู้ ความคิดและความคิดเห็น 2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึงความรู้สึกชอบ - ไม่ชอบ หรือท่าทางที่ดี - ไม่ดี 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มหรือความพร้อมที่บุคคลจะปฏิบัติ มีนักวิชาการที่สนับสนุนการแบ่งทศนคติออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ Kretch, Crutchfield, Pallachey (1962) และ Triandis (1971)

2.1.2.2. ทศนคติมี 2 องค์ประกอบ แนวคิดนี้จะระบุว่า ทศนคติมี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component) 2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) มีนักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทศนคติออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ Katz (1950) และ Rosenberg (1956, 1960, 1965)

2.1.2.3. ทศนคติมีองค์ประกอบเดียว แนวคิดนี้จะระบุว่า ทศนคติมีองค์ประกอบเดียว คือ อารมณ์ ความรู้สึกในทางชอบหรือไม่ชอบที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด นักจิตวิทยาที่สนับสนุนแนวคิดนี้ ได้แก่ Bem (1970) Fishbein Ajzen (1975) และ Insko (1976)

Sharon และ Saul (1996) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทศนคติ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1.) องค์ประกอบด้าน ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) หมายถึง ความเชื่อเชิงการประเมินเป้าหมาย โดยอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อ จินตนาการ และการจำ
- 2.) องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือลบ หรือทั้งบวก และลบต่อเป้าหมาย
- 3.) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มของพฤติกรรม หรือแนวโน้มของการแสดงออกต่อเป้าหมาย

Gibson (2000) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทักษะคิด เป็นส่วนที่ยึดติดแน่นกับบุคลิกภาพของบุคคลเรา ซึ่งบุคคลเราจะมีทักษะคิดที่เป็นโครงสร้างอยู่แล้ว ทางด้านความรู้สึก ความเชื่ออันใดอันหนึ่ง โดยที่องค์ประกอบนี้จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งหมายความว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบหนึ่งทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในอีกองค์ประกอบหนึ่ง ซึ่งทักษะคิด 3 องค์ประกอบมีดังนี้

- 1.) ความรู้สึก (Affective) องค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึกของทักษะคิด คือ การได้รับการถ่ายทอด การเรียนรู้มาจากพ่อ แม่ ครู หรือกลุ่มของเพื่อน ๆ
- 2.) ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของทักษะคิดจะประกอบด้วย การรับรู้ของบุคคล ความคิดเห็น และความเชื่อของบุคคล หมายถึง กระบวนการคิดซึ่งเน้นไปที่การใช้เหตุผลและตรรกะ องค์ประกอบที่สำคัญของความรู้ ความเข้าใจ คือ ความเชื่อในการประเมินผลหรือความเชื่อที่ถูกประเมินผลไว้แล้วโดยตัวเองประเมิน ซึ่งความเชื่อเหล่านี้จะแสดงออกมาจากความประทับใจในการชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งบุคคลเหล่านั้นรู้สึกต่อสิ่งของ หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
- 3.) พฤติกรรม (Behavioral) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของทักษะคิด จะหมายถึง แนวโน้มหรือความตั้งใจ (intention) ของคนที่แสดงบางสิ่งบางอย่างหรือที่จะกระทำ (ประพฤติ) บางสิ่งบางอย่างต่อคนใดคนหนึ่ง สิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางใดทางหนึ่ง เช่น เป็นมิตร ให้ความอบอุ่น ก้าวร้าว เป็นศัตรู เป็นต้น โดยที่ความตั้งใจนี้อาจจะถูกวัด หรือประเมินออกมาได้ จากการพิจารณาองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมของทักษะคิด

Schermerhorn (2000) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทักษะคิด ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1.) องค์ประกอบด้าน ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) คือ ทักษะคิดที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และข้อมูลที่บุคคลคนหนึ่งมี ซึ่งความเชื่อจะแสดงให้เห็นถึงความคิดของคน หรือสิ่งของ และข้อสรุปที่บุคคลได้มีต่อบุคคลหรือสิ่งของนั้น ๆ เช่น งานของฉันขาดความรับผิดชอบ เป็นต้น
- 2.) องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) คือ ความรู้สึกเฉพาะอย่างซึ่งเกี่ยวข้องกับผลกระทบส่วนบุคคล ซึ่งได้จากสิ่งเร้าหรือสิ่งที่เกิดก่อนทำให้เกิดทัศนคตินั้นๆ เช่น ฉันไม่ชอบงานของฉัน เป็นต้น
- 3.) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ ความตั้งใจที่จะประพฤติในทางใดทางหนึ่ง โดยมีรากฐานมาจากความรู้สึกเฉพาะเจาะจงของบุคคลหรือทัศนคติของบุคคล เช่น ฉันกำลังไปทำงานของฉัน เป็นต้น

### 2.1.3. ประเภทของทัศนคติ

การแสดงออกทางทัศนคติสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท (ดารณี พานทอง, 2542) คือ

- 1.) ทัศนคติในทางบวก (Positive Attitude) คือ ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ดีหรือยอมรับความพอใจ เช่น นักศึกษาที่มีทัศนคติที่ดีต่อการโฆษณา เพราะวิชาการศึกษาเป็นการให้บุคคลได้มีอิสระทางความคิด
- 2.) ทัศนคติในทางลบ (Negative Attitude) คือ การแสดงออก หรือความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ไม่พอใจ ไม่ดี ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย เช่น นิดไม่ชอบคนเลี้ยงสัตว์ เพราะเห็นว่าทารุณสัตว์
- 3.) การไม่แสดงออกทางทัศนคติ หรือมีทัศนคติเฉย ๆ (Negative Attitude) คือ มีทัศนคติเป็นกลางอาจจะเพราะว่าไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ หรือในเรื่องนั้น ๆ เราไม่มีแนวโน้มทัศนคติอยู่เดิม หรือไม่มีแนวโน้มทางความรู้ในเรื่องนั้น ๆ มาก่อน เช่น เรามีทัศนคติที่เป็นกลางต่อตู้ไมโครเวฟ เพราะเราไม่มีความรู้เกี่ยวกับโทษหรือคุณของตู้ไมโครเวฟมาก่อน

จะเห็นได้ว่าการแสดงออกของทัศนคตินั้น เกิดจากการก่อตัวของทัศนคติที่สะสมไว้เป็น ความคิดและความรู้สึก จนสามารถแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาตามทัศนคติต่อสิ่งนั้น

#### 2.1.4. การก่อตัวของทัศนคติ (The Formation of Attitude)

การเกิดทัศนคติแต่ละประเภทนั้น จะก่อตัวขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปได้เนื่องจากปัจจัยหลาย ประการด้วยกัน ซึ่งในความเป็นจริง ปัจจัยต่าง ๆ ของการก่อตัวของทัศนคติ ไม่ได้มีการเรียงลำดับ ตามความสำคัญแต่อย่างใด ทั้งนี้เพราะแต่ละปัจจัย ปัจจัยใดมีความสำคัญมากกว่าขึ้นอยู่กับ การอ้างอิงเพื่อก่อตัวเป็นทัศนคตินั้น บุคคลดังกล่าวได้เกี่ยวข้องกับสิ่งของ หรือแนวความคิดที่มี ลักษณะแตกต่างกันไปอย่างไร ซึ่ง Newsom และ Carrell ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ และ อธิบายว่า การเกิดทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ได้แก่

- 1.) พื้นฐานของแต่ละบุคคลหรือเบื้องหลังทางประวัติศาสตร์ (Historical Setting) หมายถึง ลักษณะทางด้านชีวประวัติของแต่ละคน ได้แก่ สถานที่เกิด สถานที่เจริญเติบโต สถานภาพทาง เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่ผ่านมาจะเป็นตัวหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคล และเป็นปัจจัย นำไปสู่การเกิดทัศนคติของคนนั้น ๆ
- 2.) สิ่งแวดล้อมทางสังคม (Social environment) ได้แก่ การปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ที่มีต่อกันและกัน เช่น การเปิดรับข่าวสาร กลุ่ม และบรรทัดฐานของกลุ่ม สภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคล และ ประสบการณ์
- 3.) กระบวนการสร้างบุคลิกภาพ (Personality Process) และสิ่งที่เกิดขึ้นมาก่อน (Predispositions) เป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานในการสร้างทัศนคติของแต่ละบุคคล ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ

#### 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของ งานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจ หรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ซึ่ง “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึก ที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงานทั้งการให้บริการในทุก

สถานการณ์ ทุกสถานที่ จะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจหรือตอบสนองความต้องการทำให้เกิดความสุข อันเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงาน

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

(Cooper, 1958) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” หมายถึง การได้ทำงานที่สนใจ มีอุปกรณ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน การได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งชั่วโมงในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม สถานที่ทำงานที่เหมาะสม ได้รับความสะดวกในการไปและกลับที่พัก ได้ทำงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่พอใจ

Good (1973) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณลักษณะสภาวะหรือระดับความรู้สึกพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความพอใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน

Edwin A. Lock (1976) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานหรือประสบการณ์ในงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง

Andrew J. Dubrin (1991) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความสุขที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจเกี่ยวกับรายได้

(Beers, 1994) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานจะเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ ความสบายใจที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจและความสบายใจมีผลมาจากงานนั้นได้ ทำให้ความต้องการทางด้านร่างกายและด้านจิตใจได้รับการตอบสนอง ความแตกต่างระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกจ้าง จะนำไปสู่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจได้

(Shelly, 1995) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุข เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางลบ

ความรู้สึกทางบวกและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึก ทั้งสามนี้เรียกว่า “ระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจ” จะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเ้าการวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเ้าแบบใด เป็นสิ่งที่ต้องการทำ จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่ต้องการครบถ้วน

Ellen Baker, Gayle C. Avery & John Crawford (2007) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอย่างเพียงพอ

Spector (2000) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานปฏิบัติงานว่าเป็นทัศนคติที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานของเขา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ ระดับความชอบที่มีต่อตัวงานนั่นเอง

(ปิยะ เจริญเวชรักษ์, 2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีความสัมพันธ์กับลักษณะงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจดังกล่าวนี้ ได้แก่ ความรู้สึก ความสำเร็จในงาน และการได้รับการยกย่อง

นณันท์ ชนะวิทย์กำจร (2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ สภาพการทำงานดีสวยงาม ระบบงานดี เพื่อนร่วมงานดี ผู้บังคับบัญชาดี จะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และสามารถปรับบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ดังนั้น เมื่อบุคคลสามารถปรับตัว ให้เข้ากับสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กร และสามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานได้ ย่อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน



สมจิต คิตน้อย (2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความสุขความสบายที่ได้รับจากสถานที่ทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้จากองค์กร

อัจฉิมา หอมระรื่น (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงาน และผลของความไม่พึงพอใจ จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจกระตือรือร้น เต็มใจ สนุก ร่าเริงกับงานที่ทำ และมีความรับผิดชอบ มุ่งมั่นทำงานจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ภาวิณี เพชรสว่าง (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรืออารมณ์ทางบวกโดยเป็นผลจากประสบการณ์ในการทำงาน

บัญชา ดอกไม้หอม (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติอยู่ เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ โดยถ้าบุคคลใดได้รับการตอบสนอง ความต้องการมาก เขาจะกระตือรือร้นมีความตั้งใจ เต็มใจ และปฏิบัติงานด้วย ความอุตสาหะเต็มความสามารถ

Deci (1972) ได้เสนอแนะไว้ว่า เมื่อบุคคลมีความต้องการ เขาก็จะต้องตั้งเป้าหมายที่เขาเชื่อว่าจะทำให้เขาเกิดความพึงพอใจในความต้องการของเขา ดังนั้น คนแสดงพฤติกรรมก็เพราะต้องการให้เป้าหมายสำเร็จเป้าหมายอาจเป็นระยะสั้น เช่น ต้องการไปร้านอาหาร เมื่อเขารู้สึกหิว เป้าหมายอาจเป็นระยะยาวก็ได้ เช่น ต้องการ เป็นผู้จัดการบริษัท ซึ่งขณะนี้ เป็นเพียงหัวหน้าแผน เป็นต้น เป้าหมายระยะยาวจะมีผลต่อพฤติกรรมปัจจุบัน คือบุคคลจะตั้งเป้าหมายระยะสั้นขึ้นทันทีที่จะนำไปสู่เป้าหมายระยะยาว ดังนั้น เป้าหมายไม่ว่าระยะสั้นหรือระยะยาวก็จะมีผลต่อพฤติกรรม

(Gilmer, 1971) ได้สรุปมิตินี้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน ดังนี้

1.) ลักษณะของงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่ถนัดหรือตามความสามารถ จะเกิดความพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงานเพราะองค์ประกอบนี้มาก

- 2.) การบังคับบัญชา มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการบังคับบัญชาที่ไม่ดี อาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ในเรื่องนี้พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย
- 3.) ความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงในการทำงาน มีความสำคัญต่อเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และคนที่มีความรู้มากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น
- 4.) บริษัทและการดำเนินงาน ได้แก่ ขนาดขององค์กร ชื่อเสียง รายได้และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายของสถานที่ทำงานนั้น ๆ องค์กรประกอบนี้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย
- 5.) สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงาน มีการวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของการปฏิบัติงาน และในระหว่างผู้หญิง โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่า ชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก
- 6.) ค่าจ้างหรือรายได้ จะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างนี้ไว้ในอันดับเกือบสูง แต่ก็ยังให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์กรประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงาน จะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล
- 7.) ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8.) ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าผู้ชาย

9.) การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ – ส่งข้อมูลสารสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

10.) ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่ วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ

ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากจะเกิดจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานแล้วยังเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลได้อีก อันหมายถึง เพศ จำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความเฉลียวฉลาด ระดับการศึกษา หรือบุคลิกภาพส่วนตัว

จากการศึกษาความหมายความพึงพอใจในการทำงาน สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานจะเกี่ยวข้องกับทัศนคติ ความคิดเห็นที่คนทำงานมีต่องานต่อผู้บังคับบัญชา และต่อนายจ้าง เป็นความรู้สึกพึงพอใจความสบายใจที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของคุณบุคคล ความรู้สึกพึงพอใจและความสบายใจมีผลมาจากงานที่ทำได้ตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ

## 2.2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

การศึกษาความสำคัญของความพึงพอใจพบว่า มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ดังนี้

ศรีเรือน ศรีพัฒนกุล หาญบาง (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารเพราะจะช่วยก่อให้เกิดผลประโยชน์เกื้อกูลต่องานและองค์การ ดังนี้

- 1.) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
- 2.) สร้างความจงรักภักดีมีสัจย์ต่อหมู่คณะและองค์การ

- 3.) เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม
- 4.) สร้างสามัคคีธรรมในหมู่และก่อให้เกิดพลังร่วม (Group Effort) ในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคีสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้
- 5.) เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ
- 6.) เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะหรือองค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ
- 7.) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่

จากการศึกษาความสำคัญของความพึงพอใจ (ทีพธิตา เจริญวิลาศพงษ์, 2563) สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ ช่วยทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ สร้างความจงรักภักดีต่อหมู่คณะและองค์การ สร้างระเบียบข้อบังคับเกิดผลในองค์การ สร้างสามัคคีธรรมในหมู่และก่อให้เกิดพลังร่วมเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลในองค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในหมู่คณะ และเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การ

### 2.2.3 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า มีนักคิดนักวิชาการ ได้จำแนกได้ดังนี้

Edwin Locke (1968) ได้จำแนกองค์ประกอบไว้ทั้งหมด 9 ด้าน ดังนี้

- 1.) งาน (Work) เป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึง คนนั้น ชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและการสนใจก็จะมี ความพอใจในงานสูง นอกจากนี้ งานนั้นท้าทายหรืองานนั้นมีโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้หรือไม่ หรืองานนั้นยากง่าย เหมาะสมกับคนทำหรือไม่ ปริมาณงานมากเวลาน้อย หรืองานนั้นส่งเสริมให้ผู้นั้นมีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้หรือไม่ ส่งเสริมให้ผู้นั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จหรือไม่ เป็นต้น

- 2.) ค่าจ้าง (Pay) เป็นเงินหรืออย่างหนึ่งอย่างใดที่ลูกจ้างสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ค่าจ้างเหมาะสม ยุติธรรมและเท่าเทียมกัน จะทำให้คนเกิดความพอใจ
- 3.) โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ลูกจ้างหรือคนทำงาน จะได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป ซึ่งสิ่งนี้คือความหวังที่จะได้รับจากนายจ้างหรือผู้บริหาร ซึ่งในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งต้องพิจารณาถึงความยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้
- 4.) การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่บุคคลทำงานต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจได้
- 5.) ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลรับหรือคาดหวัง จะได้รับจากการทำงาน เช่น โบนัส วันหยุดพักผ่อน ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น
- 6.) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ เช่น อุณหภูมิการถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง สภาพห้องทำงานที่ตั้งองค์การ เป็นต้น
- 7.) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าลักษณะต่าง ๆ จะมีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าที่มุ่งงานมากก็คาดหวังให้ลูกน้องมุ่งงานอย่างเดียว จนหัวหน้าขาดมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งลูกน้องที่พบหัวหน้าประเภทนี้ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่พึงพอใจก็ต้องขึ้นอยู่กับ การปรับตัวของลูกน้องเป็นสำคัญ
- 8.) เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลได้อย่างมาก เช่น ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงเป็นมิตร พร้อมช่วยเหลือคนอื่น บุคคลนั้น ก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น
- 9.) องค์การและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and management) นโยบายและการจัดการ หรือการบริหารภายในองค์การที่สำคัญประการหนึ่ง เช่น มีการวางแผนนโยบายแน่นอน หรือไม่เกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์พิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

Gilmer and Others (1966) ได้จำแนกองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจไว้ 10 ประการ ประกอบด้วย

- 1.) ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้จัดการ
- 2.) โอกาสก้าวหน้าในงาน ได้แก่ การมีโอกาสเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น และการมีโอกาสดำเนินการสิ่งตอบแทนจากความสามารถในงานทำ
- 3.) ความพอใจในการจัดการ ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานที่ทำ และความพึงพอใจในการจัดการ
- 4.) ค่าจ้าง ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจในค่าจ้างและรู้สึกสมเหตุสมผลในสิ่งตอบแทนนั้น ๆ
- 5.) ลักษณะงานที่ทำ ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานที่ทำ หากได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความถนัด
- 6.) การบังคับบัญชา มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
- 7.) ลักษณะทางสังคม หากผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ได้อย่างมีความสุข ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
- 8.) การคมนาคมและการสื่อสาร มีส่วนช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานมากน้อยต่างกันได้
- 9.) สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง ให้อากาศ และชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีส่วนช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากน้อยต่างกันได้
- 10.) สิ่งตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล และที่อยู่อาศัยก็มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

Ilies, R., & Judge, T. A. (2004) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเอาไว้ ได้แก่ 1). สภาพการทำงาน 2). สถาบันหรือสถานที่ทำงานและการจัดดำเนินการ 3). ค่าจ้าง 4). ชั่วโมงการทำงาน 5). เพื่อนร่วมงาน 6). ลักษณะของงาน 7). การนิเทศงาน และ 8). การเลื่อนตำแหน่งงาน

จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ประกอบด้วย สภาพการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุน และความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน

#### 2.2.4 การวัดความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ พบว่า มีนักวิชาการได้กล่าวไว้ดังนี้

อารีย์ โพธิ์ขวัญ (2558) กล่าวว่า สำหรับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะขององค์ประกอบกับความรู้สึกของผู้รับในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

- 1.) การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด และแสดงความคิดเห็น ลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังดำเนินการอยู่
- 2.) การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับของความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง
- 3.) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดได้ โดยวิธีการสังเกตกระทำทางการพูด สีหน้า เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง

จากศึกษาเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ (ทิพธิดา เจริญวิลาศพงษ์, 2563) สามารถสรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจในการทำงานสามารถวัดได้ 3 วิธี วิธีแรกคือ การใช้แบบสอบถาม โดยการกำหนดแบบฟอร์มให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ วิธีที่สองคือ การสัมภาษณ์โดยวิธีการสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง และวิธีที่สามคือ การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งจะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดได้โดยวิธีการสังเกตกิริยาท่าทางการพูด สีหน้า เป็นต้น

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### 2.3.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในการบริหารงานของหน่วยงานหรือองค์กรใด ๆ ก็ตาม ผู้บริหารย่อมมีความต้องการที่จะบริหารงานนั้น ๆ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากที่สุด องค์กรจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงที่สุดนั้น จะต้องเป็นการผสมผสานกันระหว่างความสนใจต่อการผลิตเท่ากับความสนใจต่อคน เมื่อกล่าวถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ถ้าพิจารณาตามแนวคิดทางทฤษฎีต่าง ๆ มักจะพูดถึงการปฏิบัติงาน (performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเดียวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (efficiency) คือ เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ก็จะได้ว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็จะได้ว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ดังนั้น การวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะถ้าองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความพร้อมและมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถแล้ว หน่วยงานนั้นย่อมมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จและเจริญเติบโตสูง ในทางตรงกันข้าม ถ้าหน่วยงานใดขาดทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ หน่วยงานนั้นก็มีความเสี่ยงที่จะล้มเหลวและล่มสลายได้

สำนักงาน ก.พ. ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่าหมายถึง การปฏิบัติงานให้ถูกต้องรวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม (efficiency is to things right) และยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ให้คำจำกัดความและความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้



(ติน ประชัญพฤทธิ, 2537) ให้ความหมาย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านวัสดุและบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำ ความเร็ว และความเรียบร้อยของการบริหารให้มากขึ้น คำว่าประสิทธิภาพนี้ จะมีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่าประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ระดับคนที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด

(งชัย สันติวงษ์ (2541)) ให้ความหมายโดยสรุปว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรแล้วเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานว่าดีขึ้นแค่ไหน อย่างไร ในขณะที่ปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กร และหากวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องพิจารณาถึงผลผลิตของพนักงาน การใช้เครื่องจักรที่ลงทุน รวมทั้งสามารถทำอะไร จึงถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

(สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544)) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผล การปฏิบัติงานขององค์กรว่าได้ปริมาณงาน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน ส่งต่อผู้รับบริการได้ดีมากน้อยแค่ไหน ความมีประสิทธิภาพจะให้ความหมายถึงการปฏิบัติงานได้ปริมาณ และคุณภาพ มีความสามัคคี มีสันติภาพและมีความสุขภายในองค์กร ส่งผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ โดยใช้งบประมาณแรงกำลังคนน้อย

(สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ (2553)) ได้อธิบายไว้ว่า การมีประสิทธิภาพจะเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไปเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input ว่าผลของการดำเนินการตามเป้าหมายขององค์กรผลที่ได้ขึ้นดีแค่ไหน อย่างไร

(กันตยา เพิ่มผล (2552)) ให้ความหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทักษะความสามารถของบุคคลที่ปฏิบัติงานบรรลุผลตามเป้าหมาย ภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด และรวมถึงประสิทธิภาพขององค์กร ที่มีศักยภาพในการบริหารจัดการให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรรวมทั้งคนหรือบุคลากรให้คุ้มค่าที่สุด

(พัฒนา คติพิศาล (2553)) ให้ความหมายประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยให้ได้ผลผลิตออกมาดี และมาก

ที่สุด ในขณะที่ใช้ทรัพยากรในการดำเนินกิจกรรมน้อยที่สุด โดยการทำงานนั้นต้องมีกลยุทธ์ ระบบการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่บุคลากรในองค์กร มีความเห็นร่วมกัน และมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

กุลจิรา ปลิวจันทิก (2521) ให้ความหมายประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความสามารถในการทำงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้
- 2) ทักษะในการใช้ความคิดแก้ไขปัญหาต่าง ๆ
- 3) ผลงานมีคุณภาพเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา
- 4) การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
- 5) การทำงานเป็นทีม
- 6) การมีทักษะในการสื่อสาร และ
- 7) สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าถูกต้องเหมาะสม

นภารัตน์ ด่านกลาง (2550) ให้ความหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการปฏิบัติงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่ไหน ซึ่งเป็นการประเมินตนเอง โดยกำหนดรายการประเมินผลงาน ดังนี้

- 1) ปริมาณผลงาน หมายถึง จำนวนผลงานที่ทำได้สำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะทำได้ในเวลาที่ควรจะเป็น
- 2) คุณภาพ หมายถึง ความถูกต้อง ประณีต และความเรียบร้อยของงาน
- 3) ความทันเวลา หมายถึง เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติงานหรือภารกิจนั้น
- 4) การประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร หมายถึง การประหยัดในการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ตลอดจนการระวังรักษาเครื่องมือเครื่องใช้

ปีเตอร์สัน และ พลาวแมน (2496) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ในการบริหารงานด้านธุรกิจว่าในความหมายอย่างแคบหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างหมายถึงรวมถึงคุณภาพ (quality) ของการมีประสิทธิผล (effectiveness)

และความสามารถ (competence and capability) ในการผลิต การดำเนินงานด้านธุรกิจที่จะถือว่า มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ก็เมื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการ ในที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เมื่อคำนึงถึงสถานการณ์ และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) เวลา (time) และวิธีการ (method) ในการผลิต

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ระดับของพฤติกรรมหรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพ ของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุดภายใต้มาตรฐาน หรือเป้าหมายที่กำหนด หรือความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยเร็ว

ดังนั้น เห็นว่าสามารถสรุปความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่าและได้รับผลผลิตที่มากที่สุด เป็นการเปรียบเทียบระหว่างทรัพยากร หรือปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตที่ได้รับ และสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ในการดำเนินงานที่มี ประสิทธิภาพนั้น จะต้องประกอบด้วย ปริมาณงาน ความรวดเร็วถูกต้อง และคุณภาพของงาน โดยมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ประสิทธิภาพการทำงานวัดจากความรู้สึกพึงพอใจดังที่วิชย แหวนเพชร (2554) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้ยอดการผลิตตกต่ำในองค์การธุรกิจ ทั้ง ๆ ที่คนทำงานเท่าเดิม คนงานขาดงานเปลี่ยน งานบ่อยหรือมาทำงาน แต่ทำไม่ดีไม่เต็มความสามารถ สิ่งเหล่านี้ ล้วนมีสาเหตุมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พอใจในการทำงานทั้งสิ้น ดังนั้น ความพึงพอใจ จึงมีความสำคัญต่อองค์การธุรกิจในเรื่อง ต่อไปนี้

- 1.) ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2.) ทำให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขนโยบายการบริหาร เมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน
- 3.) เป็นยุทธวิธีในการเพิ่มผลผลิตให้หน่วยงานวิธีหนึ่ง
- 4.) ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
- 5.) ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมากกล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานระดับสูง ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดหองค์ประกอบต่าง ๆ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานและเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี ความสำคัญของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานและองค์การ มีดังนี้

- 1.) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
- 2.) สร้างความซื่อสัตย์และความสามัคคีให้มีต่อองค์การ
- 3.) เสริมสร้างวินัยที่ดีอันจะทำให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับ
- 4.) ทำให้องค์การแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
- 5.) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจดีต่อองค์การมากขึ้น
- 6.) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ
- 7.) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์การของตนเอง

ดังนั้น จากความสำคัญของบุคลากรที่องค์การต้องให้ความสำคัญและมีนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ซึ่งจะทำให้การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรไม่ลดต่ำลงหรืออาจจะปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ลดปัญหาการไม่ทุ่มเทการทำงาน และปัญหาการลาออกของบุคลากร

### 2.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

หลักในการบริหารงาน (อัครวัฒน์ นิธิจิรวงค์, 2559) จุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งประหยัดเวลา ทรัพยากร และทุกคนพึงพอใจ โดยอาศัยทรัพยากรพื้นฐานในการบริหาร 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ ในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดนี้ “คน” นับว่าเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญที่สุด ไม่ว่าจะยุคใด สมัยใด การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจ สังคมหรือการเมืองนั้น คนได้เข้าไปมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรืออาจพูดได้ว่าคนกับงานเป็นสิ่งคู่กัน ฉะนั้น การปฏิบัติงานในหน่วยงาน ไม่ว่าจะ เป็นของรัฐหรือเอกชน ก็นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ แต่การที่จะ

ปฏิบัติงานให้มีคุณภาพย่อมอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักวิชาการหลายท่าน ได้เสนอปัจจัยที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ ดังต่อไปนี้

1.) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สติปัญญา การศึกษา และบุคลิกภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การ โดยลักษณะส่วนบุคคลจะเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์การที่ต่างกันออกไป

ซึ่งสอดคล้องกับ สมเกียรติ แก้วหอม (2555) ได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดยคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1. Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุ เชื้อชาติ และเผ่าพันธุ์
2. Competency Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวข้องกับด้านความรู้ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรมและสั่งสมประสบการณ์
3. Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา อันได้แก่ ทักษะคติ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

โดยสอดคล้องกับความคิดเห็นของสเตอร์ส (Steers, n.d. อ้างอิงในรัตนชนก จันยัง, 2556) กล่าวว่าปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์การจะต้องประกอบไปด้วยเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจของบุคคลทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์การ ดังนั้น ถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไปก็ยากที่จะคาดหวังได้ว่าผลปฏิบัติงานของบุคคลจะอยู่ในระดับสูงไปได้

สรุปได้ว่า จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้นนี้ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงานที่ปฏิบัติ อายุงาน สถานภาพ และภูมิภาน่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

### 2.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

สำหรับแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยต่าง ๆ ที่น่าสนใจประกอบด้วย

#### 2.3.3.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

คูเปอร์ (Coopur, 1958) กล่าวว่า อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน สภาพการทำงานที่ดีและสถานที่ที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับองค์การและความสำเร็จของการปฏิบัติงานขององค์การด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมเกียรติ แก้วหอม (2555) ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เป็นภาพรวมของปัจจัยทางกายภาพและจิตใจที่อยู่รอบงาน พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี มีอุปกรณ์ทันสมัยพนักงานอาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้าม พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เป็นภาพรวมของปัจจัยทางกายภาพและจิตใจที่อยู่กับงานพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี มีอุปกรณ์ทันสมัย พนักงานอาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้าม พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย พนักงานอาจไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่แตกต่างกับของธัญญา ผลอนันต์ (2557) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญที่จะกระทบกับความผาสุกและความพึงพอใจของพนักงานโดยตรง พนักงานต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพราะต้องการความสะดวกสบายทางร่างกาย นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงานยังมีผลกระทบต่อชีวิตนอกเวลาทำงานของพนักงานด้วย เช่น ถ้าทำงานในสถานที่มืดสลัวนาน ๆ หรือมีเสียงก้องตลอดเวลา ก็อาจทำให้ตาหรือหูเสียไปในอนาคตได้ด้วย ดังนั้น หากสภาพแวดล้อมไม่เป็นไปตามความคาดหวังของพนักงาน ความผาสุก ความพึงพอใจและแรงจูงใจของพนักงานก็ย่อมจะลดลงเป็นธรรมดา

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การจัดสรรสถานที่ทำงานให้เหมาะสม และสอดคล้องกับลักษณะงานเพื่อความคล่องตัวทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาขอรับบริการ หากองค์การมีสภาพแวดล้อมที่ดีก็จะทำให้บุคลากรในองค์การกระตือรือร้น รู้สึกสะดวกสบาย อยากรทำงาน ขยันทำงาน และมีความมั่นคงในการทำงาน

### 2.3.3.2 ความสัมพันธ์ภายในองค์การ

บุคลากรในองค์การส่วนใหญ่จะประกอบไปด้วยผู้บริหาร และพนักงาน บุคลากรเหล่านี้มีอารมณ์ ความสนใจ ความต้องการที่แตกต่างกัน ถึงแม้ว่าองค์การจะมีสายงานบังคับบัญชา แบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งก็ตาม แต่สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งก็คือ ความเข้าใจและความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น และได้มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดต่าง ๆ ดังนี้

สมเกียรติ แก้วหอม (2555) ได้สรุปไว้ว่า เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน จะช่วยสร้างความเจริญมั่นคงให้กับหน่วยงาน การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานควรมีการวางแผนเป็นสำคัญ คือ การสร้างความเข้าใจในตัวบุคคล การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การใช้สิ่งจูงใจ การประสานข้อขัดแย้งในหน่วยงาน การใช้ความเป็นกันเอง การใช้สิ่งจูงใจที่เป็นเงินและโอกาสต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของงาน โดยใช้ระบบคุณธรรม การสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์การ ไม่ว่าจะ เป็นระหว่างพนักงานด้วยกันเอง หรือหัวหน้างานกับลูกน้อง รวมไปถึงจนถึงความสัมพันธ์กับองค์การ ซึ่งสะท้อนให้เห็นการทำงานของคนในองค์การที่มีหรือไม่มี การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน องค์การทางธุรกิจจะสามารถประสบความสำเร็จได้นั้น ไม่ใช่เพียงแค่สินค้าและบริการ แต่ต้องมาจากความร่วมมือของคนในองค์การ การจัดการสร้างความผูกพันระหว่างคนกับองค์การ และเหมือนกับกรณีของ ออร์สตา ดุสิตรัตนกุล (2557) ได้สรุปไว้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์การ เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นสื่อ นำความต้องการ ความคิด ความรู้สึกนำไปสู่ความเข้าใจ ในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม หรือระหว่างองค์การ เข้าด้วยกัน เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับจุดประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการบริหารงาน ผู้บริหารต้องใช้การติดต่อสื่อสารในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น สร้างความเข้าใจในความต้องการของพนักงานเพื่อสร้างบรรยากาศจิตใจในการทำงาน รวมทั้งช่วยให้สามารถใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างเต็มศักยภาพ เพื่อช่วยให้องค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์การ หมายถึง บุคคลที่เป็นสมาชิกร่วมในองค์การสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้ โดยมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความคุ้นเคย สนับสนุน เป็นมิตร มีความรัก ความสามัคคีรวมทั้งการเสียสละช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความสุขใจ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

Herzberg (1968) ได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจและมีประสิทธิภาพ เขาได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงานและไม่พอใจในการทำงานพบว่า บุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

- 1.) การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
- 2.) การที่ได้รับยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
- 3.) ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
- 4.) การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
- 5.) ความก้าวหน้าในการทำงาน
- 6.) การที่ได้โอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งทำให้เกิดความไม่พอใจ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

- 1.) นโยบายและการบริหารขององค์กร
- 2.) การควบคุมการบังคับบัญชา
- 3.) สภาพการทำงาน
- 4.) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน
- 5.) ค่าตอบแทน
- 6.) สถานภาพ
- 7.) การกระทบกระทั่งอันต่อชีวิตส่วนตัว
- 8.) ความปลอดภัย

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ทิพธิดา เจริญวิลาศพงษ์, 2563) คือความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา โดยการใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทรัพยากรที่มีอยู่



ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การใช้ทรัพยากร เช่น บุคลากร งบประมาณอย่างจำกัดในการให้บริการกับ ผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ หากแต่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นจะมีมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทางไกล (Telework) หรือการทำงาน นอกสถานที่ปฏิบัติงาน (Work From Anywhere)

จากการศึกษาจากหนังสือและเอกสารต่างๆ พบว่า มีคณะวิจัยและนักวิชาการ หลายท่าน ได้ให้ความหมายของการทำงานทางไกล (Telework) หรือการทำงานนอกสถานที่ปฏิบัติงาน (Work From Anywhere) โดยใช้คำศัพท์ที่แตกต่างกัน โดยคำที่พบในการศึกษา มีดังนี้ telework, teleworking, telecommuting, remote work, e-working, flexible work, home-based working, work from home, virtual office (ชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย, 2559) โดยผู้วิจัยขอเลือก ความหมายที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

Pearce (2009) ได้ให้ความหมายของคำว่าการทำงานทางไกล (Telecommuting) หมายถึง ระบบซึ่งสามารถให้พนักงานทำงานปกติ โดยมอบหมายหน้าที่อย่างเป็นทางการให้สามารถทำงานที่บ้านหรือ ที่ทำงานอื่นตามพื้นที่ที่สะดวกต่อที่อยู่อาศัยของพนักงาน

Verbeke et al. (2008) ได้ให้ความหมายของคำว่า การทำงานทางไกล (Telework) ว่าเป็น คำแทนของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการทำงาน ซึ่งรวมถึงการทำงานจากบ้านที่ได้รับค่าจ้าง (paid work from home) การทำงานจากสำนักงานดาวเทียม (satellite office) จากศูนย์ทำงานระยะไกล (telework centre) หรือสถานที่ทำงานอื่นนอกเหนือจากสำนักงานปกติ เป็นเวลาอย่างน้อย 1 วันต่อสัปดาห์

James and Hopkinson (2006) ได้ให้ความหมายของคำว่า การทำงานทางไกล (E-working) หมายถึง การทำงานที่หลากหลายสถานที่ เป็นการดำเนินงานโดยอาศัยการใช้เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการทำงานอย่างเหมาะสม

Kugelmass (1995) ได้ให้ความหมายของคำว่า การทำงานทางไกล (Flexiplace) หมายถึง การเปลี่ยนสถานที่ทำงาน แต่ไม่เปลี่ยนเวลาการทำงาน ให้พนักงานทำงานอยู่ในขอบเขตของคู่มือ สหภาพแรงงาน โดยสามารถทำงานจากบ้าน หรือจากสถานที่อื่นที่อยู่ไกลออกไปจากสำนักงาน

โดยเป็นที่ที่ได้รับการเห็นชอบจากบริษัท โดยสามารถทำงานจากสถานที่เหล่านี้ได้ตลอดหรืออาจทำแค่บางวันต่อสัปดาห์

กรุงเทพธุรกิจออนไลน์ (2563) สรุปว่าการทำงานที่บ้าน หรือ Work From Home เป็นการปฏิบัติงานยุคใหม่ที่มากับเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาไปจนทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีต้นทุนที่ต่ำลง สามารถทำผ่านทางอุปกรณ์ส่วนตัวได้ด้วยแล็ปท็อป สมาร์ทโฟน จึงช่วยเทรนด์การปฏิบัติงานที่บ้านชัดเจนขึ้น สามารถทำงานและสื่อสารกันที่ไหนเมื่อไหร่ก็ได้

ว่าที่ร้อยเอก ปิติคุณ นิลถนนม (2563) ได้ให้ความหมายของคำว่า การปฏิบัติงานแบบ Work From Home หรือ Telework เป็นรูปแบบการปฏิบัติงานที่ให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในสถานที่ทางเลือกได้ เช่น บ้านหรือที่อื่นใดเพื่อเป็นการเพิ่มสมดุลการใช้ชีวิตและการทำงาน

JobDB (2563) ให้ความหมายของคำว่า Work From Home คือ การที่บริษัทให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ได้โดยไม่ต้องเข้าออฟฟิศ บริษัทอาจมีการกำหนดให้ต้องเข้าไปสุร่งงานที่บริษัทหรือต้องมีการประชุมผ่าน VDO Conference

ธีรยุทธ วัฒนาศุภโชค (2553) ได้ให้ความหมายของคำว่า สำนักงานเสมือน (Virtual Office) คือ การที่บุคลากรของกิจการ ไม่จำเป็นต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานเป็นประจำทุกวัน ทำให้พนักงานสามารถทำงานที่ใดก็ได้ และเชื่อมโยงการประสานงานเข้ามาด้วยกันผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะในประเทศที่มีพื้นที่จำกัดมาก

ดังนั้น สามารถสรุปความหมายของการทำงานทางไกล (Telework) หรือการทำงานนอกสถานที่ปฏิบัติงาน (Work From Anywhere) จากนักวิชาการได้ว่า หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีรูปแบบเป็นการปฏิบัติงานทางไกล พนักงานไม่จำเป็นต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ได้ ไม่เพียงปฏิบัติงานที่บ้านเท่านั้นแต่สามารถปฏิบัติงานจากสถานที่อื่น ๆ ได้ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพ

ซึ่งการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) มีข้อดีสอดคล้องกับผลการวิจัยของ WISDOM FIRM (2020) ได้นำเสนอผลการวิจัยมหาวิทยาลัยซิดนีย์ (2020) ได้ทำการศึกษานักงานกว่า 47,264 คน พบว่า การปฏิบัติงานที่บ้าน นอกจากจะทำให้พนักงานมีความสุขแล้ว ยังทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น เพราะบุคลากรจะมีสมาธิกับการปฏิบัติงานมากกว่าปกติ ไม่มีสิ่งใดมารบกวน หรือชวนคุยเหมือนกับการเข้าออฟฟิศ และผลการศึกษานางสาวเสาวรัจ รัตนคำฟู นักวิชาการอาวุโสสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) ได้นำเสนอผลของการปฏิบัติงานที่บ้านของพนักงาน พบว่า การปฏิบัติงานที่บ้านมีผลดีทั้งต่อองค์กรและพนักงาน ทั้งค่าใช้จ่ายโดยตรงที่ลดลง เวลาที่ประหยัดได้จากการเดินทางที่ลดลงและผลิตภาพในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น (พิชาพัทธ์ ปิยเรืองวิทย์, 2563)

ฉะนั้น อาจจะเห็นการปฏิบัติงานที่บ้านของหลายองค์กร รวมถึงหน่วยงานภาครัฐที่จะขยายโอกาสให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานจากนอกสำนักงานมากขึ้น มีการปรับเปลี่ยนระบบต่าง ๆ ให้มีความยืดหยุ่น รวมทั้งยังจะได้เห็นสตาร์ทอัพ และนักพัฒนาเทคโนโลยีนำเสนอแพลตฟอร์มใหม่ ๆ เพื่อใช้อำนวยความสะดวกกับการทำงานเพิ่มขึ้น ถือเป็นจุดเปลี่ยนในการสร้างโอกาสการพัฒนาองค์กรเข้าสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรมที่ไม่ใช่เพียงแค่การผลิตสินค้าหรือบริการที่มีความเป็นเทคโนโลยีและนวัตกรรมเท่านั้น แต่จะเป็นองค์กรที่สามารถหาโซลูชันใหม่ ๆ ที่ช่วยในการบริหารจัดการแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืน

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายในประเทศ

#### 2.5.1.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ “ความพึงพอใจในการทำงาน”

นฤนันท์ ชนะวิทยกำจร (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติเกาหลีในกรุงเทพมหานคร พบว่าเมื่อผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสในการสื่อสารให้พนักงานมากขึ้นจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการสื่อสารที่มากขึ้นด้วย เพราะเมื่อการสื่อสารมีประสิทธิภาพ พนักงานมีแนวโน้มที่จะเข้าใจงานได้ดีขึ้น ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานนำไปสู่ความสนใจและความกระตือรือร้นที่มากขึ้นในการทำงาน ดังนั้น ประสิทธิภาพของงานจะเพิ่มขึ้น หากพนักงานเกิดความพึงพอใจกับงานของตน

อารีย์ โพธิ์ขวัญ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานศูนย์กีฬาของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด คือ วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จ รองลงมาคือ ตัวแปรวัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว ตัวแปร วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการและตัวแปรวัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติ

ทองพิเชษฐ์ สุวรรณภู (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) พบว่า เพศ และระดับการศึกษาของพนักงานที่ ต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในขณะที่อายุ รายได้ที่แตกต่างกัน และ ระยะเวลาการทำงาน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานให้ความพึงพอใจด้านลักษณะงานมากที่สุด โดยข้อที่ได้ปฏิบัติงาน ตรงกับประสบการณ์ ทักษะ ความเชี่ยวชาญของตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด

ร้อยตำรวจโทปรีศ ชันธเสมา (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการ ทำงานที่บ้านในช่วงโรคระบาดโควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์ หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า กำลังพลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามนโยบายทำงานที่บ้านของผู้บังคับบัญชา โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้านความห่วงใย ในสุขภาพและสวัสดิภาพของกำลังพลในช่วงไวรัสโรคระบาดโควิด-19 รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจ ในด้านรายรับและสวัสดิการรวมถึงการพิจารณาผลงานเพื่อปรับเงินเดือนและตำแหน่งงาน แต่ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยในเรื่องของสภาพการทำงาน และความไม่พร้อมในด้านอุปกรณ์ สื่อสารในการทำงาน

### 2.5.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ “ประสิทธิภาพการทำงาน”

อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ด้านนโยบายการบริหารงาน การวางแผน ด้านการมอบหมายงาน และการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงานและความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ

### 2.5.1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ “การทำงานทางไกล (Telework), การทำงานนอกสถานที่ปฏิบัติงาน (Work From Anywhere) หรือการทำงานที่บ้าน (Work From Home)”

มนัสนันท์ ศรีนาคาร และ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการปฏิบัติงานทางไกลและที่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการใช้รูปแบบการปฏิบัติงานทางไกลและที่บ้าน เปรียบเทียบรูปแบบทางไกลและที่บ้านกับรูปแบบแบบดั้งเดิมและศึกษาข้อดีของการปฏิบัติงานทางไกลและที่บ้าน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานแบบดั้งเดิมในยุคการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ พนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทย ข้าราชการจากคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการสำนักงานข้าราชการพลเรือนและสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง นักธุรกิจส่วนตัว สัตวแพทย์และกลุ่มอาชีพอิสระ จำนวน 297 คน โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า เพศ อาชีพ ลักษณะงาน รายได้และเงินเดือน การใช้ระบบการประชุมทางไกลและการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานทางไกลและที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ที่ปฏิบัติงานทางไกลและที่บ้านกับแบบดั้งเดิม พบว่าการปฏิบัติงานทางไกลและที่บ้านดีกว่ารูปแบบเดิม เนื่องจากสามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้ดีกว่าเดิม ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาดีขึ้นกว่าเดิม ความขัดแย้งลดลงงานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม มั่นใจในการตัดสินใจและการกระทำของตนเองมากขึ้นกว่าเดิม สุขภาพจิตดีขึ้นและมีความสุขมากกว่าเดิม รายได้และเงินเดือนเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิมและมีอิสระในการปฏิบัติงานมากกว่าเดิม

ชาลิตี จิตติโชติพนิชย์ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน วิทยาลัยศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกลของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยความเข้ากันในการใช้ และปัจจัยนโยบายองค์การ จากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกลตามกรอบแนวคิดในการวิจัยทั้งหมด 8 ตัว ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ถึงความง่าย ในการใช้ ความเข้ากันในการใช้ บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ และนโยบายองค์การ

พิชาพัทธ์ ปิยเรืองวิทย์ (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่า เจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ฯ ที่ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จำนวน 320 คน มีความคิดเห็นว่า สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่สิ่งที่สามารถทำได้ดีคือ ในด้านปริมาณงานมากกว่าคุณภาพงาน เนื่องจากข้อจำกัดของการปฏิบัติงานที่บ้าน การควบคุมดูแลติดตามงานจากหัวหน้างานอย่างใกล้ชิดเป็นเรื่องที่ยาก ในส่วนลักษณะงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานที่บ้านคืองานสายสนับสนุน ได้แก่ สายเทคโนโลยีสารสนเทศ สายทรัพยากรบุคคล และสายการคลัง ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานแบบผสมผสาน (Hybrid) คือ ทั้งในหน่วยงานและที่บ้านมากกว่าปฏิบัติงานที่บ้านเพียงอย่างเดียว อีกทั้งพบว่า การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จะเกิดประสิทธิภาพได้นั้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน คือ ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน ปัจจัยด้านการสนับสนุน ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน และปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ

พิพธิดา เจริญวิลาศพงษ์ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 กรณีศึกษา : บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรดดิ้ง จำกัด (สำนักงานใหญ่) พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และแผนกที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านแตกต่างกัน ส่วนภูมิฐานะที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้าน สำหรับคำถามปลายเปิดบุคลากรส่วนใหญ่ต้องการให้องค์กรสนับสนุนในด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรขอเยี่ยมจากองค์กร ไม่ว่าจะป็นโต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน จอคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อช่วยให้งานการปฏิบัติงานคล่องตัวขึ้น

เสาวรัจ รัตนคำฟู (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยผลกระทบของการปฏิบัติงานที่บ้านในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 กรณีศึกษาสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานที่บ้านมีผลดีต่อองค์กรและพนักงาน ดังนี้ 1. ค่าใช้จ่ายโดยตรงลดลง ลดลงทั้งองค์กรและพนักงาน 2. ประหยัดเวลา

จากการเดินทางไปที่สำนักงาน ตลอดจนเวลาเดินทางไปประชุมหรือติดต่อกันภายนอก 3. ผลกระทบ  
ในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านส่วนใหญ่เพิ่มขึ้น เนื่องจากพนักงานรู้สึกเชิงบวกกับ  
การได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติงานที่บ้านได้ โดยประโยชน์ส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดตกอยู่กับพนักงาน  
ในรูปของเวลาในการเดินทางที่ประหยัดได้ซึ่งทำให้พนักงานมีเวลาในการทำกิจกรรมตามที่ต้องการ  
เพิ่มและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ลักชีกา นูซอดุม (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ทักษะคติและความพึงพอใจของ  
พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน  
(Work from home) ในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19 พบว่า บรรทัดฐานที่บ้านต่อการทำงาน  
จากบ้านมีอิทธิพลมากที่สุดเพราะส่งผลกระทบต่อในทุก ๆ ปัจจัย คือ ความพึงพอใจในงาน ความสมดุล  
ระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน ดังจะเห็น  
ได้ว่า ปัจจัยบรรทัดฐานที่บ้านเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องให้ความใส่ใจอย่างยิ่ง รองลงมาคือ ปัจจัยทางด้าน  
เทคโนโลยี คือ มีอิทธิพลทั้งต่อปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และความอยู่ดีมีสุข  
อีกปัจจัยที่มีความสำคัญไม่แพ้กันคือ บรรทัดฐานที่ทำงาน โดยมีอิทธิพลทั้งต่อปัจจัยด้านความ  
พึงพอใจในงาน และความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว เพราะฉะนั้นปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง  
ที่ได้กล่าวมาแล้วนี้ คือ ปัจจัยบรรทัดฐานที่บ้าน ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี และปัจจัยบรรทัดฐาน  
ที่ทำงานล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่บริษัทหรือองค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง และเมื่อ  
วิเคราะห์ความสัมพันธ์เมื่อเกิดการรับรู้สถานการณ์ COVID-19 จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญ  
มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการใช้งานง่ายที่มีผลต่อความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และความ  
สอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานในอิทธิพลเชิงบวก เช่นเดียวกันกับเมื่อมีความยากลำบากในการ  
เดินทาง ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งานก็มีผลต่อปัจจัยต่าง ๆ ในอิทธิพลเชิงบวก ทั้งความสมดุล  
ระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน

### 2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

(Dubrin, 1991) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน  
และประสิทธิภาพของผู้สื่อสารโทรคมนาคมกับพนักงานในองค์กร มีการเปรียบเทียบความพึงพอใจใน  
งานและผลงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน และพนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านจำนวน  
กลุ่มละ 34 คน ในด้านความพึงพอใจในงาน มีการวัดด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ของ The Minnesota และมีการให้งานจำนวน 5 งาน เพื่อใช้ในการวัดในด้านผลงาน มีการวัด โดยจำนวนการกรอกข้อมูล เข้าระบบต่อชั่วโมงของพนักงาน จากการวิจัยไม่พบความแตกต่างระหว่าง กลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและพนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในงานทั้งหมดและคะแนนระดับย่อย อย่างไรก็ตาม สิ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้อง 7 อย่างในการปฏิบัติงาน จากที่บ้านได้จำแนกออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญระหว่าง สองกลุ่ม ถูกพบจากคำถามที่สำคัญ 12 คำถามจาก 25 คำถาม ถึงแม้ว่าจะมีข้อจำกัดที่สำคัญในการออกแบบ การวิจัย แต่ผลการวิจัยชี้ว่า การปฏิบัติงานจากที่บ้านมีแนวโน้มที่จะเพิ่มความพึงพอใจในงาน ปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานจากที่บ้านทำให้มีผลงานมากกว่าการทำงานจากสำนักงาน

Hamilton (2002) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานที่บ้าน : ประโยชน์และความ ทำทนายของการปฏิบัติงานทางไกล พบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นให้บุคคลเป็นศูนย์กลางและ เปิดโอกาสให้คนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กรจะทำให้การบริหารจัดการ การปฏิบัติงานทางไกลประสบความสำเร็จ เนื่องจากการปฏิบัติงานทางไกลส่งผลให้องค์กร เกิดความท้าทายในเรื่องต่าง ๆ เช่น ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชากับลูกน้อง หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาต้องมีความเชื่อก่อนว่าลูกน้องจะสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้และจะรักษา ผลประโยชน์ให้แก่องค์กร ซึ่งหากหัวหน้าไม่มีความเชื่อใจลูกน้องแล้วลูกน้องจะสามารถจัดการ ตัดสินใจในงานได้ ก็ย่อมส่งผลเสียต่อผลการปฏิบัติงานของการปฏิบัติงานแบบไกล

Kowalski and Swanson (2005) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานทางไกล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน และองค์กรที่ปฏิบัติงานทางไกล รวมไปถึงประโยชน์และความท้าทาย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานทางไกลได้แก่ 1. ปัจจัยด้านการสนับสนุน (support) 2. ปัจจัยด้าน การสื่อสาร (Communication) และ 3. ปัจจัยด้านความไว้วางใจ (Trust) โดยปัจจัยด้านการ สนับสนุน (support) ต้องมาจากทุกระดับในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนจากผู้บริหาร ทั้งในเรื่องการปฏิบัติงานทางไกล อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่จำเป็นต่างๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงาน

ในส่วนของผู้บริหารระดับกลาง/หัวหน้างานพบว่า หากยังมีการสนับสนุนจากระดับหัวหน้า งานจะยิ่งส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์เชิงบวกต่อองค์กร และส่งผลให้เกิด ผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานที่ สูงขึ้น รวมไปถึงยกระดับคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ในส่วนของการสนับสนุนจาก



ครอบครัว ครอบครัวต้องเข้าใจเหตุและให้การสนับสนุนเคารพซึ่งกันและกันและกันในเวลาทำงานไม่รบกวน ย่อมส่งผลดีต่อชีวิตการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน สำหรับปัจจัยด้านการสื่อสาร (Communication) ต้องมีการติดต่อสื่อสารกันจากหลายทิศทาง กล่าวคือ ไม่เฉพาะการติดต่อสื่อสารจากหัวหน้าสู่ลูกน้อง แต่ต้องมีการติดต่อสื่อสารจากลูกน้องไปยังหัวหน้าและการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันด้วยจึงจะ เกิดความสำเร็จของการปฏิบัติงานทางไกล และสุดท้ายปัจจัยด้านความไว้วางใจ (Trust) กล่าวได้ว่า ด้านความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานทางไกล เนื่องจากความไว้วางใจเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในองค์กร หัวหน้าต้องมีความเชื่อมั่นไว้วางใจก่อนว่า ลูกน้องจะสามารถปฏิบัติงานได้ดี สามารถกำกับตนเองและควบคุมตนเองได้ ประกอบกับลูกน้องเอง ต้องมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อหน้าหน้าด้วยว่าจะปฏิบัติตนอย่างเสมอภาค ตัวอย่างเช่น การเปิดโอกาสให้ลูกน้องสามารถตัดสินใจและจัดการปัญหาในงานเองได้ หัวหน้าเพียงแค่คอย สนับสนุน เสนอแนะ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีคุณค่า ดังนั้น หากมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจ จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจต่องาน อีกทั้งลดความเครียดในงาน

Ellen Baker, Gayle C. Avery & John Crawford (2007) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจและการรับรู้ผลลัพธ์การทำงาน เพื่อที่จะได้รู้ว่าผู้ว่าจ้างจะมีส่วนช่วยให้พนักงานทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพในการ Work from Home โดยได้ทดสอบปัจจัย 4 อย่างถึงผลลัพธ์จากการ Work from Home ของพนักงานองค์กรในประเทศออสเตรเลียจำนวน 20 คน แบบสอบถามจะถามถึง องค์กร, อาชีพ, ข้อมูลส่วนบุคคล และปัจจัยจากครอบครัว ตลอดจนความพึงพอใจและผลการศึกษา พบว่า องค์กรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานและผลลัพธ์ที่ได้ มากกว่ารูปแบบการทำงานและปัจจัยจากครอบครัว ความแปรปรวนในสองอย่างหลัง นำไปสู่การ แนะนำที่ต้องปรับเปลี่ยนการให้ความช่วยเหลือซึ่งเป็นที่การจัดการทรัพยากรบุคคลต้องหารือ

Bloom and Liang (2014) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทโทรศัพทบริษัท Ctrip โดยทำการแยกพนักงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ทำงานที่บ้าน และกลุ่มที่ทำงานในออฟฟิศ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่ทำงาน ที่บ้านเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงาน อีกทั้งบริษัทยังสามารถประหยัดต้นทุน จากการเช่าพื้นที่สำนักงานอีกด้วย จากการศึกษาพบอีกว่า การปฏิบัติงานที่บ้านทำให้แนวโน้ม อัตราการลาออกลดลงจากที่คาดการณ์ เนื่องจากพนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านแตกต่างกัน อาทิเช่น ทิพธิดา เจริญวิลาศพงษ์ (2563) และพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานนั้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน อาทิเช่น อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) และณัฐนัท ชนะวิทย์กำจร (2554) ที่ทำการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นสองประเด็นที่น่าสนใจที่ผู้วิจัยจะทำการศึกษาต่อไปในการวิจัยครั้งนี้

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการทำงาน โดยเฉพาะจากการศึกษาของ Andrew - J. Dubrin (1991) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานและประสิทธิผลของผู้สื่อสารโทรคมนาคมกับพนักงานในองค์กรพบว่า จากการวิจัยไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและพนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานทั้งหมด อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Ellen Baker, Gayle C. Avery & John Crawford (2007) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและการรับรู้ผลลัพธ์การทำงานพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานและผลลัพธ์ที่ได้มากกว่ารูปแบบการทำงาน ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจที่จะทำการศึกษาต่อไปในการวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องผลกระทบจากการทำงานจากบ้าน (Work from home) ในต่างประเทศพบว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบจากการทำงานจากบ้านหรือการทำงานทางไกลโดยนำเสนอถึงผลกระทบในหลากหลายแง่มุม ทั้งต่อตัวพนักงานเอง ต่อองค์กร และต่อสังคมโดยรวม เช่น การศึกษาของ Harker and MacDonell (2012) ได้ทำการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพการทำงานทางไกลโดยพบว่า การทำงานทางไกลมีความสัมพันธ์เชิงบวก โดยการทำงานทางไกลจะเพิ่มผลผลิตการทำงานให้เพิ่มสูงขึ้น เป็นการเพิ่มผลการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงเพิ่มความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรให้สูงมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Hamilton (1987) ที่ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบด้านบวกในการทำงานทางไกล ซึ่งพบข้อดีที่หลากหลาย เช่น การมีความสุขในชีวิตมากขึ้นระหว่างการทำงาน ครอบครัว และชีวิตส่วนตัว สามารถจัดการชีวิตให้มีความยืดหยุ่น ลดความเครียดในการทำงาน ลดเวลาในการเดินทาง ทำให้สามารถเพิ่มเวลาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการประหยัดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทั้งค่าเดินทาง ค่าที่จอดรถ เป็นต้น

นอกจากการศึกษาถึงผลกระทบในเชิงบวกของการทำงานจากบ้านหรือการทำงานทางไกลแล้ว ยังมีการศึกษาถึงผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้นด้วย เช่น การศึกษาของ Fortin (1986) พบว่า การทำงานทางไกลนี้อาจส่งผลให้พนักงานรู้สึกขาดความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การทำงานร่วมกันเป็นทีมน้อยลง บางครั้งอาจรู้สึกถึงความโดดเดี่ยว รู้สึกห่างไกลจากองค์การจนทำให้เริ่มรู้สึกขาดความก้าวหน้าและพัฒนาในอาชีพ เช่นเดียวกับ Mann & Holdsworth (2003) พบว่า จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบทางด้านอารมณ์ของพนักงานจากความรู้สึกโดดเดี่ยว รู้สึกกังวล ซึ่งอาจเป็นผลกระทบมาจากการห่างจากการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน สามารถแบ่งปันปัญหาของตนเองกับเพื่อนร่วมงานได้

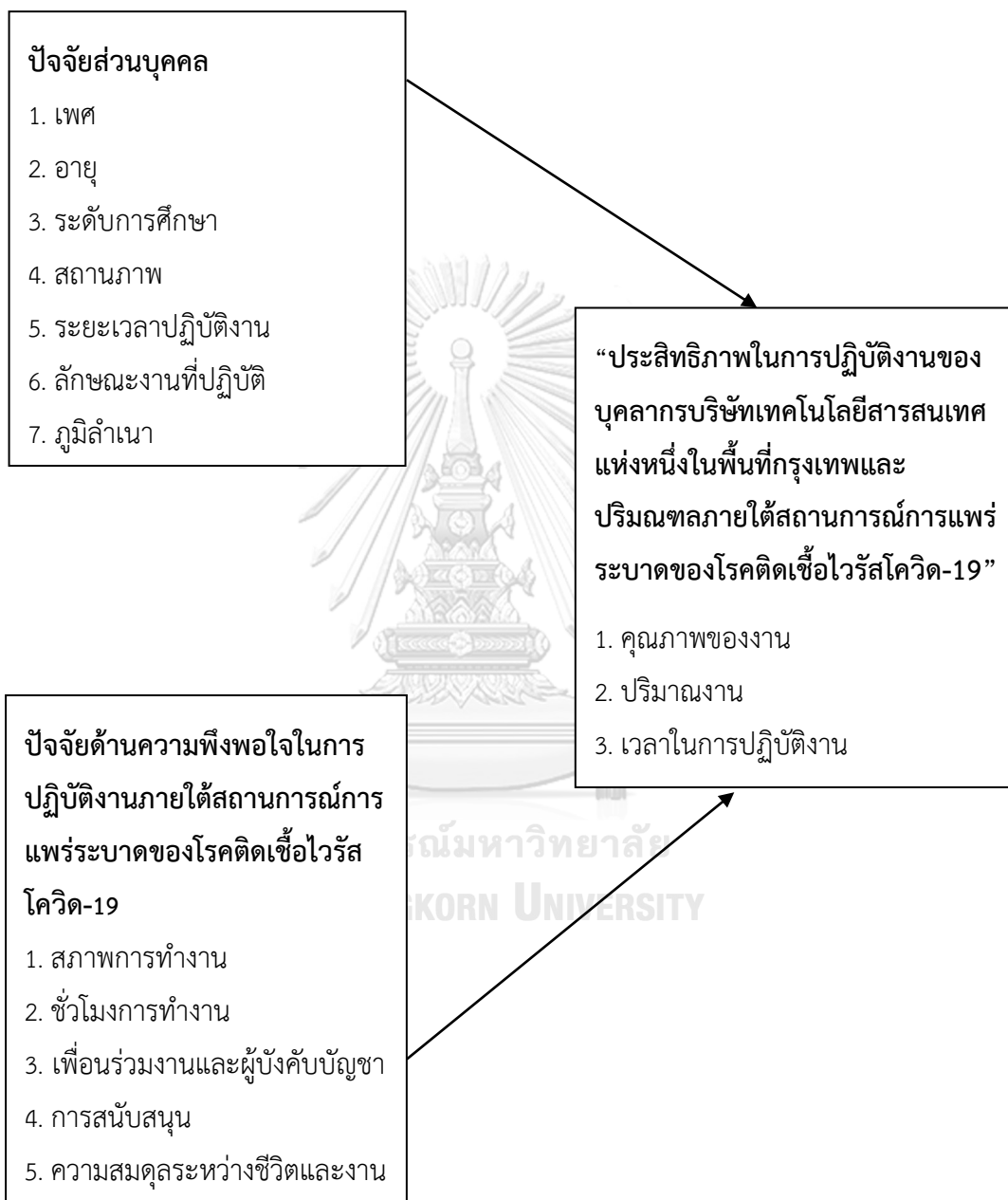
## 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเห็นว่าเพื่อให้สอดคล้องกับเรื่อง ทศนคติของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 กรณีศึกษา : บุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยผ่านการแบ่งกลุ่มปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วงวิกฤตการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ดังนี้ ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และภูมิลำเนา และ 2. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากภายนอกในช่วงวิกฤตการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีความแตกต่างกันในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ปกติกับในช่วงวิกฤตการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ประกอบด้วย ด้านสภาพการทำงาน ด้านชั่วโมงการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการสนับสนุน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน ซึ่งคาดว่าจะมีผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาในการปฏิบัติงาน

## รูปภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดวิธีวิจัย

ตัวแปรต้น (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษา “ทัศนคติของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 กรณีศึกษา : บุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล” โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ เพื่อรวบรวมข้อมูลและนำเสนอเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยตามทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ (Online questionnaire) โดยสามารถแบ่งรายละเอียด เป็นหัวข้อนำเสนอได้ดังนี้

- 3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ดังนี้

**1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการใช้รูปแบบวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ

**1.1 ประชากร** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานประจำในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทุกตำแหน่ง ทุกสายงาน และทุกระดับ โดยปัจจุบันมีอัตรากำลังที่มีอยู่จริง ณ วันที่ 31 มกราคม 2565 รวมจำนวนทั้งสิ้น จำนวน 1,056 อัตรา

**1.2 กลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานประจำในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยได้ทำการแบ่งบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงาน พนักงานที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ และพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในสาขา โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

N = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

E = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

n = 1056

1 + (1056) (0.5) (0.5)

= 290 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน (Work Efficiency) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานจากภายนอกสำนักงาน หรือการทำงานจากที่บ้าน (Teleworking หรือ Work From Anywhere) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากหนังสือ เอกสารวิชาการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ บทความ ระเบียบ และอินเทอร์เน็ต แบ่งได้ดังนี้

2.1 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีองค์ประกอบ ดังนี้

- 1) สภาพการทำงาน
- 2) ชั่วโมงการทำงาน
- 3) เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
- 4) การสนับสนุน
- 5) ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน

2.2 ด้านประสิทธิภาพการทำงาน มีองค์ประกอบ ดังนี้

- 1) คุณภาพของงาน
- 2) ปริมาณงาน
- 3) เวลาในการปฏิบัติงาน

2.3 ด้านการทำงานจากนอกสำนักงาน หรือการทำงานจากที่บ้าน (Teleworking หรือ Work From Anywhere)

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ และได้ปรึกษาขอคำแนะนำจากอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้การศึกษาคอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทั้งหมด โดยแบ่งรายละเอียดดังนี้

**1. โครงสร้างแบบสอบถาม** ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานประจำในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแบ่งตามลักษณะการปฏิบัติงานออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน บุคลากรที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสาขา โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียวจำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และภูมิลำเนา

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ด้านสภาพการทำงาน ด้านชั่วโมงการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการสนับสนุน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน โดยลักษณะแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามให้เรียงลำดับความสำคัญในแต่ละเรื่องแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (ยูทธ ไทยวรรณและกุสุมา ผลาพรหม, 2553) รูปแบบคำถามแบบปลายปิด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 22 ข้อ

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติกับการปฏิบัติงานจากภายนอกภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน รูปแบบคำถามแบบปลายปิด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 9 ข้อ

**ส่วนที่ 4** ข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แบ่งออกเป็นประโยชน์หรือความพึงพอใจ และอุปสรรคหรือข้อจำกัด รูปแบบคำถามแบบปลายปิด ให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จำนวน 2 ข้อ

ทั้งนี้ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคิร์ท ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ได้กำหนดค่าคะแนนน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

#### การแปลความหมาย

เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยที่กำหนด ดังนี้  
 ดังนั้นเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย คือ

คะแนน	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจหรือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง มีความพึงพอใจหรือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง มีความพึงพอใจหรือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง มีความพึงพอใจหรือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง มีความพึงพอใจหรือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับน้อยที่สุด

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจคะแนน แล้วนำคะแนนมาวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยตัวสถิติที่ใช้มีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ การใช้สถิติเพื่ออธิบายข้อมูลที่มีอยู่ ใช้อธิบายลักษณะทั่วไปส่วนบุคคล และพฤติกรรม ได้แก่ สถิติอัตราส่วนร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าความเบี่ยงเบน และค่าเฉลี่ย ในการอธิบายลักษณะของข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการทดสอบหาความแตกต่าง โดยใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test และ One-way ANOVA
3. สถิติ Multiple Regression Analysis หรือการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์และทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent Variable) กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05



### 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
<p><b>สมมติฐานข้อที่ 1</b> บุคลากรของบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และภูมิลำเนาจะมีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานต่อ ชั่วโมงการทำงาน ต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ต่อการสนับสนุน และต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่แตกต่างกัน</p> <p>เพศ</p> <p>อายุ</p> <p>ระดับการศึกษา</p> <p>สถานภาพ</p> <p>ระยะเวลาการปฏิบัติงาน</p> <p>ลักษณะงานที่ปฏิบัติ</p> <p>ภูมิลำเนา</p>	<p>One – Way ANOVA</p> <p>One – Way ANOVA</p> <p>One – Way ANOVA</p> <p>One – Way ANOVA</p> <p>One – Way ANOVA</p> <p>One – Way ANOVA</p> <p>Independent Sample T – Test</p>
<p><b>สมมติฐานข้อที่ 2</b> ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่แตกต่างกัน</p> <p>เพศ</p> <p>อายุ</p> <p>ระดับการศึกษา</p> <p>สถานภาพ</p> <p>ระยะเวลาการปฏิบัติงาน</p> <p>ลักษณะงานที่ปฏิบัติ</p> <p>ภูมิลำเนา</p>	<p>One – Way ANOVA</p> <p>One – Way ANOVA</p> <p>One – Way ANOVA</p> <p>One – Way ANOVA</p> <p>One – Way ANOVA</p> <p>One – Way ANOVA</p> <p>Independent Sample T – Test</p>

<p><b>สมมติฐานข้อที่ 3</b> ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 ของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ ปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยชั่วโมงการทำงาน ปัจจัยเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ปัจจัยการสนับสนุน และปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน</p>	<p><b>Multiple Regression Analysis</b></p>
---	--



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษา “ทัศนคติของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 กรณีศึกษา : บุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล” จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 290 คน ที่ได้เข้าร่วมตอบแบบสอบถาม สามารถจำแนกรายละเอียดภาพรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 และส่วนประโยชน์หรือข้อจำกัดในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ดังนี้

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
หญิง	132	45.5
ชาย	122	42.1
อื่น ๆ	36	12.4
<b>รวม</b>	<b>290</b>	<b>100.0</b>
<b>2. อายุ</b>		
20 - 29 ปี	81	27.9
30 - 39 ปี	109	37.6
40 - 49 ปี	57	19.7
50 - 60 ปี	43	14.8
<b>รวม</b>	<b>290</b>	<b>100.0</b>

## 3. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี	178	61.4
ปริญญาโท	93	32.1
ปริญญาเอก	3	1.0
อื่น ๆ	16	5.5
<b>รวม</b>	<b>290</b>	<b>100.0</b>

## 4. สถานภาพ

โสด	183	61.1
สมรส/อยู่ด้วยกัน	104	35.9
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3	1.0
<b>รวม</b>	<b>290</b>	<b>100.0</b>

## 5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ต่ำกว่า 2 ปี	43	14.8
2 - 4 ปี	48	16.6
4 - 10 ปี	93	32.0
10 ปีขึ้นไป	106	36.6
<b>รวม</b>	<b>290</b>	<b>100.0</b>

## 6. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

สำนักงาน	159	54.8
นอกสถานที่	73	25.2
สาขา	58	20.0
<b>รวม</b>	<b>290</b>	<b>100.0</b>

## 7. ภูมิภาค

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	206	71.0
จังหวัดอื่น ๆ	84	29.0
<b>รวม</b>	<b>290</b>	<b>100.0</b>

### จากตารางข้างต้นสรุปของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

**ข้อมูลเรื่องเพศ** พบว่า ข้อมูลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่างนั้น เพศหญิงมีจำนวนมากที่สุด คือ ร้อยละ 45.5 รองลงมาคือเพศชาย อยู่ที่ร้อยละ 42.1 และเพศอื่น ๆ นั้นมีจำนวนน้อยที่สุด โดยมีจำนวนร้อยละ 12.4

**ข้อมูลเรื่องอายุ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 30-39 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือร้อยละ 37.6 รองลงมาคือ กลุ่มช่วงอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 27.9 ส่วนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่เหลือ คือ กลุ่มช่วงอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 19.7 และกลุ่มช่วงอายุ 50-60 ปี นั้นมีจำนวนน้อยที่สุดโดยมีจำนวนร้อยละ 14.8

**ข้อมูลด้านระดับการศึกษา** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีที่ร้อยละ 61.4 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโทที่ร้อยละ 32.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่เหลือ คือ ระดับการศึกษาอื่น ๆ ร้อยละ 16.5 และผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาเอกนั้น เป็นกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดโดยอยู่ที่ร้อยละ 1.0

**ข้อมูลด้านสถานภาพ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดมีจำนวนมากที่สุดที่ร้อยละ 63.1 รองลงมาคือ ผู้ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันที่ร้อยละ 35.9 และผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ เป็นกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดโดยอยู่ที่ร้อยละ 1.0

**ข้อมูลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน** พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 36.6 รองลงมาคือ ระยะเวลา 4 - 10 ปี อยู่ที่ร้อยละ 32.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่เหลือคือ ระยะเวลา 2 - 4 ปีร้อยละ 16.6 และระยะเวลาต่ำกว่า 2 ปีนั้น เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดโดยอยู่ที่ร้อยละ 14.8

**ข้อมูลด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานมีจำนวนมากที่สุดที่ร้อยละ 54.8 รองลงมาคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ที่ร้อยละ 25.2 และผู้ที่ปฏิบัติงานประจำสาขาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดโดยอยู่ที่ร้อยละ 20.0

**ข้อมูลด้านภูมิลำเนา** พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในอัตราส่วนที่มากกว่าผู้ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดอื่นๆ แบ่งเป็น ผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จะมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 71 และกลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดอื่น ๆ ร้อยละ 29

#### 4.2 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 290 คน และใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลค่าเป็นระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ด้านสภาพการทำงาน	1. สภาพแวดล้อมเมื่อปฏิบัติงานจากภายนอก	3.62	0.938	มาก	4
	2. อุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานจากภายนอก	4.20	0.732	มาก	2
	3. ไม่พบอุปสรรคในการเข้าถึงระบบหรือโปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติงานจากภายนอก	3.72	0.811	มาก	3
	4. เทคโนโลยีช่วยให้ปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	4.53	0.682	มากที่สุด	1
	รวม	3.85	0.576	มาก	
ด้านชั่วโมงการทำงาน	1. การจัดการกับงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันตามกำหนด	4.00	0.720	มาก	1
	2. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	3.44	0.814	มาก	3
	3. ชั่วโมงการปฏิบัติงานลดน้อยลง และมีเวลาให้สมาชิกในครอบครัวมากขึ้น	3.70	0.939	มาก	2
	รวม	3.71	0.575	มาก	
ด้านเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา	1. สามารถติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน และ/หรือผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา	3.87	0.716	มาก	2

	2. ผู้บังคับบัญชามีการประชุมและติดตามงานผ่านช่องทางออนไลน์	4.09	0.755	มาก	1
	3. ผู้บังคับบัญชาให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.74	0.785	มาก	3
	4. ความสัมพันธ์ ความสนิทสนมระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ/หรือผู้บังคับบัญชา	2.61	1.127	ปานกลาง	5
	5. การทำงานเป็นทีม การรับรู้ถึงความสำคัญของตนเองต่อทีม	3.09	1.070	ปานกลาง	4
	<b>รวม</b>	<b>3.48</b>	<b>0.571</b>	<b>มาก</b>	
<b>ด้านการสนับสนุน</b>	1. ได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน	4.37	0.984	มากที่สุด	1
	2. อุปกรณ์ที่ได้รับมีประสิทธิภาพเพียงพอในการปฏิบัติงาน	4.18	0.899	มาก	2
	3. ได้รับการสนับสนุนและการช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.84	0.669	มาก	4
	4. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนและช่วยเหลือ สามารถขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลา	3.91	0.622	มาก	3
	5. สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	3.77	0.776	มาก	5
	<b>รวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.594</b>	<b>มาก</b>	
<b>ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน</b>	1. สามารถแบ่งเวลาในการทำงาน ส่วนตัว เวลาครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม	3.66	0.834	มาก	5
	2. การปฏิบัติงานจากภายนอก ช่วยให้มีส่วนตัวมากขึ้น	3.91	0.872	มาก	3
	3. การปฏิบัติงานจากภายนอก ทำให้ชีวิตมีความเหมาะสมระหว่างงานและสุขภาพ	3.66	0.883	มาก	5
	4. การปฏิบัติงานจากภายนอก ช่วยลดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ	4.35	0.853	มากที่สุด	1

5. การปฏิบัติงานจากภายนอก ไม่เป็น อุปสรรคหรือก่อให้เกิดความขัดแย้งกับ สมาชิกในครอบครัว	4.06	0.838	มาก	2
<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.609</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากภายนอกภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 พิจารณาเป็นประเด็นของแต่ละด้าน แสดงผลค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

#### ด้านสภาพการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D. = 0.576) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่า หัวข้อเทคโนโลยีช่วยให้ปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.682) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ หัวข้ออุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานจากภายนอก ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.732) และหัวข้อไม่พบอุปสรรคในการเข้าถึงระบบหรือโปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติงานจากภายนอก ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.811) โดยหัวข้อสภาพแวดล้อมเมื่อปฏิบัติงานจากภายนอก ( $\bar{X} = 3.62$ , S.D. = 0.938) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

#### ด้านชั่วโมงการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = 0.575) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่า หัวข้อการจัดการกับงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันตามกำหนด ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.720) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ หัวข้อชั่วโมงการปฏิบัติงานลดน้อยลง และมีเวลาให้สมาชิกในครอบครัวมากขึ้น ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.939) และหัวข้อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 0.814) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด



### ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = 0.571) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่า หัวข้อผู้บังคับบัญชามีการประชุมและติดตามงานผ่านช่องทางออนไลน์ ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.755) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ หัวข้อสามารถติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน และ/หรือผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 0.716) หัวข้อผู้บังคับบัญชาให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.785) หัวข้อการทำงานเป็นทีม การรับรู้ถึงความสำคัญของตนเองต่อทีม ( $\bar{X} = 3.09$ , S.D. = 1.070) โดยหัวข้อความสัมพันธ์ ความสนิทสนมระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ/หรือผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 2.61$ , S.D. = 1.127) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

### ด้านการสนับสนุน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการสนับสนุน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.594) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่า หัวข้อได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.984) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ หัวข้ออุปกรณ์ที่ได้รับมีประสิทธิภาพเพียงพอในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.899) หัวข้อผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนและช่วยเหลือ สามารถขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลา ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.622) หัวข้อได้รับการสนับสนุนและการช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.669) โดยหัวข้อสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = 0.776) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

### ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 0.609) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่า หัวข้อการปฏิบัติงานจากภายนอกช่วยลดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.853) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ หัวข้อการปฏิบัติงานจากภายนอก ไม่เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัว ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.838) หัวข้อการปฏิบัติงานจากภายนอก ช่วยให้มีเวลาส่วนตัว

มากขึ้น ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.872) โดยหัวข้อสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.834) และหัวข้อการปฏิบัติงาน จากภายนอก ทำให้ชีวิตมีความเหมาะสมระหว่างงานและสุขภาพ ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.883) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

#### 4.3 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 290 คน และใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลค่าเป็นระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ด้านคุณภาพงาน	1. ผลงานมีความถูกต้อง หรือมีข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อย	4.11	0.700	มาก	1
	2. คุณภาพงานที่สำเร็จได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	4.00	0.614	มาก	2
	3. การศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม พัฒนาทักษะความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น	3.77	0.770	มาก	3
	<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.484</b>	<b>มาก</b>	
ด้านปริมาณงาน	1. สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้	4.05	0.671	มาก	2
	2. สามารถบริหารเวลาปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองเพื่อผลลัพธ์จำนวนมากขึ้น	3.80	0.700	มาก	3
	3. สามารถวางแผน จัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในระหว่างการปฏิบัติงานจากภายนอก	4.07	0.695	มาก	1
	<b>รวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.539</b>	<b>มาก</b>	

ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน	1. การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานจากภายนอก	3.56	0.797	มาก	3
	2. การปฏิบัติงานจากภายนอกช่วยให้บริหารจัดการเวลาได้ดีขึ้น	4.09	0.769	มาก	1
	3. สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้ดีขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานจากภายนอก	4.02	0.755	มาก	2
รวม		3.89	0.593	มาก	

จากตารางค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากภายนอกภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 พิจารณาพิจารณาเป็นประเด็นของแต่ละด้าน แสดงผลค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

#### ด้านคุณภาพงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.484) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่า หัวข้อผลงานมีความถูกต้อง หรือมีข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อย ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.700) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ หัวข้อคุณภาพงานที่สำเร็จได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.614) และหัวข้อการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม พัฒนาทักษะความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = 0.770) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

#### ด้านปริมาณงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.539) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่า หัวข้อสามารถวางแผนจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในระหว่างการปฏิบัติงานจากภายนอก ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.695) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ หัวข้อสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.671) และหัวข้อสามารถบริหารเวลาปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง เพื่อผลลัพธ์จำนวนมากขึ้น ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.700) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

## ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านเวลาในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.593) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่า หัวข้อการปฏิบัติงานจากภายนอกช่วยให้บริหารจัดการเวลาได้ดีขึ้น ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.769) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ หัวข้อสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้ดีขึ้นในระหว่างการทำงานจากภายนอก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.755) และหัวข้อการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้นในระหว่างการทำงานจากภายนอก ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 0.797) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

### 4.4 ประโยชน์หรือข้อจำกัดในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 290 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างแต่ละท่านสามารถเลือกตอบคำตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ ดังนี้

#### 4.4.1 ประโยชน์หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

ตารางที่ 5 ประโยชน์หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ในแต่ละคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง



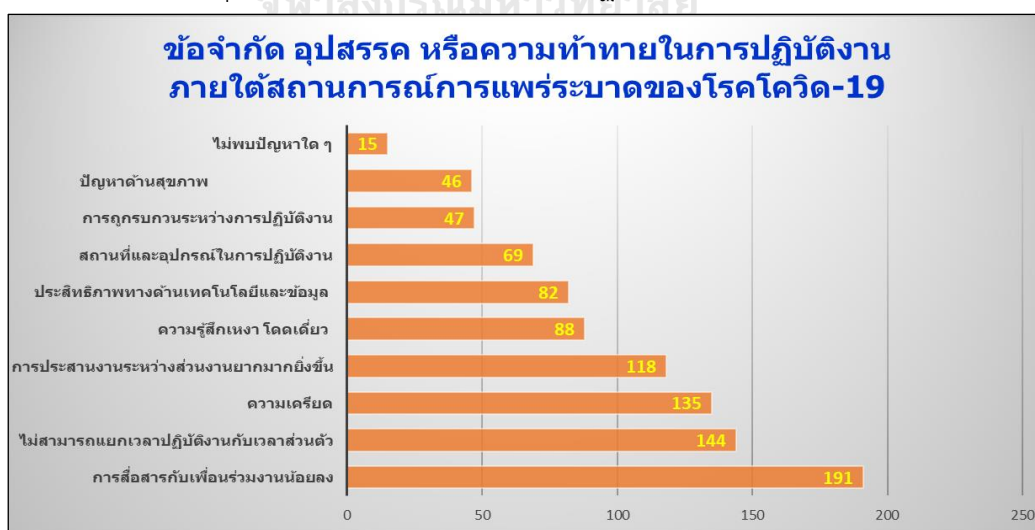
จากตารางคำตอบประโยชน์หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละคำตอบ จากกลุ่มตัวอย่าง 290 คน สามารถแสดงผลเป็นตาราง ตามอัตราร้อยละได้ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงอัตราร้อยละของประโยชน์หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละคำตอบ

ประโยชน์หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประหยัดเวลาในการเดินทาง	238	82.1
ประหยัดค่าใช้จ่าย	232	80
ได้ใช้เวลาร่วมกับคนในครอบครัวมากขึ้น	163	56.2
ได้ทำกิจกรรมอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น	128	44.1
สุขภาพจิตดีขึ้น	107	36.9
ใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานได้มากขึ้น	86	29.7
สุขภาพร่างกายดีขึ้น	70	24.1
มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น	51	17.6

4.4.2 ข้อจำกัด อุปสรรค หรือความท้าทายในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

ตารางที่ 7 ข้อจำกัด อุปสรรค หรือความท้าทายในการปฏิบัติงานในแต่ละคำตอบ



จากตารางคำตอบข้อจำกัด อุปสรรค หรือความท้าทายในการปฏิบัติงานในแต่ละคำตอบ จากกลุ่มตัวอย่าง 290 คน สามารถแสดงผลเป็นตาราง ตามอัตราร้อยละได้ดังนี้

**ตารางที่ 8** แสดงอัตราร้อยละของข้อจำกัด อุปสรรค หรือความท้าทายในการปฏิบัติงานในแต่ละคำตอบ

ข้อจำกัด อุปสรรค หรือความท้าทายในการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน, ผู้บังคับบัญชาน้อยลง	191	65.9
ไม่สามารถแยกเวลาปฏิบัติงานกับเวลาส่วนตัว	144	49.7
ความเครียด	135	46.6
การประสานงานระหว่างส่วนงานยากมากยิ่งขึ้น	118	40.7
ความรู้สึกเหงา โดดเดี่ยว	88	30.3
ประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีและข้อมูล	82	28.3
สถานที่และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน	69	23.8
การถูกรบกวนระหว่างการปฏิบัติงาน	47	16.2
ปัญหาด้านสุขภาพ	46	15.9
ไม่พบปัญหาใด ๆ	15	5.2

#### 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**4.5.1 สมมติฐานที่ 1** บุคลากรของบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่ กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และภูมิลำเนาจะมีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน ความพึงพอใจต่อ ชั่วโมงการทำงานความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่แตกต่างกัน

(1) สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่แตกต่างกัน

- H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

- H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 แตกต่างกัน

### ด้านที่ 1 : สภาพการทำงาน

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของเพศที่แตกต่างกัน

เพศ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
หญิง	132	3.92	0.52	4.445	0.013*
ชาย	122	3.85	0.64		
อื่นๆ	36	3.60	0.42		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 4.445 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดง ในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามเพศที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

เพศ	ค่าเฉลี่ย	หญิง	ชาย	อื่นๆ
		3.92	3.85	3.6
หญิง	3.92		0.0775	0.3217*
ชาย	3.85			0.2441*
อื่นๆ	3.6			

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

แตกต่าง ระดับความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของบุคลากรของบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศ

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มเพศหญิง และกลุ่มเพศชาย มีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มากกว่ากลุ่มเพศอื่น ๆ

ส่วนกลุ่มเพศคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ด้านที่ 2 : ชั่วโมงการทำงาน

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของเพศที่แตกต่างกัน

เพศ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
หญิง	132	3.78	0.57	2.725	0.067
ชาย	122	3.69	0.59		
อื่นๆ	36	3.54	0.47		

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 2.725 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.067 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



### ด้านที่ 3 : เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

#### ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของเพศที่แตกต่างกัน

เพศ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
หญิง	132	3.45	0.53	1.220	0.297
ชาย	122	3.53	0.64		
อื่นๆ	36	3.39	0.41		

#### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 1.220 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.297 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ด้านที่ 4 : การสนับสนุน

#### ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนของเพศที่แตกต่างกัน

เพศ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
หญิง	132	4.03	0.60	0.587	0.557
ชาย	122	3.98	0.64		
อื่นๆ	36	4.09	0.37		

#### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 0.587 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.557 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการสนับสนุนภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ด้านที่ 5 : ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงานของเพศที่แตกต่างกัน

เพศ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
หญิง	132	3.99	0.62	1.774	0.172
ชาย	122	3.92	0.64		
อื่นๆ	36	3.77	0.37		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 1.774 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.172 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) สมมติฐานที่ 1.2 ช่วงอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่แตกต่างกัน

- H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน

- H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกัน

## ด้านที่ 1 : สภาพการทำงาน

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของช่วงอายุที่แตกต่างกัน

อายุ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
20-29 ปี	81	3.78	0.52	1.656	0.177
30-39 ปี	109	3.81	0.62		
40-49 ปี	57	3.92	0.61		
50-60 ปี	43	3.98	0.50		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 1.656 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.177 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ด้านที่ 2 : ชั่วโมงการทำงาน

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของช่วงอายุที่แตกต่างกัน

อายุ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
20-29 ปี	81	3.63	0.59	1.685	0.170
30-39 ปี	109	3.81	0.56		
40-49 ปี	57	3.66	0.62		
50-60 ปี	43	3.69	0.52		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 1.685 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.170 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ด้านที่ 3 : เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของช่วงอายุที่แตกต่างกัน

อายุ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
20-29 ปี	81	3.44	0.60	2.125	0.097
30-39 ปี	109	3.41	0.61		
40-49 ปี	57	3.54	0.52		
50-60 ปี	43	3.64	0.44		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 2.125 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.097 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ด้านที่ 4 : การสนับสนุน

#### ตารางที่ 18 ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนของช่วงอายุที่แตกต่างกัน

อายุ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
20-29 ปี	81	3.99	0.58	0.945	0.419
30-39 ปี	109	3.97	0.67		
40-49 ปี	57	4.04	0.57		
50-60 ปี	43	4.14	0.43		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 0.945 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.419 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการสนับสนุนภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ด้านที่ 5 : ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน

#### ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงานของช่วงอายุที่แตกต่างกัน

อายุ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
20-29 ปี	81	3.82	0.59	1.598	0.190
30-39 ปี	109	3.95	0.71		
40-49 ปี	57	3.94	0.58		
50-60 ปี	43	4.07	0.35		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 1.598 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.190 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(3) **สมมติฐานที่ 1.3** ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่แตกต่างกัน

- H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน

- H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกัน

### ด้านที่ 1 : สภาพการทำงาน

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ปริญญาตรี	178	3.79	0.53	3.19	0.024*
ปริญญาโท	93	3.92	0.63		
ปริญญาเอก	16	4.67	0.58		
อื่นๆ	3	3.90	0.61		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 3.19 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดง ในตารางที่ 21

**ตารางที่ 21** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้จากการทดสอบ ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	อื่นๆ
		3.79	3.92	4.67	3.90
ปริญญาตรี	3.79		-0.12901	-0.8745*	-0.1037
ปริญญาโท	3.92			-0.7455*	0.0253
ปริญญาเอก	4.67				0.7708*
อื่นๆ	3.90				

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

แตกต่าง ระดับความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของบุคลากรของบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มปริญญาตรี และกลุ่มปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 น้อยกว่ากลุ่มปริญญาเอก

กลุ่มปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น ๆ

ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

## ด้านที่ 2 : ชั่วโมงการทำงาน

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ปริญญาตรี	178	3.66	0.54	1.893	0.131
ปริญญาโท	93	3.82	0.64		
ปริญญาเอก	3	4.00	0.67		
อื่นๆ	16	3.69	0.52		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 1.893 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.131 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ด้านที่ 3 : เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ปริญญาตรี	178	3.50	0.56	1.968	0.119
ปริญญาโท	93	3.39	0.61		
ปริญญาเอก	3	3.47	0.23		
อื่นๆ	16	3.74	0.44		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 1.968 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.119 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ด้านที่ 4 : การสนับสนุน

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ปริญญาตรี	178	3.96	0.60	1.733	0.160
ปริญญาโท	93	4.12	0.61		
ปริญญาเอก	3	4.20	0.69		
อื่นๆ	16	4.00	0.33		

#### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 1.733 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.160 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการสนับสนุน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ด้านที่ 5 : ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงานของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ปริญญาตรี	178	3.87	0.58	1.862	0.136
ปริญญาโท	93	4.05	0.68		
ปริญญาเอก	3	4.13	0.42		
อื่นๆ	16	3.88	0.44		

#### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 1.862 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.136 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



(4) สมมติฐานที่ 1.4 สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่แตกต่างกัน

- H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน

- H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกัน

### ด้านที่ 1 : สภาพการทำงาน

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของสถานภาพที่ต่างกัน

สถานภาพ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
โสด	183	3.83	0.54	3.018	0.05*
สมรส/อยู่ด้วยกัน	104	3.90	0.57		
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3	3.11	1.84		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 3.018 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.05 ซึ่งเท่ากับ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า สถานภาพที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แตกกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดง ในตารางที่ 27

ตารางที่ 27 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามสถานภาพที่ได้จากการทดสอบ ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หย่าร้าง/แยกกันอยู่
		3.83	3.90	3.11
โสด	3.83		-0.0700	0.7195*
สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.90			0.7895*
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.11			

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

แตกต่าง ระดับความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของบุคลากรของบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามสถานภาพ

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มสถานภาพโสด และกลุ่มสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มากกว่ากลุ่มสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่

ส่วนกลุ่มสถานภาพคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ด้านที่ 2 : ชั่วโมงการทำงาน

ตารางที่ 28 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของสถานภาพที่แตกต่างกัน

สถานภาพ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
โสด	178	3.71	0.58	0.010	0.99
สมรส/อยู่ด้วยกัน	93	3.71	0.56		
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3	3.67	1.00		

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 0.010 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.99 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ด้านที่ 3 : เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

#### ตารางที่ 29 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของสถานภาพที่แตกต่างกัน

สถานภาพ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
โสด	178	3.44	0.59	1.102	0.334
สมรส/อยู่ด้วยกัน	93	3.54	0.53		
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3	3.40	0.80		

#### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 1.102 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.334 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ด้านที่ 4 : การสนับสนุน

#### ตารางที่ 30 ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนของสถานภาพที่แตกต่างกัน

สถานภาพ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
โสด	178	3.98	0.60	3.682	0.026*
สมรส/อยู่ด้วยกัน	93	4.09	0.53		
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3	3.27	1.45		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 3.682 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการสนับสนุนภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดง ในตารางที่ 31

**ตารางที่ 31** แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามสถานภาพที่ได้จากการทดสอบ ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หย่าร้าง/แยกกันอยู่
		3.98	4.09	3.27
โสด	3.98		-0.1139	0.7137*
สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.09			0.8276*
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.27			

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

แตกต่าง ระดับความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของบุคลากรของบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามการสนับสนุน

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มสถานภาพโสด และกลุ่มสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มากกว่ากลุ่มสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่

ส่วนกลุ่มสถานภาพคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

**ด้านที่ 5 : ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน**

**ตารางที่ 32** ความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงานของสถานภาพที่แตกต่างกัน

สถานภาพ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
โสด	178	3.90	0.64	2.785	0.063
สมรส/อยู่ด้วยกัน	93	4.00	0.48		
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3	3.27	1.81		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 2.785 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.063 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(5) สมมติฐานที่ 1.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่แตกต่างกัน

- H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน

- H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกัน

### ด้านที่ 1 : สภาพการทำงาน

ตารางที่ 33 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ต่ำกว่า 2 ปี	43	3.87	0.62	0.023	0.995
2 - 4 ปี	48	3.84	0.52		
4 - 10 ปี	93	3.84	0.50		
10 ปีขึ้นไป	106	3.85	0.65		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 0.023 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.995 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ด้านที่ 2 : ชั่วโมงการทำงาน

ตารางที่ 34 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ต่ำกว่า 2 ปี	43	3.65	0.60	2.100	0.100
2 - 4 ปี	48	3.83	0.49		
4 - 10 ปี	93	3.78	0.54		
10 ปีขึ้นไป	106	3.63	0.62		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 2.100 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.100 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ด้านที่ 3 : เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 35 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ต่ำกว่า 2 ปี	43	3.46	0.70	2.227	0.085
2 - 4 ปี	48	3.33	0.53		
4 - 10 ปี	93	3.46	0.59		
10 ปีขึ้นไป	106	3.57	0.50		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 2.227 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.085 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ด้านที่ 4 : การสนับสนุน

ตารางที่ 36 ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนของระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ต่ำกว่า 2 ปี	43	4.10	0.62	0.935	0.424
2 - 4 ปี	48	4.06	0.53		
4 - 10 ปี	93	3.94	0.59		
10 ปีขึ้นไป	106	4.03	0.62		

#### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 0.935 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.424 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการสนับสนุนภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ด้านที่ 5 : ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน

ตารางที่ 37 ความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงานของระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ต่ำกว่า 2 ปี	43	3.82	0.64	0.83	0.478
2 - 4 ปี	48	4.03	0.61		
4 - 10 ปี	93	3.92	0.58		
10 ปีขึ้นไป	106	3.93	0.62		

#### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 0.83 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.478 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(6) สมมติฐานที่ 2.6 ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่แตกต่างกัน

- H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน

- H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกัน

### ด้านที่ 1 : สภาพการทำงาน

ตารางที่ 38 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
สำนักงาน	159	3.89	0.63	1.19	0.306
นอกสถานที่	73	3.77	0.49		
สาขา	58	3.82	0.50		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 1.19 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.306 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ด้านที่ 2 : ชั่วโมงการทำงาน

ตารางที่ 39 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
สำนักงาน	159	3.77	0.63	2.371	0.095
นอกสถานที่	73	3.69	0.46		
สาขา	58	3.58	0.54		



### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 2.371 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.095 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ด้านที่ 3 : เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 40 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
สำนักงาน	159	3.57	0.62	5.421	0.005*
นอกสถานที่	73	3.41	0.45		
สาขา	58	3.31	0.53		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 5.421 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดง ในตารางที่ 41

ตารางที่ 41 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ค่าเฉลี่ย	สำนักงาน	นอกสถานที่	สาขา
		3.57	3.41	3.31
สำนักงาน	3.57		0.1669*	0.2620*
นอกสถานที่	3.41			0.0951
สาขา	3.31			

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

แตกต่าง ระดับความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของบุคลากรของบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มที่ปฏิบัติงานที่สำนักงาน มีความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามากกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงานที่นอกสถานที่และกลุ่มที่ปฏิบัติงานที่สาขา

ส่วนกลุ่มสถานภาพคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ด้านที่ 4 : การสนับสนุน

ตารางที่ 42 ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนของลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
สำนักงาน	159	3.94	0.64	6.087	0.003*
นอกสถานที่	73	3.98	0.54		
สาขา	58	4.25	0.46		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 6.087 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการสนับสนุน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดง ในตารางที่ 43

ตารางที่ 43 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ค่าเฉลี่ย	สำนักงาน	นอกสถานที่	สาขา
		3.94	3.98	4.25
สำนักงาน	3.94		-0.0307	-0.3071*
นอกสถานที่	3.98			-0.2764*
สาขา	4.25			

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

แตกต่าง ระดับความพึงพอใจต่อการสนับสนุนของบุคลากรของบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนน้อยกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงานที่สาขา

กลุ่มที่ปฏิบัติงานที่นอกสถานที่มีความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาน้อยกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงานที่สาขา

ส่วนกลุ่มสถานภาพผู้อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

## ด้านที่ 5 : ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน

ตารางที่ 44 ความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงานของลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
สำนักงาน	159	3.99	0.68	2.275	0.105
นอกสถานที่	73	3.91	0.49		
สาขา	58	3.79	0.51		

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 2.275 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.105 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(7) สมมติฐานที่ 1.7 ภูมิภาคที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่แตกต่างกัน

- H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิภาคแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน

- H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิภาคแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกัน

ด้านที่ 1 : สภาพการทำงาน

ตารางที่ 45 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของผู้ที่มีภูมิภาคที่แตกต่างกัน

ภูมิภาค	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	T	Sig. (2-tailed)
กรุงเทพและปริมณฑล	206	3.91	0.61	3.023	0.003*
จังหวัดอื่นๆ	84	3.69	0.46		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า  $t$  เท่ากับ 3.023 และ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ภูมิภาคที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในต่อสภาพการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑล มีระดับความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มากกว่าผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ด้านที่ 2 : ชั่วโมงการทำงาน

#### ตารางที่ 46 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของผู้ที่มีภูมิลำเนาที่ต่างกัน

ภูมิภาค	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	T	Sig. (2-tailed)
กรุงเทพฯ ปริมณฑล	206	3.76	0.56	2.084	0.038*
จังหวัดอื่นๆ	84	3.60	0.60		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า  $t$  เท่ากับ 2.084 และ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ภูมิภาคที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในต่อชั่วโมงการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑล มีระดับความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มากกว่าผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ด้านที่ 3 : เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 47 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน

ภูมิลำเนา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	T	Sig. (2-tailed)
กรุงเทพฯ ปริมณฑล	206	3.50	0.61	1.077	0.283
จังหวัดอื่นๆ	84	3.42	0.47		

#### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า t เท่ากับ 1.077 และ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.283 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปได้ว่า ภูมิลำเนาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ด้านที่ 4 : การสนับสนุน

ตารางที่ 48 ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนของภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน

ภูมิลำเนา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	T	Sig. (2-tailed)
กรุงเทพฯและ ปริมณฑล	206	4.00	0.64	-0.444	0.657
จังหวัดอื่นๆ	84	4.04	0.46		

#### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า t เท่ากับ -0.444 และมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.657 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปได้ว่า ภูมิลำเนาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการสนับสนุนภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ด้านที่ 5 : ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน

ตารางที่ 49 ความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงานของภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน

ภูมิลำเนา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	T	Sig. (2-tailed)
กรุงเทพและ ปริมณฑล	206	3.94	0.65	0.559	0.577
จังหวัดอื่นๆ	84	3.90	0.49		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า t เท่ากับ 0.559 และมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.577 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปได้ว่า ภูมิลำเนาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงานต่อการสนับสนุนภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 4.5.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่แตกต่างกัน

(1) สมมติฐานที่ 2.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่แตกต่างกัน

- H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน

- H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกัน

## ด้านที่ 1 : คุณภาพของงาน

ตารางที่ 50 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานของเพศที่แตกต่างกัน

เพศ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
หญิง	132	3.99	0.47	1.923	0.148
ชาย	122	3.97	0.52		
อื่นๆ	36	3.81	0.36		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 1.923 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.148 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ด้านที่ 2 : ปริมาณงาน

ตารางที่ 51 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานของเพศที่แตกต่างกัน

เพศ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
หญิง	132	4.02	0.53	1.727	0.180
ชาย	122	3.97	0.57		
อื่นๆ	36	3.83	0.43		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 1.727 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.180 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



### ด้านที่ 3 : เวลาในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 52 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานของเพศที่แตกต่างกัน

เพศ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
หญิง	132	3.92	0.59	0.656	0.520
ชาย	122	3.88	0.63		
อื่นๆ	36	3.80	0.49		

#### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 0.656 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.520 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) สมมติฐานที่ 2.2 ช่วงอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่แตกต่างกัน

- H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน

- H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกัน

### ด้านที่ 1 : คุณภาพของงาน

ตารางที่ 53 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานของช่วงอายุที่แตกต่างกัน

อายุ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
20-29 ปี	81	3.94	0.45	0.436	0.727
30-39 ปี	109	4.00	0.54		
40-49 ปี	57	3.92	0.49		
50-60 ปี	43	3.95	0.39		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 0.436 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.727 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ด้านที่ 2 : ปริมาณงาน

#### ตารางที่ 54 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานของช่วงอายุที่แตกต่างกัน

อายุ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
20-29 ปี	81	3.85	0.56	3.052	0.029*
30-39 ปี	109	4.08	0.53		
40-49 ปี	57	3.94	0.54		
50-60 ปี	43	3.99	0.48		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ค่า F เท่ากับ 3.052 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดง ในตารางที่ 55

ตารางที่ 55 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามช่วงอายุที่ได้จากการทดสอบ  
ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

อายุ	ค่าเฉลี่ย	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-60 ปี
		3.85	4.08	3.94	3.99
20-29 ปี	3.85		-0.23177*	-0.0879	-0.1445
30-39 ปี	4.08			0.1438	0.0873
40-49 ปี	3.94				-0.0566
50-60 ปี	3.99				

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

แตกต่าง ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานของบุคลากรของบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามช่วงอายุ ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มช่วงอายุ 20-29 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 น้อยกว่า กลุ่มช่วงอายุ 30-39 ปี

ส่วนกลุ่มช่วงอายุคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ด้านที่ 3 : เวลาในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 56 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานของช่วงอายุที่แตกต่างกัน

อายุ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
20-29 ปี	81	3.78	0.58	1.743	0.158
30-39 ปี	109	3.98	0.62		
40-49 ปี	57	3.88	0.61		
50-60 ปี	43	3.87	0.49		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 1.743 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.158 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(3) **สมมติฐานที่ 2.3** ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่แตกต่างกัน

- H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน

- H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกัน

### ด้านที่ 1 : คุณภาพของงาน

ตารางที่ 57 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ปริญญาตรี	178	3.90	0.50	5.777	0.001*
ปริญญาโท	93	4.06	0.41		
ปริญญาเอก	16	4.78	0.19		
อื่นๆ	3	3.83	0.49		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 5.777 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดง ในตารางที่ 58

ตารางที่ 58 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้จากการทดสอบ ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	อื่นๆ
		3.90	4.06	4.78	3.83
ปริญญาตรี	3.90		-0.1619*	-0.8752*	0.0693
ปริญญาโท	4.06			-0.7133*	0.2312
ปริญญาเอก	4.78				0.9444*
อื่นๆ	3.83				

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

แตกต่าง ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานของบุคลากรของบริษัท เทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มปริญญาตรี มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 น้อยกว่ากลุ่มปริญญาโท และกลุ่มปริญญาเอก

กลุ่มปริญญาโท มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 น้อยกว่ากลุ่มปริญญาเอก

กลุ่มปริญญาเอก มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น ๆ

ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

## ด้านที่ 2 : ปริมาณงาน

ตารางที่ 59 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ปริญญาตรี	178	3.90	0.52	5.606	0.001*
ปริญญาโท	93	4.12	0.54		
ปริญญาเอก	3	4.67	0.00		
อื่นๆ	16	3.85	0.54		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 5.606 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดง ในตารางที่ 60

ตารางที่ 60 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	อื่นๆ
		3.90	4.12	4.67	3.85
ปริญญาตรี	3.90		-0.2213*	-0.7697*	0.0428
ปริญญาโท	4.12			-0.5484	0.2641
ปริญญาเอก	4.67				0.8125*
อื่นๆ	3.85				

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

แตกต่าง ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานของบุคลากรของบริษัท เทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มปริญญาตรี มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 น้อยกว่ากลุ่มปริญญาโท และกลุ่มปริญญาเอก

กลุ่มปริญญาเอก มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น ๆ

ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

### ด้านที่ 3 : เวลาในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 61 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ปริญญาตรี	178	3.81	0.54	5.069	0.002*
ปริญญาโท	93	4.06	0.65		
ปริญญาเอก	3	4.33	0.33		
อื่นๆ	16	3.69	0.56		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 5.069 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดง ในตารางที่ 62

ตารางที่ 62 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้จากการทดสอบ ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	อื่นๆ
		3.81	4.06	4.33	3.69
ปริญญาตรี	3.81		-0.2519*	-0.5243	0.1215
ปริญญาโท	4.06			-0.2724	0.3734*
ปริญญาเอก	4.33				0.6458
อื่นๆ	3.69				

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

แตกต่าง ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรของบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มปริญญาตรี มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 น้อยกว่ากลุ่มปริญญาโท

กลุ่มปริญญาโท มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น ๆ

ส่วนกลุ่มเพศคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน



(4) **สมมติฐานที่ 2.4** สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่แตกต่างกัน

- H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

- H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 แตกต่างกัน

### ด้านที่ 1 : คุณภาพของงาน

**ตารางที่ 63** ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานของสถานภาพที่ต่างกัน

สถานภาพ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
โสด	183	3.97	0.49	1.752	0.175
สมรส/อยู่ด้วยกัน	104	3.93	0.46		
หย่าร้าง/แยกกัน	3	4.44	0.51		
อยู่					

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 1.752 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.175 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า สถานภาพที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ด้านที่ 2 : ปริมาณงาน

ตารางที่ 64 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานของสถานภาพที่แตกต่างกัน

สถานภาพ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
โสด	178	3.96	0.55	0.268	0.765
สมรส/อยู่ด้วยกัน	93	4.00	0.53		
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3	3.89	0.19		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 0.268 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.765 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ด้านที่ 3 : เวลาในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 65 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานของสถานภาพที่แตกต่างกัน

สถานภาพ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
โสด	178	3.87	0.60	1.276	0.281
สมรส/อยู่ด้วยกัน	93	3.94	0.56		
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3	3.44	1.26		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 5.069 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(5) สมมติฐานที่ 2.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่แตกต่างกัน

- H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน

- H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกัน

### ด้านที่ 1 : คุณภาพของงาน

ตารางที่ 66 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานของระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ต่ำกว่า 2 ปี	43	3.97	0.47	1.536	0.205
2 - 4 ปี	48	4.09	0.47		
4 - 10 ปี	93	3.94	0.47		
10 ปีขึ้นไป	106	3.92	0.50		

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 1.536 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.205 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ด้านที่ 2 : ปริมาณงาน

ตารางที่ 67 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานของระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ต่ำกว่า 2 ปี	43	3.98	0.58	0.974	0.405
2 - 4 ปี	48	4.09	0.50		
4 - 10 ปี	93	3.93	0.58		
10 ปีขึ้นไป	106	3.96	0.50		

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 0.974 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.405 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค ติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ด้านที่ 3 : เวลาในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 68 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานของระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ต่ำกว่า 2 ปี	43	3.95	0.57	0.938	0.423
2 - 4 ปี	48	3.99	0.50		
4 - 10 ปี	93	3.87	0.64		
10 ปีขึ้นไป	106	3.83	0.59		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 0.938 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.423 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(6) สมมติฐานที่ 2.6 ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่แตกต่างกัน

- H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

- H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 แตกต่างกัน

### ด้านที่ 1 : คุณภาพของงาน

ตารางที่ 69 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานของลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
สำนักงาน	159	3.98	0.51	0.358	0.699
นอกสถานที่	73	3.93	0.43		
สาขา	58	3.94	0.48		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 0.358 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.699 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ด้านที่ 2 : ปริมาณงาน

ตารางที่ 70 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานของลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
สำนักงาน	159	4.02	0.58	1.294	0.276
นอกสถานที่	73	3.93	0.46		
สาขา	58	3.90	0.50		

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 1.294 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.276 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ด้านที่ 3 : เวลาในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 71 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานของลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
สำนักงาน	159	3.93	0.61	0.994	0.371
นอกสถานที่	73	3.84	0.60		
สาขา	58	3.83	0.53		

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 0.994 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.371 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) สรุปว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(7) สมมติฐานที่ 2.7 ภูมิภาคที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่แตกต่างกัน

- H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิภาคแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน

- H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิภาคแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกัน

### ด้านที่ 1 : คุณภาพของงาน

ตารางที่ 72 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานของภูมิภาคที่แตกต่างกัน

ภูมิภาค	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	T	Sig. (2-tailed)
กรุงเทพและปริมณฑล	206	4.00	0.50	2.142	0.330
จังหวัดอื่นๆ	84	3.87	0.44		

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า t เท่ากับ 2.142 และมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.330 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปได้ว่า ภูมิภาคที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ด้านที่ 2 : ปริมาณงาน

ตารางที่ 73 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานของภูมิภาคที่แตกต่างกัน

ภูมิภาค	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	T	Sig. (2-tailed)
กรุงเทพและ ปริมณฑล	206	4.02	0.55	2.533	0.012*
จังหวัดอื่นๆ	84	3.85	0.48		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า  $t$  เท่ากับ 2.533 และมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) สรุปได้ว่า ภูมิลำเนาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑล มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มากกว่าผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ด้านที่ 3 : เวลาในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 74 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานของภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน

ภูมิลำเนา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	T	Sig. (2-tailed)
กรุงเทพและ ปริมณฑล	206	3.93	0.60	1.746	0.082
จังหวัดอื่นๆ	84	3.79	0.56		

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า  $t$  เท่ากับ 1.746 และมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.082 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) สรุปได้ว่า ภูมิลำเนาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



4.5.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา-19 ของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ ปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยชั่วโมงการทำงาน ปัจจัยเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ปัจจัยการสนับสนุน และปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน

ตารางที่ 75 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis-Enter) ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา-19 ของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในภาพรวม

ตัวแปร	B	Std.		t	Sig
		Error	Beta		
ค่าคงที่	2.565	0.163		15.699	0.000*
ด้านสภาพการทำงาน (X1)	0.358	0.042	0.448	8.515	0.000*
ด้านชั่วโมงการทำงาน (X2)	0.454	0.039	0.568	11.724	0.000*
ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (X3)	0.234	0.045	0.292	5.172	0.000*
ด้านการสนับสนุน (X4)	0.372	0.040	0.482	9.332	0.000*
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (X5)	0.380	0.038	0.504	9.901	0.000*

R = 0.448, R Square = 0.201, Adjuster R Square = 0.198  
 Std. Error of the Estimate = 0.41090 F = 72.501, Sig = 0.000

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สามารถเขียนสมการ ได้ดังนี้

$$Y = 2.565 + 0.448 (X1) + 0.568 (X2) + 0.292 (X3) + 0.482 (X4) + 0.504 (X5)$$

โดย

X1 = ด้านสภาพการทำงาน

X2 = ด้านชั่วโมงการทำงาน

X3 = ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

X4 = ด้านการสนับสนุน

X5 = ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน

### จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

คะแนนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 ด้านสภาพการทำงาน (X1) ด้านชั่วโมงการทำงาน (X2) ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (X3) ด้านการสนับสนุน (X4) และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (X5) มีความสัมพันธ์เชิงบวกมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 (Y) ในภาพรวม มีค่าเท่ากับ 0.448, 0.568, 0.292, 0.482, 0.504 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 ด้านชั่วโมงการทำงาน (X2) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 ในภาพรวม (Y) สูงสุด ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (X3) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 ในภาพรวม (Y) ต่ำสุด

ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 ในภาพรวม (Y) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 ด้านสภาพการทำงาน (X1) ด้านชั่วโมงการทำงาน (X2) ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (X3) ด้านการสนับสนุน (X4) และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (X5) เท่ากับ 0.448 โดยที่ตัวพยากรณ์ ทั้ง 5 ด้าน สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 ในภาพรวม (Y) ได้ร้อยละ 20.1 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ (0.163)

จากการใช้สมการถดถอย พบว่า จากตัวแปรต้นที่มีผล 5 ตัว พบว่ามี 5 ตัวแปรต้นที่มีค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน (X1) มีค่าสัมประสิทธิ์ = 0.358 หมายความว่า [ถ้าเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 ในภาพรวมเพิ่มขึ้น 0.448 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่] ด้านชั่วโมงการทำงาน (X2) มีค่าสัมประสิทธิ์ = 0.454 หมายความว่า [ถ้าเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 ในภาพรวมเพิ่มขึ้น 0.568 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่] ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (X3) มีค่าสัมประสิทธิ์ = 0.234 หมายความว่า [ถ้าเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 ในภาพรวมเพิ่มขึ้น 0.292 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่] ด้านการสนับสนุน (X4) มีค่าสัมประสิทธิ์ = 0.372 หมายความว่า [ถ้าเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 ในภาพรวมเพิ่มขึ้น 0.482 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่]และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (X5) มีค่าสัมประสิทธิ์ = 0.380 หมายความว่า [ถ้าเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 ในภาพรวมเพิ่มขึ้น 0.504 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่]

จากผลการทดสอบ Regression ข้างต้น พบว่า มี 5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 คือ ด้านสภาพการทำงาน (X1) ด้านชั่วโมงการทำงาน (X2) ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (X3) ด้านการสนับสนุน (X4) และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (X5) โดยปัจจัยทั้งหมดนี้ จะสามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะให้ผู้บริหาร องค์กรกำหนดเป็นแนวทางในการสนับสนุนส่งเสริมบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำเสนอเป็นแนวทางในบทถัดไป

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 กรณีศึกษา : บุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ คือ

- 1.) เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
- 2.) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
- 3.) ศึกษาถึงประโยชน์ และข้อจำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

การศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane โดยการคำนวณความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ค่าความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 290 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย Independent sample t-test One Way ANOVA และ Multiple Regression Analysis

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 76 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	อายุงาน	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ภูมิลำเนา
หญิง (ร้อยละ 45.5)	30 - 39 ปี (ร้อยละ 37.6)	ปริญญาตรี (ร้อยละ 61.4)	โสด (ร้อยละ 61.1)	10 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 36.6)	สำนักงาน (ร้อยละ 54.8)	กรุงเทพฯและ ปริมณฑล (ร้อยละ 71)

บริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง เน้นการให้บริการลูกค้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์เป็นสำคัญ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่จึงเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 73.7 รองลงมา คือ ปฏิบัติงานนอกสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 25.2 และปฏิบัติงานที่สาขา คิดเป็นร้อยละ 20 โดยจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างจะเป็นเพศหญิงและเพศชายใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 45.5 : ร้อยละ 42.1) มีอายุอยู่ที่ 30 – 39 ปี (ร้อยละ 37.6) ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 61.4) เนื่องจากคุณสมบัติในการรับบุคลากรเกือบทั้งหมดจะกำหนดให้จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป สถานภาพส่วนใหญ่เป็นโสด (ร้อยละ 61.1) สอดคล้องกับข้อมูลทางด้านอายุที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ซึ่งในปัจจุบันประชากรไทยมีการสมรสช้าหรือนิยมครองโสดมากยิ่งขึ้น มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปี ขึ้นไป และ 4 - 10 ปีใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 36.6 : ร้อยละ 32.0) เนื่องจากองค์การเป็นองค์การที่มีความมั่นคงและเป็นหนึ่งในองค์การที่มีผู้อยากร่วมงานด้วยมากที่สุดในประเทศไทย ทำให้เมื่อบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน จะมีอัตราการลาออกอยู่ในระดับต่ำ และส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล (ร้อยละ 71.0)

### 5.1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

มีค่าเฉลี่ยรวม 3.80 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ได้แก่ ด้านการสนับสนุน มีค่าเฉลี่ย 4.01 (ค่าสูงสุด = 4.37 : ได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน) รองลงมา ด้านความสมดุล

ระหว่างชีวิตและงาน มีค่าเฉลี่ย 3.93 (ค่าสูงสุด = 4.35 : การปฏิบัติงานจากภายนอก ช่วยลดค่าใช้จ่าย) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.48 (ค่าต่ำสุด = 2.61 : ความสัมพันธ์ ความสนิทสนมระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ/หรือผู้บังคับบัญชา) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า ด้านสภาพการทำงาน ในหัวข้อเทคโนโลยีช่วยให้ปฏิบัติงาน ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว จะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.53

**ตารางที่ 77** ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.80)	ด้านสภาพการทำงาน (3.85)	ด้านชั่วโมงการทำงาน (3.71)	ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (3.48)	ด้านการสนับสนุน (4.01)	ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (3.93)
ค่าสูงสุด	เทคโนโลยีช่วยให้ปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว (4.53)	การจัดการกับงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันตามกำหนด (4.00)	ผู้บังคับบัญชามีการประชุมและติดตามงานผ่านช่องทางออนไลน์ (4.09)	การสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน (4.37)	การปฏิบัติงานจากภายนอก ช่วยลดค่าใช้จ่ายในด้านต่างๆ (4.35)
ค่าต่ำสุด	สภาพแวดล้อมเมื่อปฏิบัติงานจากภายนอก (3.62)	สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น (3.44)	ความสัมพันธ์ ความสนิทสนมระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ/หรือผู้บังคับบัญชา (2.61)	การติดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาจากการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว (3.77)	การปฏิบัติงานจากภายนอก ทำให้ชีวิตมีความเหมาะสมระหว่างงานและสุขภาพ (3.66)

กล่าวโดยสรุป พบว่า ทักษะหรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มีจุดเด่นที่สำคัญคือ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เนื่องจากเมื่อเกิดวิกฤตโควิด-19 องค์กรได้มีออกแบบระบบการปฏิบัติงานจากภายนอกผ่านระบบปฏิบัติการต่าง ๆ เช่น การใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ ทีมส์ ที่ได้ถูกนำมาใช้ตั้งแต่ก่อนเกิดวิกฤตการณ์ประกอบกับองค์กรได้รับบทเรียนจากวิกฤตอุทกภัยน้ำท่วมใหญ่

ในพื้นที่กรุงเทพฯ และพื้นที่ใกล้เคียง เมื่อปี พ.ศ. 2554 ทำให้องค์การมีการชักจูงแผนเผชิญเหตุฉุกเฉิน และวางแผนในการปฏิบัติงานโดยไม่ต้องเข้าสำนักงานหรือสถานที่ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยให้บุคลากรมีความพร้อมเผชิญเหตุที่คาดไม่ถึงและปรับตัวในการปฏิบัติงานจากภายนอก รวมถึงบุคลากรยังได้รับการฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมต่าง ๆ โดยมีเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการเชื่อมต่อการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก ซึ่งบุคลากรได้มีการนำใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นการเปิดโลกทัศน์ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้บุคลากรขององค์กรยังได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน อาทิเช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ตอินเทอร์เน็ต รวมถึงการมีคู่มือแนะนำการปฏิบัติงานผ่านช่องทางออนไลน์ที่บุคลากรสามารถศึกษาได้ตลอดเวลา และมีเจ้าหน้าที่คอยให้การสนับสนุนเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ การปฏิบัติงานจากภายนอกยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ให้กับบุคลากร เช่น ค่าเดินทาง ค่าน้ำมัน ค่าเครื่องแต่งกาย เป็นต้น ทำให้บุคลากรมีทัศนคติหรือความพึงพอใจในด้านการสนับสนุน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน และด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับสูง

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยก็ได้แสดงให้เห็นว่า มีสิ่งที่ควรปรับปรุงในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 คือ ในด้านความสัมพันธ์ ความสนิทสนมระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ/หรือผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าในหัวข้ออื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ทำให้บุคลากรไม่มีการปฏิสัมพันธ์กันจากการปฏิบัติงานจากภายนอก ส่งผลให้ความสัมพันธ์และความสนิทสนมจากการพบปะหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันหายไป ซึ่งสาเหตุดังกล่าวอาจนำไปสู่ผลของการทำงานเป็นทีม ความไวเนื้อเชื่อใจกันลดน้อยถอยลงได้

### 5.1.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

มีค่าเฉลี่ยรวม 3.94 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ได้แก่ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย 3.97 (ค่าสูงสุด = 4.07 : สามารถวางแผน จัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.89 (ค่าต่ำสุด = 3.56 : การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานจากภายนอก)

ตารางที่ 78 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

ระดับ ประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.94)	ด้านคุณภาพงาน (ค่าเฉลี่ย 3.96)	ด้านปริมาณงาน (ค่าเฉลี่ย 3.97)	ด้านเวลาในการ ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.89)
ค่าสูงสุด	ผลงานมีความถูกต้อง หรือ มีข้อผิดพลาดเพียง เล็กน้อย (4.11)	สามารถวางแผน จัดลำดับ ความสำคัญของปริมาณ งาน (4.07)	การปฏิบัติงานจาก ภายนอก ช่วยให้บริหาร จัดการเวลาได้ดีขึ้น (4.09)
ค่าต่ำสุด	การศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม พัฒนาทักษะความรู้ เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน (3.77)	สามารถบริหารเวลา ปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง เพื่อผลลัพธ์จำนวนที่ มากขึ้น (3.80)	การปฏิบัติงานบรรลุ เป้าหมายได้เร็วขึ้น ในระหว่างการปฏิบัติงาน จากภายนอก (3.56)

กล่าวโดยสรุป พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มีจุดเด่นที่สำคัญคือ ผลงานของบุคลากรมีความถูกต้องหรือมีข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อย เนื่องจากการปฏิบัติงานจากภายนอกนั้น ทำให้บุคลากรมีสมาธิในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ปราศจากสิ่งรบกวนจากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานภายในสำนักงาน เช่น จากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา หรืองานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติม และการปฏิบัติงานจากภายนอกช่วยให้บุคลากรบริหารจัดการเวลาได้ดีขึ้น เนื่องจากสามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง และไม่ต้องแบกรับภาระในการเข้าร่วมประชุม ทั้งนี้ มีสิ่งที่ควรปรับปรุง คือ ความรวดเร็วในการบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก การปฏิบัติงานจากภายนอกอาจประสบปัญหาในการติดต่อประสานงาน หรืออาจเกิดจากความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการที่ไม่มีผู้บังคับบัญชาคอยควบคุม ติดตามงาน หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด รวมถึงเรื่องสมาธิในการปฏิบัติงานที่เมื่อปฏิบัติงานจากภายนอก อาจมีปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่ทำให้ไม่ได้โฟกัสกับการปฏิบัติงานตลอดเวลา เช่น สมาชิกในครอบครัว การเล่นเกมออนไลน์ การทำงานอดิเรกต่าง ๆ หรือการประกอบอาชีพเสริม เป็นต้น



#### 5.1.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์หรือความพึงพอใจและข้อจำกัด อุปสรรค หรือความท้าทายในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์หรือความพึงพอใจและข้อจำกัด อุปสรรค หรือความท้าทายในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 โดยบุคลากรมีความพึงพอใจหรือเห็นว่า การประหยัดเวลาในการเดินทาง (ร้อยละ 82.1) การประหยัดค่าใช้จ่าย (ร้อยละ 80.0) ได้ใช้เวลาร่วมกับคนในครอบครัวมากขึ้น (ร้อยละ 56.2) ได้ทำกิจกรรมอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 44.1) และสุขภาพจิตดีขึ้น (ร้อยละ 36.9) เป็นประโยชน์มากที่สุดเป็นห้าอันดับแรก และเห็นว่า การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และ/หรือผู้บังคับบัญชาน้อยลง (ร้อยละ 65.9) ไม่สามารถแยกเวลาปฏิบัติงานกับเวลาส่วนตัว (ร้อยละ 49.7) ปัญหาความเครียด (ร้อยละ 46.4) การประสานงานระหว่างส่วนงานยากมากยิ่งขึ้น (ร้อยละ 40.7) และความรู้สึกเหงาโดดเดี่ยว (ร้อยละ 30.3) เป็นข้อจำกัด อุปสรรค หรือความท้าทายในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มากที่สุดเป็นสามอันดับแรก

**ตารางที่ 79** ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์หรือความพึงพอใจและข้อจำกัด อุปสรรค หรือความท้าทายในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19  
ห้าอันดับแรก

ลำดับ	ประโยชน์หรือความพึงพอใจ	ข้อจำกัด อุปสรรค หรือความท้าทาย
1	การประหยัดเวลาในการเดินทาง (ร้อยละ 82.1)	การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน, ผู้บังคับบัญชาน้อยลง (ร้อยละ 65.9)
2	การประหยัดค่าใช้จ่าย (ร้อยละ 80.0)	ไม่สามารถแยกเวลาปฏิบัติงาน กับเวลาส่วนตัว (ร้อยละ 49.7)
3	ได้ใช้เวลาร่วมกับคนในครอบครัว มากขึ้น (ร้อยละ 56.2)	ปัญหาความเครียด (ร้อยละ 46.4)
4	ได้ทำกิจกรรมอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 44.1)	การประสานงานระหว่างส่วนงาน ยากมากยิ่งขึ้น (ร้อยละ 40.7)
5	สุขภาพจิตดีขึ้น (ร้อยละ 36.9)	ความรู้สึกเหงา โดดเดี่ยว (ร้อยละ 30.3)

กล่าวโดยสรุป พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ในเรื่องของการประหยัดเวลาในการเดินทาง การประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ เช่น ค่าเดินทาง ค่าน้ำมัน ค่าเครื่องแต่งกาย เป็นต้น และการได้ใช้เวลาร่วมกับคนในครอบครัวมากขึ้น เป็นหัวข้อที่มีผู้ตอบมากที่สุดเป็นสามอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษา ของของเสาวรจ รัตนคำฟู (2563) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยผลกระทบของการปฏิบัติงานที่บ้านในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 กรณีศึกษาสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานที่บ้านมีผลดีต่อองค์กรและพนักงาน ดังนี้ 1. ค่าใช้จ่ายโดยตรงลดลง โดยลดลงทั้งองค์กรและพนักงาน 2. ประหยัดเวลาจากการเดินทางไปทำงาน ตลอดจนเวลาเดินทางไปประชุมหรือติดต่อกับงานภายนอก โดยประโยชน์ส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดตกอยู่กับพนักงาน ในรูปของเวลาในการเดินทางที่ประหยัดได้ ซึ่งทำให้พนักงานมีเวลาในการทำกิจกรรมตามที่ต้องการเพิ่มและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่นเดียวกับการศึกษา ของ Hamilton (1987) ที่ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบด้านบวกในการทำงานทางไกล ซึ่งพบข้อดีที่หลากหลาย เช่น การมีความสุขในชีวิตมากขึ้นระหว่างการทำงาน ครอบครัว และชีวิตส่วนตัว สามารถจัดการชีวิตให้มีความยืดหยุ่น ลดความเครียดในการทำงาน ลดเวลาในการเดินทาง ทำให้สามารถเพิ่มเวลาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการประหยัดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทั้งค่าเดินทาง ค่าที่จอดรถ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ในส่วนของข้อจำกัด อุปสรรค หรือความท้าทายที่บุคลากรต้องประสบพบเจอในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มากที่สุดสามอันดับ ได้แก่ การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และ/หรือผู้บังคับบัญชาน้อยลง ไม่สามารถแยกเวลาปฏิบัติงานกับเวลาส่วนตัว และปัญหาความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของ Fortin (1986) พบว่าการทำงานทางไกลอาจส่งผลให้พนักงานรู้สึกขาดความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การทำงานร่วมกันเป็นทีมน้อยลง บางครั้งอาจรู้สึกถึงความโดดเดี่ยว รู้สึกห่างไกล จากองค์กร จนทำให้เริ่มรู้สึกขาดความก้าวหน้าและพัฒนาในอาชีพ เช่นเดียวกับการศึกษา ของ Mann & Holdsworth (2003) พบว่า ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบทางด้านอารมณ์ของพนักงานจากความรู้สึกโดดเดี่ยว รู้สึกกังวล ซึ่งอาจเป็นผลกระทบมาจากการห่างจากการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน สามารถแบ่งปันปัญหาของตนเองกับเพื่อนร่วมงานได้

### 5.1.5 สมมติฐานการวิจัย

1) สมมติฐานที่ 1 บุคลากรของบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และภูมิสำเนาจะมีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงาน ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่แตกต่างกัน

(1) สมมติฐานที่ 1.1 : บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ด้านสภาพการทำงานที่แตกต่างกัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า

- กลุ่มเพศหญิง และกลุ่มเพศชาย มีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มากกว่ากลุ่มเพศอื่น ๆ

(2) สมมติฐานที่ 1.2 : บุคลากรที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน

(3) สมมติฐานที่ 1.3 : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ด้านสภาพการทำงานที่แตกต่างกัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า

- กลุ่มปริญญาตรี และกลุ่มปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน ในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 น้อยกว่ากลุ่มปริญญาเอก และ

- กลุ่มปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น ๆ

(4) สมมติฐานที่ 1.4 : บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ด้านสภาพการทำงาน (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.05 ซึ่งเท่ากับ 0.05) และด้านการสนับสนุน (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) ที่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า

**ด้านสภาพการทำงาน** - กลุ่มสถานภาพโสดและกลุ่มสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มากกว่ากลุ่มสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่

**ด้านการสนับสนุน** - กลุ่มสถานภาพโสดและกลุ่มสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มากกว่ากลุ่มสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่

(5) สมมติฐานที่ 1.5 : บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน

(6) สมมติฐานที่ 1.6 : บุคลากรที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) และด้านการสนับสนุน (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) ที่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า

**ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา** - กลุ่มที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานมีความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามากกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงานที่นอกสถานที่และกลุ่มที่ปฏิบัติงานที่สาขา  
**ด้านการสนับสนุน** - กลุ่มที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานและกลุ่มที่ปฏิบัติงานที่นอกสถานที่มีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนน้อยกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงานที่สาขา

(7) สมมติฐานที่ 1.7 : บุคลากรที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 **ด้านสภาพการทำงาน** (มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) และ**ด้านชั่วโมงการทำงาน** (มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) ที่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า

**ด้านสภาพการทำงาน** - ผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑล มีระดับความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มากกว่าผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดอื่น ๆ

**ด้านชั่วโมงการทำงาน** - ผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑล มีระดับความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มากกว่าผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดอื่น ๆ

2) สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่แตกต่างกัน

(1) สมมติฐานที่ 2.1 : บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ไม่แตกต่างกัน

(2) สมมติฐานที่ 2.2 : บุคลากรที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ด้านปริมาณงานที่แตกต่างกัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า

- กลุ่มช่วงอายุ 20-29 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 น้อยกว่ากลุ่มช่วงอายุ 30-39 ปี

(3) สมมติฐานที่ 2.3 : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ด้านคุณภาพของงาน (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) ด้านปริมาณงาน (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) และ ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) ที่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน - กลุ่มปริญญาตรี มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 น้อยกว่ากลุ่มปริญญาโทและกลุ่มปริญญาเอก

- กลุ่มปริญญาโท มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 น้อยกว่ากลุ่มปริญญาเอก

- กลุ่มปริญญาเอก มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อคุณภาพของงานในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น ๆ

ด้านปริมาณงาน - กลุ่มปริญญาตรี มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 น้อยกว่ากลุ่มปริญญาโทและกลุ่มปริญญาเอก

- กลุ่มปริญญาเอก มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น ๆ

**ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน - กลุ่มปริญญาตรี** มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 **น้อยกว่ากลุ่มปริญญาโท**  
**- กลุ่มปริญญาโท** มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 **มากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น ๆ**

(4) สมมติฐานที่ 2.4 : บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 **ไม่แตกต่างกัน**

(5) สมมติฐานที่ 2.5 : บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 **ไม่แตกต่างกัน**

(6) สมมติฐานที่ 2.6 : บุคลากรที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 **ไม่แตกต่างกัน**

(7) สมมติฐานที่ 2.7 : บุคลากรที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 **ด้านปริมาณงานที่แตกต่างกัน** มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า  
 - ผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑล มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อปริมาณงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มากกว่าผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ ปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยชั่วโมงการทำงาน ปัจจัยเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ปัจจัยการสนับสนุน และปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน

พบว่า มี 5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ประกอบด้วย ปัจจัยด้านชั่วโมงการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีค่า  $B = 0.454$  ( $t = 11.724$ ) รองลงมา ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน มีค่า  $B = 0.380$  ( $t = 9.901$ ) ด้านการสนับสนุน มีค่า  $B = 0.372$  ( $t = 9.332$ ) และด้านสภาพการทำงาน มีค่า  $B = 0.358$  ( $t = 8.515$ ) ส่วนค่าต่ำสุด ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีค่า  $B = 0.234$  ( $t = 5.172$ )

**ตารางที่ 80** ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

ปัจจัยที่มีอิทธิพล (ค่าเฉลี่ย 3.94)	ด้านสภาพการทำงาน	ด้านชั่วโมงการทำงาน	ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	ด้านการสนับสนุน	ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน
B	0.358	0.454	0.234	0.372	0.380
t	8.515 (Sig 0.000)	11.724 (Sig 0.000)	5.172 (Sig 0.000)	9.332 (Sig 0.000)	9.901 (Sig 0.000)

กล่าวโดยสรุป พบว่า ตัวแปรต้นที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 มากที่สุดคือ บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถจัดการกับงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันตามกำหนด ทำให้ชั่วโมงการทำงานลดน้อยลงและมีเวลาให้กับครอบครัวมากขึ้นเมื่อได้ปฏิบัติงานจากภายนอก (B = 0.454) รองลงมา การปฏิบัติงานจากภายนอกทำให้ชีวิตมีความเหมาะสมระหว่างเวลาทำงานเวลาส่วนตัว เวลาครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม มีเวลาส่วนตัวมากขึ้น ช่วยลดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ และการปฏิบัติงานจากภายนอกไม่ได้เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัว (B = 0.380) รองลงมา การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้นเกิดจากการสนับสนุนอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพเพียงพอ การสนับสนุนให้ค่าปรึกษาและช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการติดต่อเจ้าหน้าที่เมื่อเกิดปัญหาระหว่างปฏิบัติงาน (B = 0.372) อีกทั้งการมีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และส่งเสริมให้ปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก มีอุปกรณ์ที่จำเป็นเพียงพอ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยให้ปฏิบัติงานจากภายนอกได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น (B = 0.358) ทั้งนี้ มีสิ่งที่ควรปรับปรุงคือ การติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน และ/หรือผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ ความใกล้ชิดสนิทสนม การทำงานเป็นทีม การรับรู้ถึงความสำคัญของตนเองต่อทีม และการที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และการประชุมและติดตามงานผ่านช่องทางออนไลน์ (B = 0.234)

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

### 5.2.1 ทศนคติหรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และภูมิลำเนา) มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19

**สอดคล้องกับงานศึกษา** ทิพธิดา เจริญวิลาศพงษ์ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 กรณีศึกษา : บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด (สำนักงานใหญ่) พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และแผนกที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านแตกต่างกัน (สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 ในข้างต้น) ทั้งนี้ ในส่วนของภูมิลำเนา มีผลการวิจัยที่ไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากในงานวิจัยดังกล่าวพบว่า ภูมิลำเนาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

### 5.2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19

**สอดคล้องกับงานศึกษา** ชาพัทธ์ ปิยเรืองวิทย์ (2562) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่า เจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ฯ ที่ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) มีความคิดเห็นว่า สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่สิ่งที่สามารถทำได้ดีคือ ในด้านปริมาณงานมากกว่าคุณภาพงาน เนื่องจากข้อจำกัดของการปฏิบัติงานที่บ้าน (สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2 ในข้างต้น)



### 5.3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis-Enter) จากปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยพบว่า ทั้ง 5 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 คือ ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ปัจจัยด้านชั่วโมงการทำงาน ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านการสนับสนุน และปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน

ตารางที่ 81 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	ด้านสภาพการทำงาน	ด้านชั่วโมงการทำงาน	ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	ด้านการสนับสนุน	ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Beta)	0.358	0.454	0.234	0.372	0.380
ค่าเฉลี่ยสูงสุด	เทคโนโลยีช่วยให้ปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว (4.53)	การจัดการกับงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันตามกำหนด (4.00)	ผู้บังคับบัญชามีการประชุมและติดตามงานผ่านช่องทางออนไลน์ (4.09)	การสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน (4.37)	การปฏิบัติงานจากภายนอกช่วยลดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ (4.35)
ค่าเฉลี่ยต่ำสุด	สภาพแวดล้อมเมื่อปฏิบัติงานจากภายนอก (3.62)	สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น (3.44)	ความสัมพันธ์ความสนิทสนมระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ/หรือผู้บังคับบัญชา (2.61)	การติดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว (3.77)	การปฏิบัติงานจากภายนอกทำให้ชีวิตมีความเหมาะสมระหว่างงานและสุขภาพ (3.66)

จากตารางข้างต้นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่มีอิทธิพลสูงสุด คือ ด้านชั่วโมงการทำงาน รองลงมา ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน ด้านการสนับสนุน ด้านสภาพการทำงาน และด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

### 1) ปัจจัยด้านชั่วโมงการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดการกับงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันตามกำหนด (4.00) รองลงมา คือ ชั่วโมงการปฏิบัติงานลดน้อยลง และมีเวลาให้สมาชิกในครอบครัวมากขึ้น (3.70) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น (3.44)

แสดงให้เห็นว่า ในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 บุคลากรสามารถจัดการกับงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันตามกำหนด ซึ่งการปฏิบัติงานจากภายนอกทำให้มีสมาธิในการปฏิบัติงานมากขึ้น ด้วยภาวะแวดล้อมโดยรอบที่ไม่มีกรอบจากเพื่อนร่วมงาน หรือสิ่งดึงดูดใจอื่น ๆ ทำให้บุคลากรรู้สึกมีไฟมากขึ้น ในการปฏิบัติงานมากขึ้น สามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง หรือการที่ไม่ต้องเสียเวลาในการเข้าร่วมประชุมเหมือนกับการปฏิบัติงานภายในสำนักงาน

จากผลการศึกษาวิจัยปัจจัยด้านชั่วโมงการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 พบว่า แตกต่างกับผลการสำรวจความคิดเห็นของอะโดบีที่ได้สำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 5,500 คน ซึ่งประกอบด้วยพนักงานบริษัท ผู้ประกอบการธุรกิจ SME ใน 7 ภูมิภาคทั่วโลก โดยมีการสอบถามเกี่ยวกับการทำงาน Work From Home พบว่า 49% ของพนักงานบริษัท และ 56% ของผู้ประกอบการ SME ระบุว่า พวกเขาใช้เวลาทำงานยาวนานกว่าเดิม กล่าวคือ พนักงานบริษัททำงานโดยเฉลี่ย 44.9 ชั่วโมง/สัปดาห์ ส่วนผู้ประกอบการ SME ทำงานโดยเฉลี่ย 45.1 ชั่วโมง/สัปดาห์ ซึ่งมากกว่าชั่วโมงทำงานปกติ

## 2) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติงานจากภายนอก ช่วยลดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ (4.35) รองลงมา คือ การปฏิบัติงานจากภายนอก ไม่เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัว (4.06) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การปฏิบัติงานจากภายนอก ทำให้ชีวิตมีความเหมาะสมระหว่างงานและสุขภาพ (3.66) แสดงให้เห็นว่า ในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 บุคลากรสามารถลดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ทั้งในส่วนของค่าเดินทาง ค่าน้ำมันในการไปปฏิบัติงาน รวมถึงค่าเครื่องแต่งกายและค่าอาหารการกิน เป็นโอกาสอันดีที่จะทำให้บุคลากรได้มีการเก็บเงินเพิ่มมากขึ้น รวมถึงการนำเงินไปใช้ในด้านอื่น ๆ รวมถึงการนำเวลาที่ไม่ต้องใช้ในการเดินทางไปปฏิบัติงานไปใช้ในการพัฒนาตนเอง การมีเวลาส่วนตัวเพิ่มมากขึ้น โดยการปฏิบัติงานดังกล่าว ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัว ได้มีเวลาอยู่กับครอบครัวเพิ่มมากขึ้น ทำให้ไม่ต้องเร่งรีบ ได้ผ่อนคลายความตึงเครียด มีวิถีชีวิตแบบสโลว์ไลฟ์

สอดคล้องกับงานศึกษา ของ Haines et al. (2002) มีการศึกษาระบุว่า การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวส่งผลต่อการทำงานทางไกล กล่าวคือ หากสมาชิกในครอบครัวของมีความเข้าใจ โดยให้ความเคารพเวลาในการทำงานเมื่อทำงานอยู่บ้าน รวมถึงการสนับสนุนจากครอบครัว จะทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงานทางไกล รวมถึงความสัมพันธ์กับองค์กร

## 3) ปัจจัยด้านการสนับสนุน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน (4.37) รองลงมา คือ อุปกรณ์ที่ได้รับมีประสิทธิภาพเพียงพอในการปฏิบัติงาน (4.18) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การติดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาจากการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว (3.77)

แสดงให้เห็นว่า ในรูปแบบที่ต้องมีการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 หากองค์กรให้การสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน อาทิเช่น เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก แพ็กเกจอินเทอร์เน็ต หรือระบบปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอในการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรไม่แตกต่างจากการปฏิบัติงานในรูปแบบปกติ โดยบุคลากรสามารถที่จะปฏิบัติงานที่ไหนก็ได้ ผ่านการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกจากองค์กร

**สอดคล้องกับงานศึกษา** ของ Kowalski and Swanson (2005) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางไกล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานและองค์การที่ปฏิบัติงานทางไกล รวมไปถึงประโยชน์และความท้าทาย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานทางไกลได้แก่ 1. ปัจจัยด้านการสนับสนุน (support) 2. ปัจจัยด้านการสื่อสาร (Communication) และ 3. ปัจจัยด้านความไว้วางใจ (Trust) โดยปัจจัยด้านการสนับสนุน (support) ต้องมาจากการสนับสนุนในทุกระดับขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการสนับสนุนของผู้บริหารเป็นหลัก ทั้งในเรื่องการปฏิบัติงานทางไกล อุปกรณ์เทคโนโลยีที่จำเป็นต่างๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงาน

#### 4) ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เทคโนโลยีช่วยให้ปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว (4.53) รองลงมา คือ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานจากภายนอก (4.20) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สภาพแวดล้อมเมื่อปฏิบัติงานจากภายนอก (3.62) แสดงให้เห็นว่า ในรูปแบบที่ต้องมีการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 หากบุคลากรมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน มีอุปกรณ์ที่จำเป็นและทันสมัยจะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีสมาธิในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีมาช่วยให้ปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม หากสถานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่พร้อม เช่น การมีแสงสว่างไม่เพียงพอ การมีเสียงรบกวนจากสมาชิกในครอบครัว คนในชุมชน สัตว์เลี้ยง หรือไม่สามารถแยกการปฏิบัติงานออกจากสมาชิกในที่อยู่อาศัย ก็อาจทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

**สอดคล้องกับงานศึกษา** ของ สมเกียรติ แก้วหอม (2555) ที่ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เป็นภาพรวมของปัจจัยทางกายภาพและจิตใจที่อยู่รอบงาน พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี มีอุปกรณ์ทันสมัยพนักงานอาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้าม พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เป็นภาพรวมของปัจจัยทางกายภาพและจิตใจที่อยู่กับงานพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี มีอุปกรณ์ทันสมัย พนักงานอาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้าม พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยพนักงานอาจไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และ

**สอดคล้องกับงานศึกษา** ของธัญญา ผลอนันต์ (2557) ที่ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญที่จะกระทบกับความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานโดยตรง พนักงานต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพราะต้องการความสะดวกสบายทางร่างกาย นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงานยังมีผลกระทบต่อชีวิตนอกเวลาทำงานของพนักงานด้วย เช่น ถ้าทำงานในสถานที่ที่มีตลิ่งชันนาน ๆ หรือมีเสียงก้องตลอดเวลา ก็อาจทำให้ตาหรือหูเสียไปในอนาคตได้ด้วย ดังนั้น หากสภาพแวดล้อม ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของพนักงาน ความผูกพัน ความพึงพอใจและแรงจูงใจของพนักงานก็ย่อมจะลดลงเป็นธรรมดา

#### 5) ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชามีการประชุมและติดตามงานผ่านช่องทางออนไลน์ (4.09) รองลงมา คือ สามารถติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน และ/หรือผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา (3.87) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความสัมพันธ์ความสนิทสนมระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ/หรือผู้บังคับบัญชา (2.61)

แสดงให้เห็นว่า ในรูปแบบที่ต้องมีการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ถ้าหากเพื่อนร่วมงาน และ/หรือผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือในระหว่างการปฏิบัติงานในด้านข้อมูลต่าง ๆ การให้คำปรึกษา รวมถึงการที่ผู้บังคับบัญชามีการประชุมและติดตามงานอยู่ตลอดเวลา จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน รับรู้ได้ถึง ความเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดี ทั้งนี้ ปฏิเสธไม่ได้ว่า เมื่อมีการปฏิบัติงานจากภายนอกนั้น การติดต่อสื่อสารกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานต่าง ๆ ในการติดต่อประสานงาน หรือการขอข้อมูล การสนับสนุนต่าง ๆ ก็อาจจะมีความยากลำบากมากยิ่งขึ้น ไม่เหมือนการติดต่อกันที่หน่วยงานแบบเจอกันโดยตรง (Face to Face)

**สอดคล้องกับงานศึกษา** ของอรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557) ได้สรุปไว้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์การ เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นสื่อ นำความต้องการ ความคิด ความรู้สึกนำไปสู่ความเข้าใจ ในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม หรือระหว่างองค์การเข้าด้วยกัน เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับจุดประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการบริหารงาน ผู้บริหารต้องใช้การติดต่อสื่อสารในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น สร้างความเข้าใจในความต้องการของพนักงานเพื่อสร้างบรรยากาศจิตใจในการทำงาน รวมทั้งช่วยให้สามารถใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างเต็มศักยภาพ เพื่อช่วยให้องค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 จากการที่ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลในเชิงปริมาณ จากผลการศึกษาที่พบ ทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านตัวบุคคล ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านองค์กร ดังนี้

#### 1.) ด้านตัวบุคคล

- บุคลากรมีความพึงพอใจที่สามารถลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาในการเดินทาง ได้ใช้เวลากับครอบครัวมากขึ้น อย่างไรก็ตามพบว่า บุคลากรมีข้อจำกัดในเรื่องการสื่อสารการกับเพื่อนร่วมงานน้อยลง ไม่สามารถแบ่งแยกเวลางานกับเวลาส่วนตัวหรือภาวะความเครียด รวมถึงกรณีบุคลากรที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดอื่น ๆ มีความพึงพอใจในเรื่องสภาพการทำงานในระดับต่ำ จึงขอเสนอแนะในเรื่องของการกำหนดแนวปฏิบัติให้บุคลากรสามารถเดินทางกลับไปภูมิลำเนาได้เป็นครั้งคราว และควรที่จะอนุโลมหรือยกเลิγμαตรการการระงับหรือละเว้นการเดินทางข้ามจังหวัดขององค์กร

- บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการวางแผน จัดลำดับความสำคัญของงานได้ด้วยตนเอง โดยผลงานมีความถูกต้องหรือมีข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อย เนื่องจากมีสมาธิในการปฏิบัติงานมากขึ้น อย่างไรก็ตามพบว่า บุคลากรมีข้อจำกัดในเรื่องของการใช้เวลาในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เนื่องจากอาจประสบปัญหาการติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

#### 2.) ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

- บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการที่ต้องปฏิบัติงานจากภายนอก ทำให้ปฏิสัมพันธ์ ความสนิทสนมระหว่างบุคลากรลดน้อยลง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีม ทั้งนี้ พบข้อดีคือ สามารถลดเวลาในการเข้าประชุม และมีเวลาให้บุคลากรไปปฏิบัติงานอื่น ๆ หรือเข้ารับการอบรม ฝึกทักษะและหาความรู้เพิ่มเติมมากขึ้น

- บุคลากรมีความสัมพันธ์ความสนิทสนมระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในระดับต่ำ จึงเห็นว่า ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร เมื่อต้องปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ๆ ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ดีขึ้น เนื่องจากความสัมพันธ์ที่ดี จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ และเพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว

- ผู้บังคับบัญชาควรจะต้องกระชับความสัมพันธ์ ต้องทำให้ระยะห่างไม่เป็นปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน เช่น มีการประชุมทีมรายสัปดาห์ (Weekly Catch-up) การนัดพูดคุยระหว่างพนักงานในทีม เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาและทีมได้มีการอัปเดตความเคลื่อนไหวของการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงสามารถขอคำปรึกษา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้เมื่อบุคลากรต้องการ นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาควรให้ความไว้วางใจ และดูแลจิตใจลูกน้องให้ทั่วถึงเหมือนตอนมาทำงานที่สำนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการไถ่ถามสารทุกข์สุกดิบ คอยสอบถามเรื่องงานติดขัดตรงไหน การชื่นชมและให้กำลังใจ การให้พี่แแบคในการทำงาน การชวนคุยเรื่องทั่วไป หรือการไม่ทำให้อีกคนเครียดและกดดันมากเกินไป ทั้งหมดนี้เป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาไม่ควรมองข้ามเพราะล้วนส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของลูกน้องโดยตรง

### 3.) ด้านองค์การ

- องค์การควรมีการศึกษาและกำหนดรูปแบบในการปฏิบัติงานในอนาคตเป็นแบบการยืดหยุ่น ผสมผสานระหว่างการปฏิบัติงานที่สำนักงาน และการปฏิบัติงานจากภายนอก โดยอาจตั้งเป็นข้อกำหนดหนดของสัดส่วนรูปแบบการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เช่น การปฏิบัติงานแบบ 60 : 40 (ทำที่สำนักงาน 3 วัน และทำงานจากภายนอก 2 วัน) และอาจมีการใช้การบริหารงานแบบ remote working คอยติดตามและติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ ทั้งนี้ องค์การอาจให้อำนาจผู้บังคับบัญชาวางแผนการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมของงาน และความต้องการของบุคลากร

- องค์การควรมีการจัดกิจกรรมอื่น ๆ นอกจากการปฏิบัติงานให้บุคลากรได้มีการพูดคุยและใช้เวลาร่วมกัน มากขึ้น เพื่อลดปัญหาการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้น้อยลง ซึ่งในสถานการณ์ปกติที่บุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน สามารถเจอเพื่อนร่วมงานและพูดคุยกันได้ตลอดแน่นอนว่า เมื่อแต่ละคนต้องปฏิบัติงานจากบ้าน จึงทำให้การพบปะพูดคุยกันน้อยลง และอาจทำให้บุคลากรรู้สึกมีความสัมพันธ์ระหว่างกันน้อยลง องค์การควรสนับสนุนให้บุคลากรมีกิจกรรมร่วมกันมากยิ่งขึ้น เช่น จัดกิจกรรมเล่นเกมส์ จัดชั่วโมง Coffee Time ร่วมกัน เพื่อที่จะให้ทุกคนได้มีโอกาสพูดคุยกันเสมือนเวลาที่ได้เจอกันที่สำนักงาน โดยหัวข้อการพูดคุย ควรจะเป็นเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เกี่ยวกับเรื่องงาน อาทิเช่น การแลกเปลี่ยนความรู้ การแชร์สิ่งต่าง ๆ ที่น่าสนใจ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ นอกจากจะทำให้บุคลากรไม่รู้สึกเหงาหรือรู้สึกถึงการสื่อสารกับเพื่อนน้อยลง อีกทั้งยังช่วยทำให้บุคลากรมีความเครียดต่างๆ น้อยลงด้วย

- องค์การควรมีการลงทุนและวางพื้นฐาน (Foundation) ด้านระบบเทคโนโลยีให้ดีและมีคุณภาพ โดยมีการลงทุนและสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ต่าง ๆ ให้มีความเสถียร ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสามารถทำงานได้คล่องตัวมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการเก็บหรือเข้าถึงข้อมูลส่วนกลาง (Data Center) หรือการใช้ระบบการเชื่อมต่อต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องรวดเร็วและมีความเสถียรพร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1.) การศึกษาครั้งนี้ ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานภายใต้การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีการวิจัยในเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และเรื่องความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการภายหลังสภาวะวิกฤติโควิด-19 และตอบสนองความต้องการของบุคลากรในการปฏิบัติงาน
- 2.) ควรมีการเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ เช่น สภาพความเป็นอยู่ รายได้ ตำแหน่งงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน หรือนโยบายขององค์กรเข้ามาใช้ในการประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจากองค์กรมีการกำหนดรูปแบบการทำงานต่างกันในแต่ละส่วนงาน ซึ่งเป็นตัวแปรที่อาจทำให้บุคลากรรู้สึกบั่นทอนจิตใจ และทำงานได้ไม่มีประสิทธิภาพ
- 3.) ควรมีการศึกษา (ข้อเสนอแนะ) เปรียบเทียบกับองค์กรหรือบริษัทในอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อหาความแตกต่างของความคิดเห็น และความต้องการของบุคลากร รวมถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นที่แตกต่างกันในแต่ละประเภทอุตสาหกรรม เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาและวางแผนกลยุทธ์ให้กับนโยบายองค์กรต่อไปในอนาคต
- 4.) ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยในเชิงปริมาณ ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ควรทำวิจัยในเชิงคุณภาพหรือการวิจัยแบบผสมผสานร่วมด้วยในการทำวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และจะได้ทราบความคิดเห็นของบุคลากรในหลาย ๆ ระดับ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งต่อไปมากขึ้น



## บรรณานุกรม

- Beers. (1994). Work Related Stress, Job Satisfaction and Due Process in Nigerian Public Service. *European Scientific Journal*, 129.
- Cooper. (1958). Working Hours, Job Stress, Work Satisfaction, and Accident Rates among Medical Practitioners and Allied Personnel. *International Journal of Stress Management*.
- Dubrin, A. J. (1991). *Comparison of the job satisfaction and productivity of telecommuters versus in-house employees: A research note on work in progress*
- Gilmer, B. v. H. (1971). *Industrial and organizational psychology*. McGraw hill.
- Shelly. (1995). Customer Satisfaction, Its Antecedents and Linkage between Employee Satisfaction and Customer Satisfaction: A Study. *Asian Journal of business and management sciences*, 129.
- แพรภัทร ยอดแก้ว. (2552). ทักษะคิดหรือเจตคติ (*Attitude*).  
<https://www.gotoknow.org/posts/280647>
- ชาลิตี ฐิติโชติพิณชัย. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (*Telework*) ของพนักงาน วิทยาลัยบริหารธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- ดารณี พานทอง. (2542). ทฤษฎีการจูงใจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2537). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพธิดา เจริญวิลาศพงษ์. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 วิทยาลัย : บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด (สำนักงานใหญ่) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- ปิยะ เจริญเวชรักษ์. (2556). รูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้านการสร้างอิทธิพลเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการครู มหาวิทยาลัยสยาม].
- พิชาพัทธ์ ปิยะเรืองวิทย์. (2563). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (*Work From Home*) ของ

เจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรค  
ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].

ศักดิ์ไทย สุรกิจาวร. (2545). จิตวิทยาสังคม. สุวีริยาสาส์น.

อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่าย  
เทศกิจกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].



## ภาคผนวก

### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ทักษะของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 กรณีศึกษา : บุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนประกอบในการทำสารนิพนธ์ของนิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 กรณีศึกษา : บุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คำชี้แจง : แบบสอบถามประกอบด้วย คำถาม 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวน 7 ข้อ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโคโรนา-19 (จำนวน 22 ข้อ)

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 (จำนวน 9 ข้อ)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 (จำนวน 2 ข้อ)

ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาต่อไป โดยจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลจะสรุปผลเป็นภาพรวม ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านผู้ตอบแบบสอบถามในการตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ทศนคติของบุคลากรบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่งในการปฏิบัติงานภายใต้

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19

กรณีศึกษา : บุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** จงทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

#### 1. เพศ

1. ชาย (Male)  2. หญิง (Female)
3. อื่น ๆ (Other)

#### 2. อายุ

1. 20 - 29 ปี  2. 30 - 39 ปี
3. 40 - 49 ปี  4. 50 - 60 ปี

#### 3. ระดับการศึกษา

- 1.ปริญญาตรี (Bachelor's Degree)  2.ปริญญาโท (Master's Degree)
- 3.ปริญญาเอก (Doctorate's Degree)  4. อื่น ๆ (Other)

#### 4. สถานภาพ

1. โสด (Single)  2. สมรส/อยู่ด้วยกัน (Married)
3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่ (Divorce)

## 5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

1. ต่ำกว่า 2 ปี  2. 2 – 4 ปี
3. 4 - 10 ปี  4. 10 ปีขึ้นไป

## 6. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1. สำนักงาน (Office)  2. นอกสถานที่ (On-site)
3. สาขา (Shop)

## 7. ภูมิภาค

1. กรุงเทพฯ และปริมณฑล  2. อื่น ๆ

**ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19**

คำชี้แจง : กรุณาเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงใน  ในแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดข้อเดียวเท่านั้น โดยแต่ละช่องจะแสดงระดับความต้องการดังนี้

- 5 = เห็นด้วยในระดับมากที่สุด  4 = เห็นด้วยในระดับมาก
- 3 = เห็นด้วยในระดับปานกลาง  2 = เห็นด้วยในระดับน้อย
- 1 = เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

คำอธิบายเพิ่มเติม : การปฏิบัติงานแบบปกติ หมายถึง การทำงานในสถานที่ที่ปฏิบัติงานเป็นประจำ ตัวอย่างเช่น ภายในสำนักงาน สาขา หรือสถานที่ที่บริษัทกำหนด

การปฏิบัติงานจากภายนอก หมายถึง การทำงานทางไกลจากนอกสถานที่ที่ปฏิบัติงานประจำ (Telework) หรือการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<b>ด้านสภาพการทำงาน</b>					
1. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการปฏิบัติงาน จากภายนอกมีความเหมาะสม และส่งเสริมให้ท่าน ปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก เช่น เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ และการถ่ายเทอากาศ					
2. ท่านมีอุปกรณ์ที่จำเป็นเพียงพอในการปฏิบัติงาน จากภายนอก เช่น คอมพิวเตอร์, โน้ตบุ๊ก, อินเทอร์เน็ต และ/หรือ โต๊ะปฏิบัติงาน ฯลฯ					
3. ท่านไม่พบอุปสรรคในการเข้าถึงระบบหรือ โปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หรืออินเทอร์เน็ต ในระหว่างการปฏิบัติงานจากภายนอก					
4. เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยให้ท่าน ปฏิบัติงานจากภายนอกได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มากขึ้น					
<b>ด้านชั่วโมงการทำงาน</b>					
5. ท่านสามารถจัดการกับงานที่ได้รับมอบหมายได้ทัน ตามกำหนดในระหว่างการปฏิบัติงานจากภายนอก					
6. การปฏิบัติงานจากภายนอก ทำให้ท่านปฏิบัติงาน ได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
7. การปฏิบัติงานจากภายนอก ทำให้ชั่วโมงการ ปฏิบัติงานของท่านลดน้อยลง และมีเวลาให้กับ สมาชิกในครอบครัวมากขึ้น					
<b>ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา</b>					
8. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน และ/หรือผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลาในระหว่างการ ปฏิบัติงานจากภายนอก					

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<b>ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (ต่อ)</b>					
9. ผู้บังคับบัญชามีการประชุมและติดตามงานผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น MS Teams หรือ Line ในระหว่างการปฏิบัติงานจากภายนอก					
10. ผู้บังคับบัญชาให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายในระหว่างการปฏิบัติงานจากภายนอก					
11. ความสัมพันธ์ ความสนิทสนมระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ/หรือผู้บังคับบัญชาดีขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานจากภายนอก					
12. การทำงานเป็นทีม การรับรู้ถึงความสำคัญของตนเองต่อทีมดีขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานจากภายนอก					
<b>ด้านการสนับสนุน</b>					
13. ท่านได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานจากภายนอก เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก หรืออินเทอร์เน็ต ฯลฯ					
14. อุปกรณ์ที่ท่านได้รับมีประสิทธิภาพเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานจากภายนอก					
15. ท่านได้รับการสนับสนุนและการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในระหว่างการปฏิบัติงานจากภายนอก					
16. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนและช่วยเหลือท่านสามารถขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลาในระหว่างการปฏิบัติงานจากภายนอก					

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<b>ด้านการสนับสนุน (ต่อ)</b>					
17. เมื่อท่านพบปัญหาในการปฏิบัติงานจากภายนอก ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
<b>ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน</b>					
18. ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม เมื่อต้องปฏิบัติงานจากภายนอก					
19. การปฏิบัติงานจากภายนอกช่วยให้คุณมีเวลา ส่วนตัวมากขึ้น					
20. การปฏิบัติงานจากภายนอก ทำให้ชีวิตของท่าน มีความเหมาะสมระหว่างงานและสุขภาพ					
21. การปฏิบัติงานจากภายนอกช่วยลดค่าใช้จ่าย ต่าง ๆ ของท่าน เช่น ค่าเดินทาง ค่าอาหาร และ ค่าเครื่องแต่งกาย ฯลฯ					
22. การปฏิบัติงานจากภายนอก ไม่ได้เป็นอุปสรรค หรือก่อให้เกิดความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัว ของท่าน					

**ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามวัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากภายนอกภายใต้สถานการณ์  
การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19**

**คำชี้แจง :** กรุณาเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงใน  ในแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน  
มากที่สุดช่องเดียวเท่านั้น โดยแต่ละช่องจะแสดงระดับความต้องการดังนี้



- 5 = มีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด                      4 = มีส่วนร่วมในระดับมาก
- 3 = มีส่วนร่วมในระดับปานกลาง                      2 = มีส่วนร่วมในระดับน้อย
- 1 = มีส่วนร่วมระดับน้อยที่สุด

**คำอธิบายเพิ่มเติม :** การปฏิบัติงานแบบปกติ หมายถึง การทำงานในสถานที่ที่ปฏิบัติงานเป็นประจำ ตัวอย่างเช่น ภายในสำนักงาน สาขา หรือสถานที่ที่องค์กรกำหนด

การปฏิบัติงานจากภายนอก หมายถึง การทำงานทางไกลจากนอกสถานที่ที่ปฏิบัติงานประจำ (Telework) หรือการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<b>ด้านคุณภาพงาน</b>					
23. ผลงานของท่านมีความถูกต้อง หรือมีข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อยในระหว่างการปฏิบัติงานจากภายนอก					
24. คุณภาพงานที่สำเร็จเมื่อปฏิบัติงานจากภายนอกได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
25. ในระหว่างการปฏิบัติงานจากภายนอก ท่านมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม พัฒนาทักษะความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
<b>ด้านปริมาณงาน</b>					
26. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในระหว่างการปฏิบัติงานจากภายนอก					
27. ท่านสามารถบริหารเวลาปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง เพื่อผลลัพธ์จำนวนมากขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานจากภายนอก					
28. ท่านสามารถวางแผน จัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในระหว่างการปฏิบัติงานจากภายนอก					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน					
29. งานของท่านบรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้นในระหว่าง การปฏิบัติงานจากภายนอก					
30. การปฏิบัติงานจากภายนอกช่วยให้ท่านบริหาร จัดการเวลาได้ดีขึ้น					
31. ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้ดีขึ้น ในระหว่างการปฏิบัติงานจากภายนอก					

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้  
สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

คำชี้แจง : กรุณาเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงใน  ในแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน  
โดยในแต่ละข้อสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อดังนี้

32. อะไรคือสิ่งที่ท่านพึงพอใจหรือคิดว่าได้รับประโยชน์มากที่สุดจากการปฏิบัติงานจากภายนอก  
ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ประหยัดเวลาในการเดินทาง   | <input type="checkbox"/> ประหยัดค่าใช้จ่าย                   |
| <input type="checkbox"/> ได้ใช้เวลาร่วมกับคนในครอบครัวมากขึ้น  | <input type="checkbox"/> มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น |
| <input type="checkbox"/> สุขภาพจิตดีขึ้น   | <input type="checkbox"/> สุขภาพร่างกายดีขึ้น                 |
| <input type="checkbox"/> ได้ทำกิจกรรมอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น ออกกำลังกาย การอบรมเพิ่มทักษะความสามารถ เป็นต้น |  |
| <input type="checkbox"/> โฟกัสกับการปฏิบัติงานมากขึ้น สามารถทำงานได้อย่างยาวนาน โดยปราศจากสิ่งรบกวน          |  |

33. อะไรคือข้อจำกัด ความท้าทาย หรือความยากลำบากมากที่สุดที่ท่านต้องเผชิญจากการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ไม่พบปัญหาใด ๆ
- รู้สึกว่าไม่สามารถแยกเวลาปฏิบัติงานกับเวลาส่วนตัวได้
- ปัญหาประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีและข้อมูล เช่น การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต, อุปกรณ์คอมพิวเตอร์, การเข้าถึงข้อมูล Data ของบริษัท, VPN
- การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานน้อยลง
- ความรู้สึกเหงา โดดเดี่ยว จากการไม่ได้พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน
- ความเครียด
- ปัญหาด้านสุขภาพ

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล                      สิ้นชัย สุริยงค์  
วัน เดือน ปี เกิด            27 ตุลาคม 2533  
สถานที่เกิด                    กรุงเทพมหานคร  
วุฒิการศึกษา                ปริญญาตรี

### ที่อยู่ปัจจุบัน

- ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) (เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง)  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
- นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ช.นวมินทร์ 111 แยก 3-1-2 ถ.นวมินทร์ แขวงนวมินทร์ เขตบึงกุ่ม  
กรุงเทพฯ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY