

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย
ในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19
กรณีศึกษา: บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด (สำนักงานใหญ่)



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Efficiency and Satisfaction of Work from Home under Covid-19 Pandemic
Case Study: Unilever Thai Trading Co.,Ltd (Head Office)



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 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

โดย

น.ส.ทิพธิดา เจริญวิลาศพงษ์

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนพันธ์ ไส้ประกอบทรัพย์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนพันธ์ ไส้ประกอบทรัพย์)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.กุลพฐ ศักดิ์วิทย์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมมา นิติเกษตรสุนทร)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ทิพธิดา เจริญวิลาศพงษ์ : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19กรณีศึกษา: บริษัท ยู
นิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด (สำนักงานใหญ่). (Efficiency and Satisfaction of Work
from Home under Covid-19 Pandemic Case Study: Unilever Thai Trading
Co.,Ltd (Head Office)) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ. ดร.ธนพันธ์ ไส้ประกอบทรัพย์

สารนิพนธ์เรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่
พักอาศัย ในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 กรณีศึกษา: บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง
จำกัด (สำนักงานใหญ่)” มีวัตถุประสงค์สี่ประการ ได้แก่ ประการแรก เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด ในสภาวะวิกฤติ
การเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ประการที่สอง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
จากที่พักอาศัยของพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรค
ระบาด ไวรัสโควิด-19 ประการที่สาม เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
จากที่พักอาศัยของพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรค
ระบาด ไวรัสโควิด-19 และประการที่สี่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
จากที่พักอาศัยของพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด
ไวรัสโควิด-19 โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามทั้งปลายปิด
และปลายเปิด โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนา ระดับ
การศึกษา และแผนกที่ปฏิบัติงาน โดยผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา
และแผนกที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานจากที่บ้านแตกต่างกัน ส่วนภูมิลำเนาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้าน สำหรับคำถามปลายเปิดบุคลากรส่วนใหญ่ต้องการให้
องค์กรสนับสนุนในด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรขอเยี่ยมจาก
องค์กร ไม่ว่าจะเป็น โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน จอคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อช่วยให้
การปฏิบัติงานคล่องตัวขึ้น

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6280044024 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: work from home, wfh, work efficiency, job satisfaction

Thiphida Charoenvilaspong : Efficiency and Satisfaction of Work from Home under Covid-19 Pandemic Case Study: Unilever Thai Trading Co.,Ltd (Head Office). Advisor: Assoc. Prof. Thanapan Laiprakobsup, Ph.D.

Independent Study “Efficiency and Satisfaction of Work from Home under Covid-19 Pandemic Case Study: Unilever Thai Trading Co.,Ltd. (Head Office)” The purposes of this study were to find out work from home under Covid-19 Pandemic efficiency rating of Unilever Thai Trading Co.,Ltd.’s staffs; Second, to find out work from home under Covid-19 Pandemic satisfaction rating of Unilever Thai Trading Co.,Ltd.’s staffs; Third, to find out work from home under Covid-19 Pandemic efficiency factors of Unilever Thai Trading Co., Ltd.’s staffs; and forth, to find out work from home under Covid-19 Pandemic satisfaction factors of Unilever Thai Trading Co.,Ltd.’s staffs. The instruments used were questionnaires that contained both close-ended questions and opened-ended question. There are six factors used in the study such as gender, marital status, age, domicile, education level and work department. It was found that difference of gender, age, marital status, education level and work department affected to work from home under Covid-19 pandemic satisfaction and efficiency rating differently. While difference domicile does not affect to work from home under Covid-19 pandemic satisfaction and efficiency rating. As of opened-ended question, most of staffs required work facilities that can be borrowed from the company such as office desk, armchair, computer monitor, high speed internet to work efficiency

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2020

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รศ.ดร. ธนพันธ์ ไส่ประกอบทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำ ปรึกษา ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี จนสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ลุล่วงได้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร. ปกรณ์ ศิริประกอบ ผศ.ดร. สุธรรมมา นิตินิเทศสุนทร และ อ.ดร. กุลพฐ ศักดิ์วิทย์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ แก้ไข ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า จนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สมบูรณ์และมีคุณค่า

ขอขอบพระคุณ คุณนภัสกร อรุณสิทธิ์ หัวหน้างานที่คอยช่วยกระจายแบบสอบถามให้พนักงานในบริษัทได้ร่วมตอบแบบสอบถามจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ รวมถึงขอขอบคุณพนักงานบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด ที่ร่วมตอบแบบสอบถามอันเป็นข้อมูลสำคัญยิ่งสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ในท้ายที่สุดนี้ขอแสดงความขอบพระคุณครอบครัวอันเป็นที่รัก ครูอาจารย์ที่เคารพทุกท่าน ตลอดจนเพื่อนนิสิต รปม.51 ผู้เป็นกัลยาณมิตรทุกท่านที่ได้ให้การสนับสนุนช่วยเหลือในทุกๆด้าน และให้กำลังใจที่ดีเสมอมา ขอมอบคุณงามความดีและประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าสารนิพนธ์ฉบับนี้แด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ทิพธิดา เจริญวิลาศพงษ์

สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ฎ
บทที่ 1	1
บทนำ	1
บทที่ 2	5
แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
บทที่ 3	33
ระเบียบวิธีวิจัย	33
บทที่ 4	37
ผลการวิจัย.....	37
บทที่ 5	68
สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....	68
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก.....	77
ประวัติผู้เขียน.....	84



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 เกณฑ์การให้ค่าคะแนนของแบบสอบถาม.....	35
ตารางที่ 2 ภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง.....	37
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในแต่ละด้าน.....	39
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน.....	41
ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของเพศที่แตกต่างกัน.....	43
ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของเพศที่แตกต่างกัน.....	44
ตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของเพศที่แตกต่างกัน.....	44
ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อการนิเทศงานของเพศที่แตกต่างกัน.....	45
ตารางที่ 9 ประสิทธิภาพด้านปริมาณงานของเพศที่แตกต่างกัน.....	45
ตารางที่ 10 ประสิทธิภาพด้านคุณภาพงานของเพศที่แตกต่างกัน.....	46
ตารางที่ 11 ประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วในการทำงานของเพศที่แตกต่างกัน.....	46
ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของผู้ที่มีสถานภาพต่างกัน.....	47
ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน.....	47
ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน.....	48
ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อการนิเทศงานของผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน.....	48
ตารางที่ 16 ประสิทธิภาพด้านปริมาณงานของผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน.....	49
ตารางที่ 17 ประสิทธิภาพด้านคุณภาพงานของผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน.....	49
ตารางที่ 18 ประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วในการทำงานของผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน.....	50
ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของผู้ที่มีภูมิฐานะแตกต่างกัน.....	51
ตารางที่ 20 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของผู้ที่มีภูมิฐานะแตกต่างกัน.....	51
ตารางที่ 21 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของผู้ที่มีภูมิฐานะแตกต่างกัน.....	52

ตารางที่ 43 ความพึงพอใจต่อการนิเทศงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	65
ตารางที่ 44 ประสิทธิภาพด้านปริมาณงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	66
ตารางที่ 45 ประสิทธิภาพด้านคุณภาพงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	67
ตารางที่ 46 ประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	67



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนการรณรงค์อยู่บ้านหยุดเชื้อ Work From Home.....	26
รูปภาพที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดวิธีวิจัย.....	31



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มา ความสำคัญ และปัญหา

จากวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 ที่เริ่มต้นระบาดตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 ในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน และได้แพร่กระจายไปยังประเทศต่างทั่วโลก ทำให้มีผู้ติดเชื้อและผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมาก

ผู้อำนวยการใหญ่องค์การอนามัยโลก (WHO) ประกาศให้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่เป็น "การระบาดใหญ่" หรือ pandemic ในวันที่ 11 มีนาคม 2563 หลังจากเชื้อลุกลามไปใน 118 ประเทศและดินแดนทั่วโลก และมีผู้ติดเชื้อกว่า 121,000 คน รวมทั้งมีผู้เสียชีวิตไปแล้วกว่า 4,300 คน องค์การอนามัยโลกได้มีการแนะนำให้มีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Physical Distancing) ซึ่งถือเป็นมาตรการสำคัญ เพื่อลดการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 (World Health Organization, 2020)

สำหรับประเทศไทย ในวันที่ 10 มีนาคม 2563 คณะรัฐมนตรีมีการจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) หรือเรียกกันทั่วไปว่า ศบค. โดยให้คณะกรรมการอำนวยการ เตรียมความพร้อม ป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคติดต่ออุบัติใหม่แห่งชาติ และศูนย์ข้อมูลมาตรการแก้ไขปัญหาจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้วย

โดยศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้มีคำสั่งปิดสถานบริการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น สถานบันเทิง ร้านนวด ฟิตเนส ฯลฯ เนื่องจากมีความจำเป็นที่จะต้องจำกัดการติดต่อและการสัมผัสระหว่างคน ซึ่งช่วยลดอัตราการแพร่เชื้อโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่ยังไม่มีวัคซีนและยารักษาโรค ทำให้หลายองค์กรในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูงต่อการแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด 19 ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนมีความจำเป็นต้องปรับตัวด้วยการออกนโยบาย “ทำงานที่บ้าน” หรือ Work from Home เพื่อลดความเสี่ยงให้กับพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นแบบวันเว้นวัน หรือทำงานที่บ้านทุกวัน คำว่า Work from Home จึงเป็นคำคุ้นเคยในสถานการณ์ปัจจุบัน จากข้อมูลพบว่า หลายองค์กรยังอยู่ในช่วงเวลาของการเตรียมพร้อมทรัพยากรในการรองรับการทำงานที่บ้าน เช่น อุปกรณ์สื่อสาร คอมพิวเตอร์พกพา โปรแกรมที่จะใช้ในการ

ติดต่อสื่อสารและการประชุมออนไลน์ หรือแม้แต่ความพร้อมของพนักงาน ว่าพนักงานตำแหน่งไหนบ้างที่สามารถทำงานที่บ้านได้และทำให้มีประสิทธิภาพเทียบเท่าหรือมากกว่าการทำงานที่สำนักงาน

จากสถิติของมหาวิทยาลัย Stanford พบว่าชาวอเมริกันกว่า 42% ทำงานจากที่บ้านแบบเต็มเวลา อีก 26% ยังคงต้องไปทำงาน เพราะไม่สามารถทำงานที่บ้านได้ โดยเฉพาะอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ในช่วงที่มีการระบาดของโรคโควิด-19 (Brand Inside, 2020) นอกจากนี้ผลสำรวจผู้ประกอบการและคนทำงานในประเทศไทยเกี่ยวกับผลกระทบการระบาดของโควิด-19 ครอบคลุมคนทำงานกว่า 1,400 คน และผู้ประกอบการกว่า 400 บริษัท พบว่า คนทำงานที่ยังคงทำงานอยู่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดย 48% ต้องทำงานที่บ้าน (Work from Home) (JobsDB, 2020)

เป็นไปได้ว่าในอนาคตหลังวิกฤติโรคระบาดโควิด-19 จบลง การปฏิบัติงานจากที่บ้านหรือ Work from Home จะกลายเป็นความปกติใหม่ หรือ New Normal โดยประชากรทั่วโลกอาจมีพฤติกรรมในการทำงานที่เปลี่ยนไปจากเดิม

สำหรับบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด เป็นบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคขนาดใหญ่ในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็น ผลิตภัณฑ์ดูแลผม ผลิตภัณฑ์ซักผ้า ผลิตภัณฑ์บำรุงผิว รวมถึงผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งบริษัทฯมีการบริหารงานแบบองค์กรสมัยใหม่ จึงมีนโยบายอนุญาตให้บุคลากรทำงานจากที่บ้านหากพนักงานมีความต้องการหรือมีความจำเป็น และเมื่อเกิดวิกฤติโรคระบาดโควิด-19 บริษัทฯได้มีการประกาศให้พนักงานทำงานที่บ้านอย่างรวดเร็วตั้งแต่วันที่ 16 มีนาคม 2563 และต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบันผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 กรณีศึกษา: บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด โดยเป้าหมายของการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from home) และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน เพื่อให้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติที่บ้าน (Work from home) และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน โดยนำมาซึ่งผลประโยชน์ทั้งส่วนบุคคล และต่อองค์กร

1.2 คำถามการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยอยู่ในระดับใด
2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยสัมพันธ์กันอย่างไร

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตดิง จำกัด อยู่ในระดับใด

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตดิง จำกัด ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตดิง จำกัด ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตดิง จำกัด ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19
4. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตดิง จำกัด ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตดิง จำกัด เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยอยู่ในระดับดี - ดีมาก
2. ประสิทธิภาพการทำงานกับการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยมีความสัมพันธ์กัน
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตดิง จำกัด อยู่ในระดับดี - ดีมาก

1.5 ขอบเขตในการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจในระบบการทำงานที่บ้าน (work from home) ในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ของพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตดิง จำกัด

2. ขอบเขตของประชากร

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตดิง จำกัด ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ จำนวน 2,168 คน

3. ขอบเขตของระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษา รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับประสิทธิภาพการทำงานจากที่พักอาศัยของพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด
2. ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานจากที่พักอาศัยของพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด
3. ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานจากที่พักอาศัยของพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด
4. สามารถนำผลการวิจัยไปเสนอแนะแนวทางการทำงานจากที่พักอาศัยสำหรับองค์กรต่างๆ

1.7 โครงสร้างของสารนิพนธ์

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจในระบบการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 กรณีศึกษา: บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด”

มีโครงสร้างของสารนิพนธ์ ดังนี้

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

1.8 นิยามศัพท์

แนวคิดการทำงานที่บ้าน หรือ Work From Home: WFH หมายถึง การทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ จึงไม่ต้องเข้าไปทำงานที่สำนักงาน ในที่นี้ไม่ได้หมายถึงที่บ้านเพียงอย่างเดียว ยังหมายถึง ทุกที่ที่สามารถทำงานได้ เช่น ร้านกาแฟ ห้องสมุด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง "ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 กรณีศึกษา: บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด" ครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency)
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home: WFH)
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญยิ่ง ด้วยส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานทั้งต่อบุคคลและองค์กร องค์กรที่คาดหวังที่จะให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ด้วยจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

ติน ปรัชญพทธี (2555) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุประสงค์ และบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำและความเร็ว ของการบริหารให้มากขึ้น

ณัฐธัญ ถนัตรบ (2555) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงการกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้องมีคุณภาพ และมาตรฐานซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร โดยสอดคล้องกับ

รณกร ประทุมเกษร์ (2562) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำงานให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งกรณีของ **อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559)** ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลือง

ค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือ การลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุ บุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความเร็วและความราบเรียบ

ซึ่งไม่แตกต่างกับกรณีของ ปีเตอร์สัน และโพลวแมน (Plowman & Peterson, 1989) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน ได้แก่

1. **คุณภาพของงาน (Quality)** จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ
2. **ปริมาณงาน (Quantity)** งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. **เวลา (Time)** คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย
4. **ค่าใช้จ่าย (Costs)** ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ระดับของพฤติกรรม หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุด ภายใต้มาตรฐานที่กำหนด หรือความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยเร็ว และสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยความเร็ว ถูกต้องและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ประสิทธิภาพการทำงาน วัดจากความรู้สึกพึงพอใจ ดังที่ วิชัย แหวนเพชร (2554) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้ยอดการผลิตตกต่ำในองค์กรธุรกิจ ทั้ง ๆ ที่คนทำงานเท่าเดิม คนงานขาดงานเปลี่ยนงานบ่อยหรือมาทำงานแต่ทำไม่ดี ไม่เต็มความสามารถ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจากความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานทั้งสิ้น ดังนั้นความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจในเรื่องต่อไปนี้

1. ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ทำให้เกิดการปรับปรุงแก้ไข นโยบายการบริหาร เมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน
3. เป็นยุทธวิธีในการเพิ่มผลผลิตให้หน่วยงานวิธีหนึ่ง
4. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
5. ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานระดับสูง ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดหาลักษณะประกอบต่างๆ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจใน

งานและเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี ความสำคัญของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานและองค์การมี ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. สร้างความซื่อสัตย์ และความสามัคคีให้มิต้องค์การ
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับ
4. ทำให้องค์การแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามซับซ้อน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจดีต่อองค์การมากขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์การของตนเอง

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาทั้งหมดจะพบว่า บุคลากรในองค์การมีส่วนสำคัญอย่างสูงในการบริหารจัดการ ปัจจัยนำเข้าของการผลิตในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลผลิตหรือผลของการปฏิบัติงานที่ดี อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าบุคลากรจะเป็นปัจจัยพิเศษที่มีความสำคัญในการจัดการและดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงที่สุด ย่อมจะส่งผลให้งานของหน่วยงานนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพตามไปด้วย ซึ่งความรู้ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรขององค์การนั้นปราศจากความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ฉะนั้นการที่บุคลากรจะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุคนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งความพึงพอใจเป็นกระบวนการหนึ่งของการสร้างแรงจูงใจ จึงสามารถกล่าวได้ว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นการสร้าง การผลักดัน ชักนำ หรือโน้มน้าวให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานและสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น จากความสำคัญของบุคลากรที่องค์การต้องให้ความสำคัญและมีนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ซึ่งจะทำให้การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไม่ลดต่ำลงหรืออาจจะปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

หลักในการบริหารงานจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งประหยัดเวลา ทรัพยากร และทุกคนพึงพอใจ โดยอาศัยทรัพยากรพื้นฐานในการบริหาร 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดนี้ “คน” นับว่าเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญที่สุด ไม่ว่าจะยุคใดสมัยใด การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจ สังคมหรือการเมืองนั้น คนได้เข้าไปมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรืออาจพูดได้ว่าคนกับงานเป็นสิ่งคู่กัน ฉะนั้นการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ไม่ว่าจะ

ของรัฐหรือเอกชนก็นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ แต่การที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพย่อมอาศัยปัจจัยหลายๆ ด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอปัจจัยที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 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 เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับด้านความรู้ ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์
3. Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา อันได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่างๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

โดยสอดคล้องกับความคิดเห็นของ **สเตียร์ส (Steers, n.d. อ้างอิงใน รัตน์ชนก จันยัง, 2556)** กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์การจะต้องประกอบไปด้วยความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจของบุคคล ทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์การ ดังนั้นถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไปก็ยากที่จะคาดหวังได้ว่าผลปฏิบัติงานของบุคคลจะอยู่ในระดับสูงไปได้

สรุปได้ว่า จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้นนี้ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนา น่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

สำหรับแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน นั้น มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยต่าง ๆ ที่น่าสนใจ ประกอบด้วย

2.1 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ได้มีผู้ให้ความหมายและนิยามไว้ดังต่อไปนี้

สมเกียรติ แก้วหอม (2555) กล่าวว่า ลักษณะงานที่ทำมีความหมายทำให้ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ภาคภูมิใจ ซึ่งต่างกับแนวคิดของ **รณกร ประทุมเกษร์ (2562)** ซึ่งได้กล่าวว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน และความรับผิดชอบ ในการบังคับบัญชาของงานใดงานหนึ่ง หรือได้รับมอบหมายงานว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไรบ้าง หน้าที่หลัก หน้าที่รอง และความสัมพันธ์กับสายงานอื่น ๆ ภายใต้มาตรฐานการปฏิบัติงานที่พนักงาน จะต้องปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยการประเมินคุณลักษณะการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 6 ประการ ได้แก่

2.1.1 การวางแผนและการจัดระบบงาน (ความมีวิสัยทัศน์ ความสามารถในการ คาดการณ์ กำหนดเป้าหมายและวิธีปฏิบัติงานให้เหมาะสม)

2.1.2 ความรับผิดชอบ (การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยเต็มใจมุ่งมั่น ทำงานให้สำเร็จลุล่วง และยอมรับผลที่เกิดจากการทำงาน)

2.1.3 ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ความรอบรู้ในงาน เข้าใจเกี่ยวกับงานใน หน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง สามารถคิด วิเคราะห์ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับ งาน)

2.1.4 ความอดุสาหะ (ความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จโดยไม่ย่อท้อ ต่ออุปสรรคและปัญหา)

2.1.5 การรักษาวินัย (การปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทางราชการและ ประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดี เคารพกฎระเบียบต่าง ๆ)

2.1.6 การปฏิบัติตนเหมาะสมกับหน้าที่ (การปฏิบัติตนอยู่ในกรอบจรรยาบรรณ และค่านิยมของหน่วยงาน)

สรุปได้ว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ คือ การที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยลักษณะของงานเป็นงานที่มีนโยบาย เป้าหมายและขอบเขตงานที่ชัดเจน เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้อง มีความต่อเนื่องและมี มาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าได้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมคุ้มค่ากับเวลาที่ได้ทุ่มเท เกิดความพึงพอใจและภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วม ส่งผลให้มีกำลังใจและตั้งใจปฏิบัติงาน

2.2 โอกาส และความก้าวหน้าในการทำงาน

สมเกียรติ แก้วหอม (2555) กล่าวว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้น หมายถึงการมีตำแหน่งงานที่สำคัญ ทำให้มีอำนาจมากขึ้น มีความเป็นอิสระที่จะทำงาน ถูกควบคุมน้อยลงและสถานที่ทำงานดีกว่าเดิม การเลื่อนตำแหน่งเป็นที่ต้องการของทุกคน และเป็นทางหนึ่ง que แสดงถึงความก้าวหน้า และเป็นความสำเร็จในการทำงาน สังคมถือเอาการเลื่อนตำแหน่งแสดงฐานะบุคคลซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **รณกร ประทุมเกษร์ (2562)** กล่าวว่า องค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน รวมทั้งกรณีของ **ฮอลล์เลอร์ (Haller, 1997 อ้างอิงใน รณกร ประทุมเกษร์, 2562)** กล่าวว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงานคือ การมีโอกาสได้ตำแหน่งการงานสูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถ ในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เพศชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าเพศหญิง แต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น ซึ่งไม่แตกต่างกับกรณีของ **วาร์เรน และวาร์เรน (Warren & Warren, 1971)** กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การโดยใช้ความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะเน้นวิธีประสานความต้องการความก้าวหน้าของบุคคลเข้ากับความต้องการความสำเร็จขององค์การ

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน คือ การที่บุคลากรในหน่วยงานได้รับเลื่อนตำแหน่งที่ดีขึ้นหรือสูงขึ้นกว่าเดิม การได้รับชื่อเสียงเกียรติยศ รวมถึงการมีโอกาสได้รับการศึกษาอบรม สัมมนาดูงานหรือศึกษาต่อ เพิ่มพูนวิทยฐานะและวุฒิสูงขึ้น เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

คูเปอร์ (Coopur, 1958) กล่าวว่าอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน สภาพการทำงานที่ดีและสถานที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับองค์การและความสำเร็จของการปฏิบัติงานขององค์การด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมเกียรติ แก้วหอม (2555)** ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีเป็นภาพรวมของปัจจัยทางกายภาพและจิตใจที่อยู่รอบงาน พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี มีอุปกรณ์ทันสมัย พนักงานอาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้าม พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เป็นภาพรวมของปัจจัยทางกายภาพและจิตใจที่อยู่กับงานพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี มีอุปกรณ์ทันสมัย พนักงานอาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้าม พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย พนักงานอาจไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่แตกต่างกับของ **ธัญญา ผลอนันต์ (2557)** กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญที่จะกระทบกับความผาสุกและความพึงพอใจของพนักงานโดยตรง พนักงาน

ต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพราะต้องการความสะดวกสบายทางร่างกาย นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงานยังมีผลกระทบต่อชีวิตนอกรางานของพนักงานด้วย เช่น ถ้าทำงาน ในสถานที่ที่มีมลพิษนาน ๆ หรือมีเสียงก้องตลอดเวลา ก็อาจทำให้ตาหรือหูเสียไปในอนาคตได้ด้วย ดังนั้น หากสภาพแวดล้อมไม่เป็นไปตามความคาดหวังของพนักงาน ความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจ ของพนักงานก็ย่อมจะลดลงเป็นธรรมดา

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การจัดสรรสถานที่ทำงานให้ เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงาน เพื่อความคล่องตัวทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาขอรับบริการ หาก องค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ดีก็จะทำให้บุคลากรในองค์กรกระตือรือร้น รู้สึกสะดวกสบายอยากทำงาน ขยันทำงาน และมีความมั่นคงในการทำงาน

2.4 ความสัมพันธ์ภายในองค์กร

บุคลากรในบริษัท ส่วนใหญ่ ประกอบไปด้วย ผู้บริหาร และพนักงาน บุคลากรเหล่านี้ มี อารมณ์ ความสนใจ ความต้องการที่แตกต่างกันถึงแม้ว่าบริษัทจะมีสายงานบังคับบัญชาแบ่งหน้าที่ และความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งก็ตาม แต่สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งก็คือความเข้าใจและความสัมพันธ์ ระหว่างบุคลากรในบริษัท เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้นและได้มีนักวิชาการ หลายท่านได้เสนอแนวคิดต่าง ๆ ดังนี้

สมเกียรติ แก้วหอม (2555) ได้สรุปไว้ว่า เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้ เกิดขึ้นในหน่วยงาน จะช่วยสร้างความเจริญมั่นคงให้กับหน่วยงาน การสร้างมนุษยสัมพันธ์ใน หน่วยงานควรมีการวางแผนเป็นสำคัญ คือ การสร้างความเข้าใจในตัวบุคคล การจัดกิจกรรมเพื่อให้ เกิดมนุษยสัมพันธ์ การใช้สิ่งจูงใจ การประสานข้อขัดแย้งในหน่วยงาน การใช้ความเป็นกันเอง การใช้ สิ่งจูงใจที่เป็นเงินและโอกาสต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของงาน โดยใช้ระบบคุณธรรม การสร้าง ความสัมพันธ์ภายในองค์กร ไม่ว่าจะ เป็นระหว่างพนักงานด้วยกันเอง หรือหัวหน้างานกับลูกน้อง รวมไปถึงจนถึงความสัมพันธ์กับองค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นการทำงานของคนในองค์กร ที่มีหรือไม่มี การสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างกัน องค์กรทางธุรกิจจะสามารถประสบความสำเร็จได้นั้น ไม่ใช่เพียงแค่สินค้า และบริการ แต่ต้องมาจากความร่วมมือของคนในองค์กรการจัดการสร้างความผูกพันระหว่างคนกับ องค์กร และเหมือนกับกรณีของ **อรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557)** ได้สรุปไว้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็น ปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์กร เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นสื่อ นำความต้องการ ความคิด ความรู้สึกนำไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกัน หรือระหว่างองค์กร เข้าด้วยกัน เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับจุดประสงค์ ก่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการบริหารงาน ผู้บริหารต้องใช้การติดต่อสื่อสารในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ อันดีกับบุคคลอื่น สร้างความเข้าใจในความต้องการของพนักงานเพื่อสร้างบรรยากาศจูงใจในการ

ทำงาน รวมทั้งช่วยให้สามารถใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างเต็มศักยภาพ เพื่อช่วยให้องค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์การ หมายถึง บุคคลที่เป็นสมาชิกร่วมบริษัท สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้โดยมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความคุ้นเคย สนับสนุนเป็นมิตร มีความรัก ความสามัคคี รวมทั้งการเสียสละช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความสุขใจ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท

Becker และ Neuhauser (1975) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ (Model of Organization Efficiency) โดยเขากล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์การ นอกจากจะพิจารณาทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์การแล้ว ในฐานะที่เป็นองค์การในระบบเปิดยังมีปัจจัยประกอบอีก คือตัวแบบจำลองในรูปสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การมีความซับซ้อนต่ำหรือมีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์การอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การมากกว่าองค์การที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง หรือมีความไม่แน่นอน
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย
3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ
4. หากพิจารณาคบคู่กัน จะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Herzberg (1968) ได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจและมีประสิทธิภาพ เขาได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงานและไม่พอใจในการทำงาน พบว่าบุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัย 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. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว
8. ความปลอดภัย

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา โดยการใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การใช้ทรัพยากร เช่น บุคลากร งบประมาณอย่างจำกัดในการให้บริการกับผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หากแต่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นจะมีมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการความพึงพอใจในการทำงาน

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

การศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน พบว่ามีนักคิด นักวิชาการ หลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้

Shelly (1995) สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมี ความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการทำ จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่ต้องการครบถ้วน

Beers (1994) ความหมายของความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานจะเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ ความสบายใจที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของคนบุคคล ความพึงพอใจและความสบายใจมีผลมาจากงานนั้นได้ทำให้ความต้องการทางด้านร่างกายและด้านจิตใจได้รับการตอบสนอง ความแตกต่างระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกจ้างจะนำไปสู่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจได้

นันทน์ ชนะวิทย์กำจร (2554) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานหมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ สภาพการทำงานดีสวยงาม ระบบงานดี เพื่อนร่วมงานดี ผู้บังคับบัญชาดี จะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และสามารถปรับบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสภาพสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ดังนั้นเมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และสามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานได้ย่อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน

Cooper (1958) กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” หมายถึงการได้ทำงานที่สนใจ มีอุปกรณ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน การได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานรวมทั้งชั่วโมงในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม สถานที่ทำงานที่เหมาะสม ได้รับความสะดวกในการไปและกลับที่พัก ได้ทำงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่พอใจ

Deci (1972) ได้เสนอแนะไว้ว่า เมื่อบุคคลมีความต้องการเขาก็จะต้องตั้งเป้าหมายที่เขาเชื่อว่าจะทำให้เขาเกิดความพึงพอใจในความต้องการของเขา ดังนั้นคนแสดงพฤติกรรมก็เพราะต้องการให้เป้าหมายสำเร็จเป้าหมายอาจเป็นระยะสั้น เช่น ต้องการไปร้านอาหารเมื่อเขารู้สึกหิว เป้าหมายอาจเป็นระยะยาวก็ได้ เช่น ต้องการเป็นผู้จัดการบริษัท ซึ่งขณะนี้ยังเป็นเพียงหัวหน้าแผนก เป็นต้น

เป้าหมายระยะยาวจะมีผลต่อพฤติกรรมปัจจุบัน คือบุคคลจะตั้งเป้าหมายระยะสั้นขั้นทันทีที่จะนำไปสู่เป้าหมายระยะยาว ดังนั้นเป้าหมายไม่ว่าระยะสั้นหรือระยะยาวก็จะมีผลต่อพฤติกรรม

Glimmer (1971) ได้สรุปมิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้านดังนี้

1. ลักษณะของงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่เขาค้นหาหรือตามความสามารถ เขาจะเกิดความพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงานเพราะองค์ประกอบนี้มาก

2. การบังคับบัญชา มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้และการบังคับบัญชาที่ไม่ดี อาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่ง ที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย

3. ความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก และคนที่มีอายุมากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น

4. บริษัทและการดำเนินงาน ได้แก่ ขนาดขององค์กร ชื่อเสียง รายได้และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายของสถานที่ทำงานนั้นๆ องค์ประกอบนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากขึ้นจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงาน มีการวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่นๆ ของการปฏิบัติงาน และในระหว่างผู้หญิง โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง หรือรายได้จะมีความสัมพันธ์กับเงินซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างนี้ไว้ในอันดับเกือบสูง แต่ก็ยังให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิงและผู้ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้น ความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าชาย

9. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่งข้อมูลสารสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์กรประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่ วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ

ความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากจะเกิดจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานแล้ว ยังเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลได้อีก คือ เพศ จำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความเฉลียวฉลาด ระดับการศึกษา บุคลิกภาพส่วนตัว

French (1982) ได้ให้ความเห็นว่า การที่คนทำงานหรือลูกจ้างในหน่วยงานหรือองค์การใด จะบังเกิดความพึงพอใจในงานของเขาหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเขาเองว่างานที่เขาทำนั้น โดยส่วนรวมแล้วได้สนองความต้องการในด้านต่างๆเพียงใด และได้จำแนกปัจจัยต่างๆที่จะสนองตอบความต้องการในด้านต่างๆ ของคนงานและลูกจ้างที่พึงก่อให้เกิดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. มีความมั่นคงในอาชีพ
2. เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลัก งานมากเงินมาก
3. การควบคุมบังคับบัญชาดี คือผู้บริหารมีน้ำใจเป็นธรรมและยึดหลักมนุษยสัมพันธ์
4. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลดี
5. สุขภาพการทำงานดี
6. มีโอกาสก้าวหน้า คือมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ
7. เป็นงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

จากการศึกษาความหมายความพึงพอใจในการทำงาน สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานจะเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนทำงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นความรู้สึกพึงพอใจความสบายใจที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของคุณบุคคล ความรู้สึกพึงพอใจและความสบายใจมีผลมาจากงานที่ทำให้ตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ

2.2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

การศึกษาความสำคัญของความพึงพอใจ พบว่ามี นักวิชาการ ความหมายไว้ดังนี้

ศรีเรือน ศรีพัฒนกุล หาญบาง (2555) กล่าวว่าความพึงพอใจของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารเพราะจะช่วยก่อให้เกิดผลประโยชน์เกื้อกูลต่องานและองค์กรดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. สร้างความจงรักภักดีมีสัจย์ต่อหมู่คณะและองค์กร

3. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม

4. สร้างสามัคคีธรรมในหมู่และก่อให้เกิดพลังร่วม (Group Effort) ในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคีสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์กรได้

5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กรกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะหรือองค์กรเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ ขององค์กร

7. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่

จากการศึกษาความสำคัญของความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจช่วยทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรสร้างความจงรักภักดีต่อหมู่คณะและองค์กร สร้างระเบียบข้อบังคับเกิดผลในองค์กร สร้างสามัคคีธรรมในหมู่และก่อให้เกิดพลังร่วมเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลในองค์กรเกิดความคิดสร้างสรรค์ในหมู่คณะ และเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร

2.2.3 องค์กรประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า มีนักจิตวิทยาการ ได้จำแนกได้ดังนี้

Edwin Locke (1968) ได้จำแนกองค์ประกอบไว้ทั้งหมด 9 ด้าน ดังนี้

1. **งาน (Work)** เป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึง คนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและการสนใจก็จะมี ความพอใจในงานสูง นอกจากนี้ งานนั้นท้าทายหรืองานนั้นมีโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ หรืองานนั้นยากง่ายเหมาะสมกับคนทำหรือไม่ ปริมาณงานมากเวลาน้อย หรืองานนั้นส่งเสริมให้ผู้ที่ทำมีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ส่งเสริมให้ผู้ที่ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จหรือไม่ เป็นต้น
2. **ค่าจ้าง (Pay)** เป็นเงินหรืออย่างหนึ่งอย่างใดที่ลูกจ้างสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ค่าจ้างเหมาะสม ยุติธรรมและเท่าเทียมกัน จะทำให้คนเกิดความพอใจ
3. **โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)** ลูกจ้างหรือคนทำงานจะได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป ซึ่งสิ่งนี้คือ

ความหวังที่จะได้รับจากนายจ้างหรือผู้บริหาร ซึ่งในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งต้องพิจารณาถึงความยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. **การยอมรับ (Recognition)** การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่บุคคลทำงานต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจได้
5. **ผลประโยชน์ (Benefit)** ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลรับหรือคาดหวังจะได้รับจากการทำงาน เช่น โบนัส วันหยุดพักผ่อน ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น
6. **สภาพการทำงาน (Working Conditions)** ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ เช่น อุณหภูมิการถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง สภาพห้องทำงานที่ตั้งองค์การ เป็นต้น
7. **หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader)** หัวหน้าลักษณะต่างๆ จะมีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าที่มุ่งงานมากก็จะคาดหวังให้ลูกน้องปฏิบัติงานอย่างเดียวจนหัวหน้าขาดมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งลูกน้องที่พบหัวหน้าประเภทนี้จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่พึงพอใจก็ต้องขึ้นอยู่กับการปรับตัวของลูกน้องเป็นสำคัญ
8. **เพื่อนร่วมงาน (Co-workers)** จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลได้อย่างมาก เช่น ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงเป็นมิตรพร้อมช่วยเหลือคนอื่นบุคคลนั้นก็เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น
9. **องค์การและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and management)** นโยบายและการจัดการ หรือการบริหารภายในองค์การที่สำคัญประการหนึ่ง เช่น มีการวางแผนนโยบายแน่นอนหรือไม่เกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์พิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

Ghiselli and Brown (1955) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานมี 5 องค์ประกอบ คือ ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูงหรือระดับสูง เป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น โดยเฉพาะองค์ประกอบสภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น โดยจะต้องมีระดับอายุ จากการศึกษพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25 – 34 ปี และ 45 – 54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น โดยเฉพาะรายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ อีกทั้งต้องพิจารณาจากคุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

Gilmer and Others (1966) ได้จำแนกองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจไว้ 10 ประการ ประกอบด้วย

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้จัดการ
2. โอกาสก้าวหน้าในงาน ได้แก่ การมีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นและการมีโอกาสดำเนินการที่ตอบสนองจากความสามารถในงานทำ
3. ความพอใจในการจัดการ ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานที่ทำ และความพึงพอใจในการจัดการ
4. ค่าจ้าง ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจในค่าจ้าง และรู้สึกสมเหตุสมผลในสิ่งตอบแทนนั้น ๆ
5. ลักษณะงานที่ทำ ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานที่ทำ หากได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความถนัด
6. การบังคับบัญชา มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
7. ลักษณะทางสังคม หากผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน
8. การคมนาคนและการสื่อสาร มีส่วนช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานมากน้อยต่างกัน
9. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง หนองน้ำ และชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีส่วนช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากน้อยต่างกัน
10. สิ่งตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล และที่อยู่อาศัยก็มีส่วนให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

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

จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย เนื้องาน ค่าจ้าง โอกาสในความก้าวหน้า การยอมรับของคนในองค์กร ผลประโยชน์สภาพการทำงานหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและองค์การและการจัดการหรือการบริหาร

2.2.4 การวัดความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ พบว่า มีนักวิชาการ ได้กล่าวไว้ดังนี้

อารีย์ โพธิ์ขวัญ (2558) กล่าวว่า สำหรับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะขององค์กรประกอบกับความรู้สึกของผู้รับในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่งโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดและแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังดำเนินการอยู่

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับของความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดได้โดยวิธีการสังเกตกระทำทางการพูด สีหน้า เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง

จากศึกษาเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการทำงานสามารถวัดได้ 3 วิธี วิธีแรกคือ การใช้แบบสอบถามโดยการกำหนดแบบฟอร์มให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ วิธีที่สองคือ การสัมภาษณ์โดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง และวิธีที่สาม คือการสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งจะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดได้โดยวิธีการสังเกตกระทำทางการพูด สีหน้า เป็นต้น

2.2.5 หลักการ ทฤษฎี และแนวทางการวัดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

การศึกษาเกี่ยวกับหลักการ ทฤษฎี และแนวทางการวัดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่ามีนักคิด นักวิชาการ หลายท่านได้อธิบายไว้ดังนี้

Good (1973) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง คุณลักษณะ สภาวะ หรือระดับความรู้สึกพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความพอใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน

Andrew J. Dubrin (1991) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความสุขที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจเกี่ยวกับรายได้

Edwin A. Lock (1976) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานหรือประสบการณ์ในงานของบุคคล บุคคลหนึ่ง

Ellen Baker, Gayle C. Avery & John Crawford (2007) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก นึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอย่างเพียงพอ

Spector (2000: 197) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงานปฏิบัติงานว่าเป็น ทัศนคติที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานของเขา หรือกล่าว อีกนัยหนึ่ง ความพึงพอใจในกาปฏิบัติงาน คือ ระดับความชอบที่มีต่อตัวงานนั่นเอง

Gilmer (1967) กล่าวถึง องค์ประกอบต่าง ของปัจจัยที่เอื้อต่อความพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ได้แก่

1. **ความมั่นคงปลอดภัย (Security)** คือมั่นคงในการทำาน และได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. **โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement)** คือ โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานที่สูงสุด
3. **สถานที่ทำงานและการบริหาร (Company and management)** คือ ความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่ทำงาน และการดำเนินการของสถาบัน
4. **รายได้ (Wages)** คือ เงินรายได้ประจำ และรายได้ที่หน่วยงานจ่ายตอบแทน
5. **ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspect of the job)** คือ การได้ปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่ได้ทำงานตรงตามต้องการ
6. **การนิเทศงาน (Supervision)** คือ การที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ถ้าการนิเทศงานไม่ดี ก็อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการย้ายงานหรือลาออกจากงาน
7. **ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job)** คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
8. **สภาพการทำงาน (Working condition)** ได้แก่ แสง เสียง อากาศ
9. **การติดต่อสื่อสาร (Communication)** คือ การประสานงานต่างๆ
10. **ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits)** ได้แก่ เงินค่าตอบแทนเมื่อออกจากงาน สวัสดิการที่อยู่อาศัย การบริการ การรักษาพยาบาล การบริการ การให้มีวันหยุดต่างๆ

David Ma Clelland (1961) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ ผลของการศึกษาสรุปได้ว่าบุคลากรมีความต้องการอยู่ 3 ประการ คือ

1. **ความต้องการสัมฤทธิ์ผล** เป็นความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ให้สำเร็จล่วงหน้าได้ด้วยดี พยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ มีความสบายใจเมื่อประสบผลสำเร็จ มีความวิตกกังวลเมื่อไม่ประสบความสำเร็จ
2. **ความต้องการความผูกพัน** เป็นความต้องการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นในสังคม ต้องการความเป็นมิตรและสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่น
3. **ความต้องการมีอำนาจบารมี** ได้แก่ ความต้องการรับผิดชอบบุคคลอื่น ต้องการควบคุมและให้คุณโทษแก่ผู้อื่นได้

จากแนวคิดดังกล่าว ได้มีการศึกษาซึ่งนักจิตวิทยาและนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับทฤษฎีที่ผู้นำนิยมใช้คือหลักความต้องการของมนุษย์ (Human needs) และการจูงใจ (Motivation) การเสริมแรง (Reinforcement) และทฤษฎีสองปัจจัย (Two - Factor theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีอิทธิพลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

2.2.5.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow

มาสโลว์ (Maslow :1970) ได้ให้ความคิดว่าการที่มนุษย์จะบรรลุความต้องการของตนเองได้ ต้องได้รับการตอบสนองในสองประการสำคัญ คือ กายภาพและจิตวิทยา ความต้องการของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับขั้น ซึ่งประกอบด้วย ความต้องการทางกายภาพ สังคมและจิตวิทยา ซึ่งเรียกว่า Hierarchy of needs มาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า

1. คนมีความต้องการอยู่เสมอและความต้องการนั้นไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป
3. ความต้องการของคนจะเรียงตามลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในลำดับต่อมาจะเกิดขึ้นทันที

มาสโลว์ได้ศึกษาความต้องการของมนุษย์และถูกนำไปประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวางในการพัฒนาองค์การโดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น เป็นพื้นฐานสำหรับจัดโปรแกรมการบริหารแบบมีส่วนร่วมหรือโครงการคุณภาพชีวิตของบุคลากรองค์การสามารถใช้ปัจจัยจูงใจตามลำดับความต้องการของบุคลากรในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ความต้องการของมาสโลว์สามารถใช้วัดลำดับขั้นตอนความต้องการของบุคลากร เพื่อค้นหาสิ่งตอบสนองความต้องการของมนุษย์ให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและพัฒนาองค์การให้เจริญก้าวหน้า

2.2.5.2 ทฤษฎีสองปัจจัยเฮอรัชเบอร์เกอร์

ทฤษฎีสองปัจจัยเฮอรัชเบอร์เกอร์และคณะ (Frederick Herzberg et al.) ได้เสนอทฤษฎีปัจจัยจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย (Motivation – Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้มีลักษณะใกล้เคียงกับทฤษฎี Maslow ที่มุ่งเน้นบรรยากาศการทำงานและบรรยากาศสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติการและมีกำลังใจปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยเป็นเครื่องกระตุ้นจูงใจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม (Herzberg, Meaner และ Snyderman, 1993) คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติการเกิดความพอใจในการทำงาน อันเนื่องมาจากมีแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงานและเกี่ยวข้องกับเรื่องของงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาเจตคติทางด้านบวกและการจูงใจที่แท้จริง ซึ่งประกอบด้วย
 - 1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคลากรสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ รู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จจึงเกิดความพึงพอใจในผลงานนั้นอย่างยิ่ง
 - 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปแบบของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถ
 - 1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรืองานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังเพียงผู้เดียว
 - 1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องมีการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
 - 1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคลากรในองค์การ มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene factor) หรือ ปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance factor) เป็นปัจจัยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจและการปฏิบัติงานที่ไม่ดีเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย
 - 2.1 นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง การจัดและบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ และมีการส่วนร่วมกำหนดนโยบาย และเป้าหมายของสถานศึกษา
 - 2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง ภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ
 - 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็น กิริยา ท่าทาง หรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน
 - 2.4 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลือกขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นรวมถึงผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ที่องค์การจักเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน
 - 2.5 สถานการณ์อาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือทางสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี
 - 2.6 ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจในการทำงานในที่แบบใหม่
 - 2.7 ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ
 - 2.8 สภาพการทำงาน (Working condition) สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ

2.9 วิธีการบังคับบัญชา (Supervision technical) หมายถึง ความสามารถ หรือความยุติธรรมของผู้บริหารในการจัดการ

สรุปได้ว่า ทฤษฎีเฮอริเบอร์กจำแนกออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยค้ำจุนนี้มีขึ้นเพื่อสร้างบรรยากาศแวดล้อม บำรุงจิตใจผู้ปฏิบัติงาน ถ้าหากไม่ได้จัดให้มีขึ้น ผู้ปฏิบัติงานอาจจะรู้สึกผิดปกติ และเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการปฏิบัติงานซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรได้ ส่วนปัจจัยจูงใจมีขึ้นเพื่อสร้างความพอใจในการปฏิบัติงานกระตุ้นแรงจูงใจให้การทำงานยิ่งขึ้น

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน

2.3.1 ความหมายของการทำงานที่บ้าน

ความหมายของการทำงานที่บ้าน ได้มีนักการศึกษาหลายท่าน ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข (2563) การทำงานที่บ้านทางรอดที่ปลอดภัยขององค์กร ไม่มีใครไม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 "กรมควบคุมโรค" ก็เช่นกันที่ได้รับผลกระทบดังกล่าว กรมควบคุมโรคจึงจัดให้บุคลากรทำงาน ณ ที่สำนักงานเพียง 30% และการทำงานที่บ้าน (Work From Home) อีก 70% เพื่อให้ภารกิจที่สำคัญขององค์กรยังคงดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และลดโอกาสที่บุคลากรจะติดเชื้อจากการปฏิบัติงานในที่เดียวกัน

จากการทำงานที่บ้านของพนักงาน พบว่า การทำงานที่บ้านมีผลดีทั้งต่อองค์กรและพนักงาน ทั้งด้านค่าใช้จ่ายโดยตรงที่ลดลง เวลาที่ประหยัดได้จากการเดินทางที่ลดลง และผลผลิตในการทำงานที่เพิ่มขึ้น โดยประโยชน์ส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดตกอยู่กับพนักงานในรูปของเวลาในการเดินทางที่ประหยัดได้ซึ่งทำให้พนักงานมีเวลาทำกิจกรรมตามที่ต้องการเพิ่มขึ้นและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

รูปภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนการรณรงค์อยู่บ้านหยุดเชื้อ Work From Home

ที่มา: กระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค (2563)

2.3.2 ประโยชน์ของการทำงานจากที่บ้าน

ประโยชน์ของการทำงานจากที่บ้าน มีข้อดีในการทำงานที่บ้านมีดังนี้

1. พัฒนาคุณภาพงานเดิม เพิ่มเติมผลงานใหม่ มีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่กว่าเพราะได้ออกจากสภาพแวดล้อมและกรอบเดิม ๆ
2. ได้ทดลองใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ถือเป็นโอกาสในการอัปเดตแอปพลิเคชันใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานและการใช้ชีวิตของตัวเอง
3. มีเวลาส่วนตัวเพิ่ม เสริมคุณค่าให้ชีวิต จะเห็นได้ว่าเพียงมีเวลาว่างเพิ่มขึ้นในช่วงเช้าหรือเย็นแค่วันละ 1 - 2 ชั่วโมง ก็สามารถช่วยเสริมคุณค่าให้กับชีวิตของเราได้มากขึ้นกว่าเดิม

4. ลดความตึงเครียดทั้งร่างกายและจิตใจ การได้ทำงานที่บ้านจึงเป็นการรีเซตวงจรชีวิตของคนออฟฟิศกันใหม่ ไม่ต้องเร่งรีบได้ผ่อนคลายความตึงเครียด ช่วยฟื้นคืนสุขภาพให้กลับคืนมามีวิถีชีวิตแบบสโลว์ไลฟ์

5. เพิ่มความรักความผูกพันในครอบครัว เวลาได้ดูแลซึ่งกันและกัน ทำกับข้าวให้กัน แฝมยังได้ถามไถ่สารทุกข์สุกดิบระหว่างกัน ถือเป็น การเพิ่มความรักความผูกพันของคนในครอบครัว

6. ป้องกัน COVID-19 เพื่อป้องกัน COVID-19 การทำงานที่บ้านเป็นโอกาสในการป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการอยู่รวมกันเป็นกลุ่มจากการระบาด

7. ประหยัดรายจ่าย การทำงานอยู่ที่บ้านเลยได้ลดค่าใช้จ่ายเหล่านี้ไปในตัว นับเป็นโอกาสที่จะได้เก็บออมเงินในส่วนนี้เป็นหลักพันหลักหมื่นเลยทีเดียว

ฉะนั้น อาจจะเห็นการทำงานที่บ้านของหลายบริษัทรวมถึงหน่วยงานภาครัฐที่จะขยายโอกาสให้บุคลากรได้ทำงานจากนอกสำนักงานมากขึ้น มีการปรับเปลี่ยนระบบต่าง ๆ ให้มีความยืดหยุ่น รวมทั้งยังจะได้เห็นสตาร์ทอัพ และนักพัฒนาเทคโนโลยีนำเสนอแพลตฟอร์มใหม่ๆ เพื่อใช้อำนวยความสะดวกกับการทำงานเพิ่มขึ้น ถือเป็นจุดเปลี่ยนในการสร้างโอกาสการพัฒนาองค์กรเข้าสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรมที่ไม่ใช่เพียงแค่การผลิตสินค้าหรือบริการที่มีความเป็นเทคโนโลยีและนวัตกรรมเท่านั้น แต่จะเป็นองค์กรที่สามารถหาโซลูชั่นใหม่ๆ ที่ช่วยในการบริหารจัดการแนวทางการดำเนินงานให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายในประเทศ

2.5.1.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ “ประสิทธิภาพการทำงาน”

รณกร ประทุมเกษร์ (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยขององค์การ นวัตกรรมและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด พบว่า ปัจจัยขององค์การ นวัตกรรม ด้าน นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และปัจจัยขององค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ ปัจจัยขององค์การแห่ง การเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงาน

อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร คือ ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา ด้านทักษะด้านทักษะความรู้ ความเข้าใจระบบงานและความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.5.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ “ความพึงพอใจในการทำงาน”

วิลาวัลย์ โพรปีสสา (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลสีเหล้าทัพ พบว่า ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($P < .05$) คือ ตัวแปรที่มีผลกระทบทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานคือการสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ตัวแปรที่มีผลกระทบทางอ้อม ต่อความพึงพอใจในการทำงานคือสภาพการทำงาน ความเครียด เครือข่ายทางสังคมด้านระยะเวลาติดต่อสื่อสาร ประสบการณ์การทำงาน อายุและโรงพยาบาลที่สังกัด

นุพันธ์ ชนะวิทย์กำจร (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ การสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติเกาหลีในกรุงเทพมหานคร พบว่า เมื่อผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสในการสื่อสารให้พนักงานมากขึ้น จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการสื่อสารที่มากขึ้นด้วย เพราะเมื่อการสื่อสารมีประสิทธิภาพ พนักงานมีแนวโน้มที่จะเข้าใจงานได้ดีขึ้น ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงานนำไปสู่ความสนใจและความกะตือรือร้นที่มากขึ้นในการทำงาน ดังนั้นประสิทธิภาพของงานจะเพิ่มขึ้นหากพนักงานเกิดความพึงพอใจกับงานของตน

ศรีเรือน ศรีพัฒนกุล หาญบาง (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากผู้ร่วมงาน การสนับสนุนจากครอบครัวต่องาน กับความสุขในการทำงาน โดยมีความกระปรี้กระเปร่าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากผู้ร่วมงาน การสนับสนุนจากครอบครัวต่องาน ความกระปรี้กระเปร่าในงานมีผลต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้ร่วมงาน มักจะรายงานความสุขในการทำงานสูง โดยส่วนหนึ่งมาจากการสนับสนุนจากทางสังคมจากผู้ร่วมงานทำให้บุคคลเกิดความกระปรี้กระเปร่าในงาน

อารีย์ โพธิ์ขวัญ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานศูนย์กีฬาของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในกรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด คือ วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสำเร็จ รองลงมาคือ ตัวแปรวัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว ตัวแปร วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ และตัวแปรวัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติ

2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

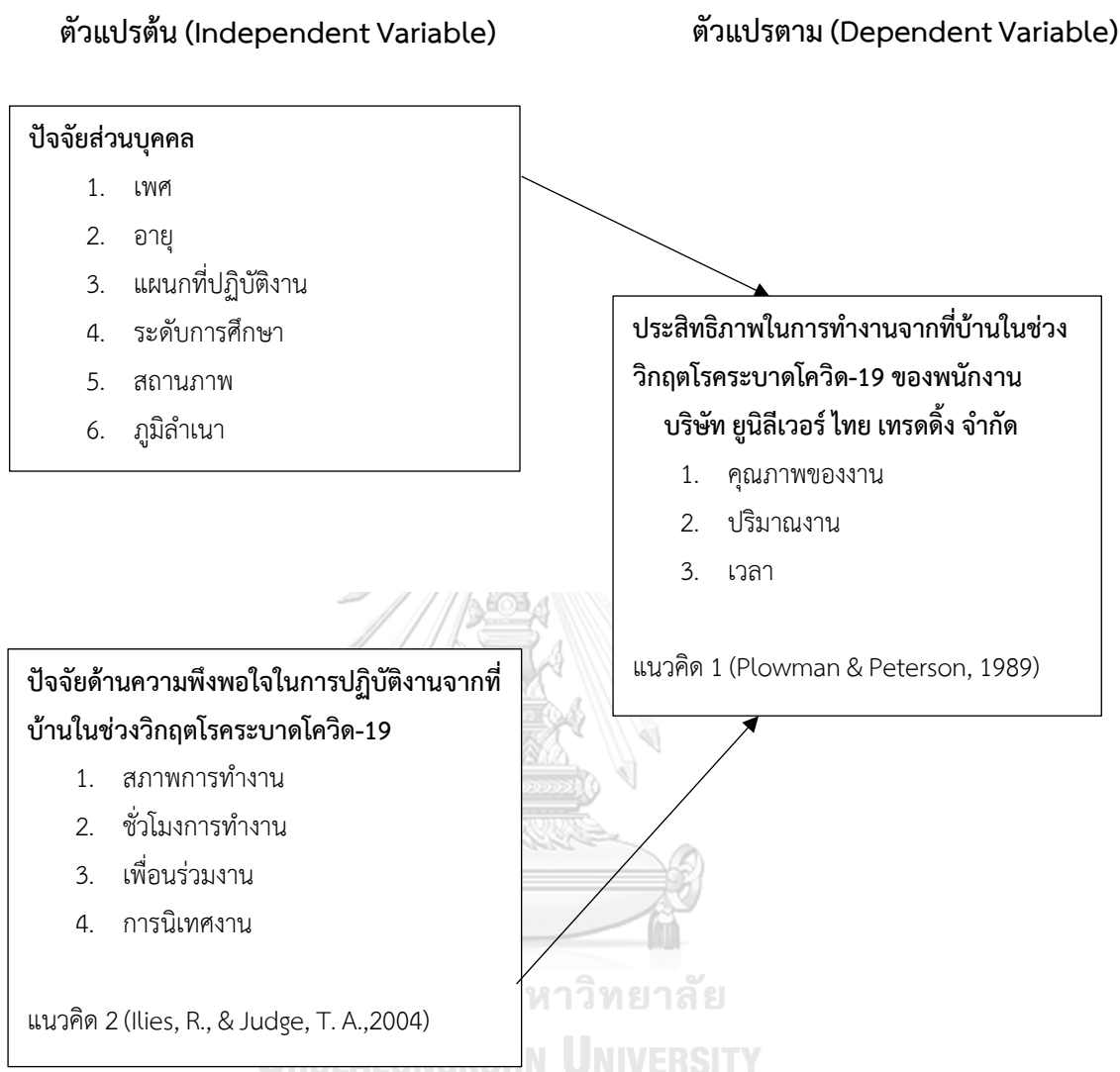
Ellen Baker, Gayle C. Avery & John Crawford (2007) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจและการรับรู้ผลลัพธ์การทำงาน เพื่อที่จะได้รู้ว่าผู้ว่าจ้างจะมีส่วนช่วยให้พนักงานทำงาน ได้อย่างมืออาชีพในการ Work from Home อย่างไร การศึกษานี้ได้ทดสอบปัจจัย 4 อย่างถึงผลลัพธ์ จากการ Work from Home จากพนักงานในองค์กรของประเทศออสเตรเลียเป็นจำนวน 20 คน แบบสอบถามจะถามถึงองค์กร, อาชีพ, ข้อมูลส่วนบุคคล และปัจจัยจากครอบครัว ตลอดจนความพึงพอใจและผลงานการศึกษาพบว่าองค์กรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานและผลลัพธ์ที่ได้มากกว่ารูปแบบการทำงานและปัจจัยจากครอบครัวความแปรปรวนในสองอย่างหลังนำไปสู่การแนะนำที่ต้องปรับเปลี่ยนการให้ความช่วยเหลือซึ่งเป็นสิ่ง que การจัดการทรัพยากรบุคคลต้องหารือ

Andrew J. Dubrin (1991) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ การเปรียบเทียบความพึงพอใจใน การทำงานและประสิทธิผลของผู้สื่อสารโทรคมนาคมกับพนักงานในองค์กร มีการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและผลงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน 34 คน และพนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านจำนวน 34 คน ในด้านความพึงพอใจในงานมีการวัดด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของ The Minnesota และมีการให้งานจำนวน 5 งานเพื่อใช้ในการวัด ในด้านผลงานมีการวัดโดย จำนวนการกรอกข้อมูลเข้าระบบต่อชั่วโมงของพนักงาน จากการศึกษาไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและพนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ทั้งหมดและคะแนนระดับย่อย อย่างไรก็ตามสิ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้อง 7 อย่างในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ได้จำแนกออกเป็นกลุ่มต่างๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญระหว่างสองกลุ่มถูกพบจากคำถาม ที่สำคัญ 12 คำถาม จาก 25 คำถาม ถึงแม้ว่าจะมีข้อจำกัดที่สำคัญในการออกแบบการวิจัย แต่ ผลการวิจัยชี้ว่าการปฏิบัติงานจากที่บ้านมีแนวโน้มที่จะเพิ่มความพึงพอใจในงานปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานจากที่บ้านทำให้มีผลงานมากกว่าการทำงานจากสำนักงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน อาทิเช่น วิลาวัณย์ โปธิปัสสา (2540) กัลยิมา โตกะคุณะ (2541) รณกร ประทุมเกษร์ (2562) อัครวัฒน์ นิธิจรวงศ์ (2559) และ นฤนันท์ ชนะวิทย์กำจร (2554) ที่ทำการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจที่ผู้วิจัยจะทำการศึกษาต่อไปในการวิจัยครั้งนี้

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการทำงาน โดยเฉพาะจากการศึกษาของ Andrew J. Dubrin (1991) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานและประสิทธิผลของผู้สื่อสารโทรคมนาคมกับพนักงานในองค์กร พบว่า จากการวิจัยไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและพนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานทั้งหมด อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Ellen Baker, Gayle C. Avery & John Crawford (2007) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจและการรับรู้ผลลัพธ์การทำงาน พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานและผลลัพธ์ที่ได้มากกว่ารูปแบบการทำงาน ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อพนักงานที่ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการทำงานจากที่บ้านกับที่สำนักงานไม่มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจหรือประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจที่จะทำการศึกษาต่อไปในการวิจัยครั้งนี้

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปภาพที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดวิธีวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) การทำงานที่บ้าน (Work from Home) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยผ่านการแบ่งกลุ่มปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่บ้านในช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด-19 ดังนี้

ตัวแปรต้น แบ่งเป็น ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และ ภูมิลำเนา และ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด-

19 โดยนำแนวคิดของ Ilies, R., & Judge มาใช้เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีความแตกต่างกันในการปฏิบัติงานจากสำนักงานและการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ประกอบด้วย สภาพการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน เพื่อนร่วมงาน และการนิเทศงาน ซึ่งคาดว่าจะมีผลต่อตัวแปรตาม คือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลา



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจในระบบการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 กรณีศึกษา: บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด” เป็นการใช้รูปแบบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) สามารถแบ่งรายละเอียดเป็นหัวข้อนำเสนอได้ดังนี้

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

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการใช้รูปแบบวิจัยแบบผสมผสาน คือ การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงปริมาณจะมีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ
 - 1.1 **ประชากร** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ ทุกตำแหน่ง สายงาน และระดับ โดยปัจจุบันมีอัตรากำลังที่มีอยู่จริง ณ วันที่ 31 มกราคม 2564 รวมจำนวนทั้งสิ้น 2,168 อัตรา
 - 1.2 **กลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ ทุกตำแหน่ง สายงาน และระดับ จำนวน 313คน โดยใช้สูตรการคำนวณ กลุ่มตัวอย่างของทาร์โร ยามาเน่ ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังนี้

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

N = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

E = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$$n = \frac{2168}{1 + (2168)(0.05)(0.05)}$$

$$= 313 \text{ คน}$$

- 2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน (Work Efficiency) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Job Satisfaction) การทำงานที่บ้าน (Work From Home: WFH) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากหนังสือ เอกสารวิชาการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ บทความ ระเบียบ และอินเทอร์เน็ต แบ่งได้ดังนี้

2.1 ด้านประสิทธิภาพการทำงานของ Plowman & Peterson (1953)

มีองค์ประกอบ ดังนี้

- 1) คุณภาพของงาน
- 2) ปริมาณงาน
- 3) เวลาที่ใช้ในงาน

2.2 ด้านความพึงพอใจในการทำงานของ (Ilies, R., & Judge, T. A., 2004)

มีองค์ประกอบ ดังนี้

- 1) สภาพการทำงาน
- 2) ชั่วโมงการทำงาน
- 3) เพื่อนร่วมงาน
- 4) การนิเทศงาน

2.3 ด้านการทำงานที่บ้าน (กรมควบคุมโรค, 2563)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. **โครงสร้างแบบสอบถาม** ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตดิ้ง จำกัด (สำนักงานใหญ่) ทุกตำแหน่ง สายงาน และระดับ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของคำถามเป็นแบบ Check List จำนวน 5 คำถาม ได้แก่ เพศ อายุ แผนกที่ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สถานภาพ ภูมิภาค

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นระดับความพึงพอใจในปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านสถานที่ทำงานและการจัดดำเนินการ ด้านชั่วโมงการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน รูปแบบคำถามแบบปลายปิด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากสำนักงานกับแบบปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน รูปแบบคำถามแบบปลายปิด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย รูปแบบคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

2. **เกณฑ์การให้ค่าคะแนนของแบบสอบถาม** ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 1 เกณฑ์การให้ค่าคะแนนของแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4
เห็นด้วย	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา เป็นความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent)

1.2 ข้อมูลความคิดเห็นระดับความพึงพอใจในปฏิบัติงานจากที่พักออาศัย ใช้สถิติเชิงพรรณนา เป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 ข้อมูลความคิดเห็นระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากสำนักงานกับแบบปฏิบัติงานจากที่พักออาศัย ใช้สถิติเชิงพรรณนา เป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักออาศัย ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.4.1 ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ ภูมิลำเนา ใช้แบบ Independent Sample T-test และ ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ แผนกที่ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ใช้แบบ One-way ANOVA

1.4.2 ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ปัจจัยด้านชั่วโมงการทำงาน ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านกรณีเทศกาลงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา เป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ภาพรวมข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 313 คน ที่ได้เข้าร่วมตอบแบบสอบถาม เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 กรณีศึกษา: บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด สามารถจำแนกรายละเอียดภาพรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยและส่วนด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างได้ในเรื่องดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	หญิง	203	50.8
	ชาย	197	49.3
อายุ	20-29 ปี	142	45.4
	30-39 ปี	117	37.4
	40-49 ปี	40	12.8
	50-60 ปี	14	4.5
แผนกที่ปฏิบัติงาน	Marketing	18	5.8
	Supply Chain	18	5.8
	Customer Development	164	52.4
	Finance & Accounting	68	21.7
	Human Resources, IT, Legal	45	14.4
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	218	69.6
	ปริญญาโท	92	29.4
	ปริญญาเอก	3	1.0
สถานภาพ	โสด	241	77.0
	สมรส	72	23.0
ภูมิลำเนา	กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	232	74.1
	จังหวัดอื่นๆ	81	25.9

ข้อมูลเรื่องเพศและอายุ

พบว่าข้อมูลด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น เพศหญิงมีจำนวนมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 63.3 ส่วนเพศชาย มีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 36.7

ส่วนข้อมูลด้านช่วงอายุนั้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 20-29 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือร้อยละ 45.4 รองลงมาคือ กลุ่มช่วงอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 37.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่เหลือ คือ กลุ่มช่วงอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 12.8 และกลุ่มช่วงอายุ 50-60 ปี นั้นมีจำนวนน้อยที่สุดโดยมีจำนวนร้อยละ 4.5

ข้อมูลด้านแผนกที่ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาและสถานภาพ

พบว่าในด้านแผนกที่ปฏิบัติงานมีผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานแผนก Customer Development โดยอยู่ที่ร้อยละ 52.4 รองลงมาคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานแผนก Finance & Accounting อยู่ที่ร้อยละ 21.7 และ แผนก Human Resources, IT, Legal อยู่ที่ร้อยละ 14.4 ส่วนผู้ปฏิบัติงานแผนก Marketing และ แผนก Supply Chain เป็นกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดและมีสัดส่วนที่เท่ากัน โดยอยู่ที่ร้อยละ 5.8

ส่วนข้อมูลทางด้านการศึกษามีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีคุณวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีที่ ร้อยละ 69.6 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโทที่ร้อยละ 29.4 โดยผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาเอกนั้นเป็นกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดโดยอยู่ที่ร้อยละ 1

ส่วนข้อมูลทางด้านสถานภาพนั้น ผู้ที่มีสถานภาพโสดมีจำนวนมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส โดยผู้ที่มีสถานภาพโสดมีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 77 ส่วนผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 23

ข้อมูลด้านภูมิลำเนา

ข้อมูลด้านภูมิลำเนาของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในอัตราส่วนที่มากกว่าผู้ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดอื่นๆ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จะมีสัดส่วนการตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 74.1 และมีผู้ตอบแบบสอบถามจากจังหวัดอื่นๆ ร้อยละ 25.9

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 313 คน และได้คำนวณออกมาเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลค่าเป็นระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในแต่ละด้าน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติ				
โรคระบาดไวรัสโควิด-19		\bar{X}	S.D.	แปลค่า
ด้านสภาพการทำงาน	- สภาพแวดล้อมเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย	2.81	0.74	ปานกลาง
	- ความสะดวกตลอดจนอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย	2.33	0.71	น้อย
	- การสื่อสารระหว่างบุคลากรเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย	2.25	0.76	น้อย
	- รู้สึกผ่อนคลายเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย	3.20	0.75	ปานกลาง
ด้านชั่วโมงการทำงาน	- สามารถแบ่งเวลาในการทำงานเวลาส่วนตัว เวลาครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม	2.78	0.90	ปานกลาง
	- สามารถนั่งทำงานได้นานขึ้นเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย	2.98	0.68	ปานกลาง
ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	- การช่วยเหลือกันระหว่างเพื่อนร่วมงานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวดีขึ้น	2.37	0.73	น้อย
	- ความรักใคร่ นับถือกันระหว่างเพื่อนร่วมงานดีขึ้น	2.36	0.74	น้อย
	- สามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา ทั้งในเรื่องการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว	2.75	0.76	ปานกลาง
ด้านการนิเทศงาน	- ได้รับโอกาสในการเข้าอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น	2.40	0.71	น้อย
	- มีความเข้าใจในเรื่องที่ได้รับการถ่ายทอดมากขึ้นเมื่อเข้ารับฟังแบบออนไลน์	2.42	0.66	น้อย
	- ได้เรียนรู้ทักษะในการปฏิบัติงานใหม่ๆ เพิ่มขึ้นเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย	2.60	0.82	ปานกลาง

จากตารางค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักออาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 พิจารณาเป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและค่าเฉลี่ยต่ำสุดของแต่ละด้าน แสดงผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ด้านสภาพการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักออาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้สึกผ่อนคลายเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักออาศัย ($\bar{X} = 3.20$) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การสื่อสารระหว่างบุคลากรเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักออาศัย ($\bar{X} = 2.25$)

ด้านชั่วโมงการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักออาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถนั่งทำงานได้นานขึ้น เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักออาศัย ($\bar{X} = 2.98$) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 2.78$)

ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักออาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่สามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา ทั้งในเรื่องการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว ($\bar{X} = 2.75$) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความรักใคร่ นับถือกันระหว่างเพื่อนร่วมงานดีขึ้น ($\bar{X} = 2.36$)

ด้านการนิเทศงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการนิเทศงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักออาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ได้เรียนรู้ทักษะในการปฏิบัติงานใหม่ๆเพิ่มขึ้นเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักออาศัย ($\bar{X} = 2.60$) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือได้รับโอกาสในการเข้าอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น ($\bar{X} = 2.40$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติ				
โรคระบาดไวรัสโควิด-19		\bar{x}	S.D.	แปลค่า
ด้านปริมาณงาน	- ปริมาณงานที่สำเร็จเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย	2.74	0.70	ปานกลาง
	- สามารถบริหารเวลาปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองเพื่อผลลัพธ์ในจำนวนที่มากขึ้น	2.98	0.70	ปานกลาง
ด้านคุณภาพงาน	- ความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยมากกว่าเมื่อปฏิบัติงานจากที่ทำงาน	2.71	0.72	ปานกลาง
	- คุณภาพการประชุมงานเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย	2.29	0.75	น้อย
	- คุณภาพงานที่สำเร็จเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยเป็นที่พอใจจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน	2.63	0.66	ปานกลาง
ด้านความรวดเร็วในการทำงาน	- สามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้นกว่าการปฏิบัติงานจากที่ทำงาน	2.60	0.75	ปานกลาง
	- สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้ดีขึ้น	2.87	0.68	ปานกลาง
	- ความรวดเร็วในการสื่อสารและแก้ปัญหางานระหว่างแผนก / ทีมงาน	2.33	0.79	น้อย

จากตารางค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 พิจารณาเป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและค่าเฉลี่ยต่ำสุดของแต่ละด้าน แสดงผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ด้านปริมาณงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปริมาณงานในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถบริหารเวลาปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองเพื่อผลลัพธ์ในจำนวนที่มากขึ้น (\bar{x} = 2.98) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ปริมาณงานที่สำเร็จเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (\bar{x} = 2.74)

ด้านคุณภาพงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพงานในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยมากกว่าเมื่อปฏิบัติงานจากที่ทำงาน (\bar{X} = 2.71) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ คุณภาพการประชุมงานเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (\bar{X} = 2.29)

ด้านความรวดเร็วในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความรวดเร็วในการทำงานในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้ดีขึ้น (\bar{X} = 2.87) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความรวดเร็วในการสื่อสารและแก้ปัญหาทางานระหว่างแผนก / ทีมงาน (\bar{X} = 2.33)



เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะของบุคคล

(Independent T-Test / One-Way ANOVA)

ในการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะของบุคคลนั้น ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อการเปรียบเทียบข้อมูลและทดสอบสมมติฐานที่ได้ตั้งเอาไว้ โดยมีการใช้สถิติ 2 รูปแบบ คือ Independent T-Test สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่ม ในตัวแปร 3 ตัวแปร ได้แก่ 1. เพศ แบ่งได้เป็น “หญิง” และ “ชาย” 2. สถานภาพ แบ่งได้เป็น “โสด” และ “สมรส” 3. ภูมิลำเนา แบ่งได้เป็น “กรุงเทพมหานครและปริมณฑล” และ “อื่นๆ” ส่วนตัวแปรอื่นๆ อันได้แก่ อายุ แผนกที่ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา นั้นใช้สถิติ One-Way ANOVA ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวน หรือการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในกรณีที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยผลของการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะของบุคคล สามารถสรุปออกมาได้ดังต่อไปนี้

เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างเพศ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19

- H0 : เพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน
- H1 : เพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกัน

ด้านที่ 1 : สภาพการทำงาน

เพศ	สภาพการทำงาน		Independent Sample T-test	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
ชาย	2.6843	.59725	1.506	.499
หญิง	2.5826	.53774	1.549	

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของเพศที่แตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย 2.68 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 2.58 และมีระดับความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ปฏิเสธ H1 และยอมรับ H0

ด้านที่ 2 : ชั่วโมงการทำงาน

เพศ	ชั่วโมงการทำงาน		Independent Sample T-test	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
ชาย	2.8712	.73859	-.261	.000
หญิง	2.8913	.48568		

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของเพศที่แตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย 2.87 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 2.89 และมีระดับความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H0 และยอมรับ H1

ด้านที่ 3 : เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

เพศ	เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา		Independent Sample T-test	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
ชาย	2.5236	.61862	1.048	.737
หญิง	2.4464	.64419	1.037	

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของเพศที่แตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย 2.52 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 2.45 และมีระดับความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและ

ผู้บังคับบัญชา เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน
กล่าวคือ ปฏิเสธ H1 และยอมรับ H0

ด้านที่ 4 : การนิเทศงาน

เพศ	การนิเทศงาน		Independent Sample T-test	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
ชาย	2.4545	.60166	-0.739	.736
หญิง	2.5043	.52494	-0.766	

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อการนิเทศงานของเพศที่แตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย 2.45 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 2.50 และมีระดับความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ปฏิเสธ H1 และยอมรับ H0

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19

- H0 : เพศหญิงและเพศชาย มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

- H1 : เพศหญิงและเพศชาย มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกัน

ด้านที่ 1 : ปริมาณงาน

เพศ	ปริมาณงาน		Independent Sample T-test	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
ชาย	2.9747	.68476	4.375	.038
หญิง	2.6652	.42777	4.919	

ตารางที่ 9 ประสิทธิภาพด้านปริมาณงานของเพศที่แตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย 2.97 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 2.66 และมีระดับประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

ด้านที่ 2 : คุณภาพงาน

เพศ	คุณภาพงาน		Independent Sample T-test	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
ชาย	2.6094	.62841	2.670	.035
หญิง	2.4290	.47298	2.875	

ตารางที่ 10 ประสิทธิภาพด้านคุณภาพงานของเพศที่แตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย 2.61 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 2.43 และมีระดับประสิทธิภาพด้านคุณภาพงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

ด้านที่ 3 : ความรวดเร็วในการทำงาน

เพศ	ความรวดเร็วในการทำงาน		Independent Sample T-test	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
ชาย	2.6650	.67549	2.412	.092
หญิง	2.4899	.50788	2.597	

ตารางที่ 11 ประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วในการทำงานของเพศที่แตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย 2.67 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 2.49 และมีระดับประสิทธิภาพด้านความเร็วในการทำงาน เมื่อ

ปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ปฏิเสธ H1 และยอมรับ H0

เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างสถานภาพ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19

- H0 : ผู้มีสถานภาพโสดและผู้มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

- H1 : ผู้มีสถานภาพโสดและผู้มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกัน

ด้านที่ 1 : สภาพการทำงาน

สถานภาพ	สภาพการทำงาน		Independent Sample T-test	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
โสด	2.6183	.54964	-1.614	.032
สมรส	2.7431	.65673	-1.466	

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของผู้ที่มีสถานภาพต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่โสดมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าสมรส โดยโสดมีค่าเฉลี่ย 2.62 และสมรส มีค่าเฉลี่ย 2.74 และมีระดับความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H0 และยอมรับ H1

ด้านที่ 2 : ชั่วโมงการทำงาน

สถานภาพ	ชั่วโมงการทำงาน		Independent Sample T-test	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
โสด	2.8216	.54964	-2.844	.011
สมรส	2.7431	.65673	-3.315	

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่โสดมีค่าเฉลี่ยมากกว่าสมรส โดยโสดมีค่าเฉลี่ย 2.82 และสมรส มีค่าเฉลี่ย 2.74 และมีระดับความพึงพอใจด้านชั่วโมงการทำงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

ด้านที่ 3 : เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

สถานภาพ	เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา		Independent Sample T-test	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
โสด	2.4841	.65606	1.572	.101
สมรส	2.5324	.52678	1.643	

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่โสดมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าสมรส โดยโสดมีค่าเฉลี่ย 2.48 และสมรส มีค่าเฉลี่ย 2.53 และมีระดับความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ปฏิเสธ H_1 และยอมรับ H_0

ด้านที่ 4 : การนิเทศงาน

สถานภาพ	การนิเทศงาน		Independent Sample T-test	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
โสด	2.4550	.57327	1.003	.393
สมรส	2.5324	.57778	-.999	

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อการนิเทศงานของผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่โสดมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าสมรส โดยโสดมีค่าเฉลี่ย 2.45 และสมรส มีค่าเฉลี่ย 2.53 และมีระดับความพึงพอใจด้านการนิเทศงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ปฏิเสธ H_1 และยอมรับ H_0

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19

- H0 : ผู้มีสถานภาพโสดและผู้มีสถานภาพสมรส มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน
- H1 : ผู้มีสถานภาพโสดและผู้มีสถานภาพสมรส มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกัน

ด้านที่ 1 : ปริมาณงาน

สถานภาพ	ปริมาณงาน		Independent Sample T-test	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
โสด	2.8216	.64332	-2.068	.001
สมรส	2.9931	.52065	-2.316	

ตารางที่ 16 ประสิทธิภาพด้านปริมาณงานของผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่โสดมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าสมรส โดยโสดมีค่าเฉลี่ย 2.82 และสมรส มีค่าเฉลี่ย 2.99 และมีระดับประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H0 และยอมรับ H1

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ด้านที่ 2 : คุณภาพงาน

สถานภาพ	คุณภาพงาน		Independent Sample T-test	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
โสด	2.5104	.58453	-1.829	.810
สมรส	2.6528	.56346	-1.865	

ตารางที่ 17 ประสิทธิภาพด้านคุณภาพงานของผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่โสดมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าสมรส โดยโสดมีค่าเฉลี่ย 2.51 และสมรส มีค่าเฉลี่ย 2.65 และมีระดับประสิทธิภาพด้านคุณภาพงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ปฏิเสธ H1 และยอมรับ H0

ด้านที่ 3 : ความรวดเร็วในการทำงาน

สถานภาพ	ความรวดเร็วในการทำงาน		Independent Sample T-test	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
โสด	2.5104	.61765	-4.847	.147
สมรส	2.9028	.54940	-5.164	

ตารางที่ 18 ประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วในการทำงานของผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่โสดมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าสมรส โดยโสดมีค่าเฉลี่ย 2.51 และสมรส มีค่าเฉลี่ย 2.90 และมีระดับประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วในการทำงาน เมื่อปฏิบัติงาน จากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ปฏิเสธ H1 และยอมรับ H0

เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างภูมิลำเนา

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19

- H0 : ผู้มีภูมิลำเนากรุงเทพฯและปริมณฑลและผู้มีภูมิลำเนาจังหวัดอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

- H1 : : ผู้มีภูมิลำเนากรุงเทพฯและปริมณฑลและผู้มีภูมิลำเนาจังหวัดอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกัน

ด้านที่ 1 : สภาพการทำงาน

ภูมิลำเนา	สภาพการทำงาน		Independent Sample T-test	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
กรุงเทพฯ ปริมณฑล	2.6466	.60622	-.021	.206

ภูมิภาค	สภาพการทำงาน		Independent Sample T-test	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
อื่นๆ	2.6481	.48858	-.024	

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของผู้ที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนากรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าจังหวัดอื่นๆ โดยกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีค่าเฉลี่ย 2.646 และจังหวัดอื่นๆมีค่าเฉลี่ย 2.648 และมีระดับความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ปฏิเสธ H1 และยอมรับ H0

ด้านที่ 2 : ชั่วโมงการทำงาน

ภูมิภาค	ชั่วโมงการทำงาน		Independent Sample T-test	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
กรุงเทพฯ ปริมณฑล	2.9181	.67080	1.809	.531
อื่นๆ	2.7654	.60253	1.905	

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของผู้ที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนากรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีค่าเฉลี่ยมากกว่าจังหวัดอื่นๆ โดยกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีค่าเฉลี่ย 2.92 และจังหวัดอื่นๆมีค่าเฉลี่ย 2.77 และมีระดับความพึงพอใจด้านชั่วโมงการทำงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ปฏิเสธ H1 และยอมรับ H0

ด้านที่ 3 : เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ภูมิภาค	เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา		Independent Sample T-test	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
กรุงเทพฯ ปริมณฑล	2.5129	.60765	.844	.291
อื่นๆ	2.4444	.68516	.797	

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของผู้ที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนากรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีค่าเฉลี่ยมากกว่าจังหวัดอื่นๆ โดยกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีค่าเฉลี่ย 2.51 และจังหวัดอื่นๆมีค่าเฉลี่ย 2.44 และมีระดับความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ปฏิเสธ H1 และยอมรับ H0

ด้านที่ 4 : การนิเทศงาน

ภูมิภาค	การนิเทศงาน		Independent Sample T-test	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
กรุงเทพฯ ปริมณฑล	2.4598	.56114	-.681	.084
อื่นๆ	2.5103	.61257	-.653	

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจต่อการนิเทศงานของผู้ที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนากรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าจังหวัดอื่นๆ โดยกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีค่าเฉลี่ย 2.46 และจังหวัดอื่นๆมีค่าเฉลี่ย 2.51 และมีระดับความพึงพอใจด้านการนิเทศงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ปฏิเสธ H1 และยอมรับ H0

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19

- H0 : ผู้มีภูมิลำเนากรุงเทพฯและปริมณฑลและผู้มีภูมิลำเนาจังหวัดอื่นๆ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน
- H1 : ผู้มีภูมิลำเนากรุงเทพฯและปริมณฑลและผู้มีภูมิลำเนาจังหวัดอื่นๆ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกัน

ด้านที่ 1 : ปริมาณงาน

ภูมิลำเนา	ปริมาณงาน		Independent Sample T-test	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
กรุงเทพฯ ปริมณฑล	2.9267	.59853	3.216	.395
อื่นๆ	2.6728	.64788	3.096	

ตารางที่ 23 ประสิทธิภาพด้านปริมาณงานของผู้ที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนากรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีค่าเฉลี่ยมากกว่าจังหวัดอื่นๆ โดยกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีค่าเฉลี่ย 2.93 และจังหวัดอื่นๆมีค่าเฉลี่ย 2.67 และมีระดับประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ปฏิเสธ H1 และยอมรับ H0

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ด้านที่ 2 : คุณภาพงาน

ภูมิลำเนา	คุณภาพงาน		Independent Sample T-test	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
กรุงเทพฯ ปริมณฑล	2.5101	.57266	1.707	.915
อื่นๆ	2.6379	.60138	-1.667	

ตารางที่ 24 ประสิทธิภาพด้านคุณภาพงานของผู้ที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนากรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าจังหวัดอื่นๆ โดยกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีค่าเฉลี่ย 2.51 และจังหวัดอื่นๆมีค่าเฉลี่ย 2.64 และมีระดับประสิทธิภาพด้านคุณภาพงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ปฏิเสธ H1 และยอมรับ H0

ด้านที่ 3 : ความรวดเร็วในการทำงาน

ภูมิลำเนา	ความรวดเร็วในการทำงาน		Independent Sample T-test	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
กรุงเทพฯ ปริมณฑล	2.5876	.59981	-623	.207
อื่นๆ	2.6379	.69161	-.582	

ตารางที่ 25 ประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วในการทำงานของผู้ที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนากรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าจังหวัดอื่นๆ โดยกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีค่าเฉลี่ย 2.59 และจังหวัดอื่นๆมีค่าเฉลี่ย 2.64 และมีระดับประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วในการทำงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ปฏิเสธ H1 และยอมรับ H0

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มอายุ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19

- H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

- H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกัน

ด้านที่ 1 : สภาพการทำงาน

อายุ	สภาพการทำงาน		ANOVA	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
20-29 ปี	2.6356	.59744	2.189	.089
30-39 ปี	2.6068	.55836		
40-49 ปี	2.6750	.55238		
50-60 ปี	3.0179	.51389		

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 50-60 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.02 รองลงมาคืออายุระหว่าง 40-49 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.68 ถัดมาคืออายุระหว่าง 20-29 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.64 และอายุระหว่าง 30-39 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.61 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ปฏิเสธ H1 และยอมรับ H0

ด้านที่ 2 : ชั่วโมงการทำงาน

อายุ	ชั่วโมงการทำงาน		ANOVA	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
20-29 ปี	2.8099	.62380	3.095	.027
30-39 ปี	2.9316	.62252		
40-49 ปี	2.8125	.82188		
50-60 ปี	3.3214	.57236		

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 50-60 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.32 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30-39 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.93 ถัดมาคืออายุระหว่าง 40-49 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.81 และอายุระหว่าง 20-29 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.80 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความพึง

พอใจต่อชั่วโมงการทำงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

ด้านที่ 3 : เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

อายุ	เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา		ANOVA	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
20-29 ปี	2.4264	.56681	4.694	.003
30-39 ปี	2.5783	.60552		
40-49 ปี	2.2417	.81645		
50-60 ปี	2.8571	.55028		

ตารางที่ 28 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 50-60 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 2.86 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30-39 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.58 ถัดมาคืออายุระหว่าง 20-29 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.43 และอายุระหว่าง 40-49 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.24 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มอายุที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

ด้านที่ 4 : การนิเทศงาน

อายุ	การนิเทศงาน		ANOVA	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
20-29 ปี	2.4085	.55066	4.440	.005
30-39 ปี	2.5470	.52424		
40-49 ปี	2.3417	.72201		
50-60 ปี	2.8810	.53281		

ตารางที่ 29 ความพึงพอใจด้านการนิเทศงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 50-60 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 2.88 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30-39 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.55 ถัดมาคืออายุระหว่าง 20-29 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.41 และอายุระหว่าง 40-49 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.34 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มอายุที่ต่างกัน มีระดับความพึง

พอใจต่อการนิเทศงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19

- H_0 : กลุ่มอายุที่แตกต่างกันส่วนใหญ่ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

- H_1 : กลุ่มอายุที่แตกต่างกันส่วนใหญ่ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกัน

ด้านที่ 1 : ปริมาณงาน

อายุ	ปริมาณงาน		ANOVA	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
20-29 ปี	2.7711	.70112	8.717	.000
30-39 ปี	3.0470	.41514		
40-49 ปี	2.5625	.65229		
50-60 ปี	3.0714	.61573		

ตารางที่ 30 ประสิทธิภาพด้านปริมาณงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 50-60 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.07 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30-39 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.05 ถัดมาคืออายุระหว่าง 20-29 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.77 และอายุระหว่าง 40-49 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.56 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มอายุที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

ด้านที่ 2 : คุณภาพงาน

อายุ	คุณภาพงาน		ANOVA	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
20-29 ปี	2.4131	.56414	11.953	.000
30-39 ปี	2.6410	.47777		
40-49 ปี	2.4667	.70731		
50-60 ปี	3.2619	.54190		

ตารางที่ 31 ประสิทธิภาพด้านคุณภาพงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 50-60 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.26 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30-39 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.64 ถัดมาคืออายุระหว่าง 40-49 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.47 และอายุระหว่าง 20-29 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.41 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มอายุที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพด้านคุณภาพงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

ด้านที่ 3 : ความรวดเร็วในการทำงาน

อายุ	ความรวดเร็วในการทำงาน		ANOVA	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
20-29 ปี	2.4460	.57924	9.711	.000
30-39 ปี	2.7094	.55972		
40-49 ปี	2.6083	.78406		
50-60 ปี	3.2381	.51355		

ตารางที่ 32 ประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่อายุแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 50-60 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.24 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30-39 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.71 ถัดมาคืออายุระหว่าง 40-49 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.61 และอายุระหว่าง 20-29 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.45 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มอายุที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วในการทำงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างแผนกที่ปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19

- H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีแผนกปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

- H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีแผนกปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกัน

ด้านที่ 1 : สภาพการทำงาน

แผนก	สภาพการทำงาน		ANOVA	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
Marketing	2.6667	.73764	2.920	.021
Supply Chain	2.5417	.52335		
Customer Development	2.7470	.56684		
Finance & Accounting	2.5147	.47881		
Human Resources, IT, Legal	2.5167	.64930		

ตารางที่ 33 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีแผนกงานแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแผนก Customer Development มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 2.75 รองลงมาคือแผนก Marketing มีค่าเฉลี่ย 2.67 ถัดมาคือแผนก Supply Chain มีค่าเฉลี่ย 2.54 ถัดมาคือแผนก Human Resources, IT, Legal มีค่าเฉลี่ย 2.52 และแผนก Finance & Accounting มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 2.51 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มแผนกที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H0 และยอมรับ H1

ด้านที่ 2 : ชั่วโมงการทำงาน

แผนก	ชั่วโมงการทำงาน		ANOVA	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
Marketing	2.9722	.81299	3.166	.014
Supply Chain	2.5833	.80896		
Customer Development	2.9695	.61598		
Finance & Accounting	2.6985	.64727		
Human Resources, IT, Legal	2.9000	.61791		

ตารางที่ 34 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีแผนกงานแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแผนก Marketing และ แผนก Customer Development มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 2.97 รองลงมาคือแผนก Human Resources, IT, Legal มีค่าเฉลี่ย 2.90 ถัดมาคือแผนก Finance & Accounting มีค่าเฉลี่ย 2.70 และแผนก Supply Chain มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 2.58 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มแผนกที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้าน ชั่วโมงการทำงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

ด้านที่ 3 : เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

แผนก	เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา		ANOVA	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
Marketing	2.6667	.52394	3.728	.006
Supply Chain	2.3889	.75190		
Customer Development	2.5894	.57510		
Finance & Accounting	2.2696	.59922		
Human Resources, IT, Legal	2.4667	.75679		

ตารางที่ 35 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของกลุ่มตัวอย่างที่มีแผนกงานแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแผนก Marketing มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 2.67 รองลงมาคือแผนก Customer Development มีค่าเฉลี่ย 2.59 ถัดมาคือแผนก Human Resources, IT, Legal มีค่าเฉลี่ย 2.47 ถัดมาคือแผนก Supply Chain มีค่าเฉลี่ย 2.39 และแผนก Finance & Accounting มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 2.27 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มแผนกที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

ด้านที่ 4 : การนิเทศงาน

แผนก	การนิเทศงาน		ANOVA	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
Marketing	2.2593	.82886	4.937	.001
Supply Chain	2.3889	.72536		
Customer Development	2.5793	.54249		
Finance & Accounting	2.2549	.43905		
Human Resources, IT, Legal	2.5333	.58775		

ตารางที่ 36 ความพึงพอใจต่อการนิเทศงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีแผนกงานแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแผนก Customer Development มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 2.58 รองลงมาคือแผนก Human Resources, IT, Legal มีค่าเฉลี่ย 2.53 ถัดมาคือแผนก Supply Chain มีค่าเฉลี่ย 2.39 ถัดมาคือแผนก Marketing มีค่าเฉลี่ย 2.26 และแผนก Finance & Accounting มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 2.25 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มแผนกที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านการนิเทศงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19

- H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีแผนกปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

- H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีแผนกปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกัน

ด้านที่ 1 : ปริมาณงาน

แผนก	ปริมาณงาน		ANOVA	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
Marketing	2.7500	.49259	2.901	.022
Supply Chain	2.5000	.72761		
Customer Development	2.9512	.58146		
Finance & Accounting	2.8309	.71555		
Human Resources, IT, Legal	2.7667	.54979		

ตารางที่ 37 ประสิทธิภาพด้านปริมาณงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีแผนกงานแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแผนก Customer Development มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 2.95 รองลงมาคือแผนก Finance & Accounting มีค่าเฉลี่ย 2.83 ถัดมาคือแผนก Human Resources, IT, Legal มีค่าเฉลี่ย 2.77 ถัดมาคือแผนก Marketing มีค่าเฉลี่ย 2.75 และแผนก Supply Chain มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 2.50 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มแผนกที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

ด้านที่ 2 : คุณภาพงาน

แผนก	คุณภาพงาน		ANOVA	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
Marketing	2.6111	.46089	.882	.475
Supply Chain	2.3333	.76696		
Customer Development	2.5691	.54263		
Finance & Accounting	2.4951	.60537		
Human Resources, IT, Legal	2.5778	.64511		

ตารางที่ 38 ประสิทธิภาพด้านคุณภาพงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีแผนกงานแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแผนก Marketing มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 2.61 รองลงมาคือแผนก Human Resources, IT, Legal มีค่าเฉลี่ย 2.58 ถัดมาคือแผนก Customer Development มีค่าเฉลี่ย 2.57 ถัดมาคือแผนก Finance & Accounting มีค่าเฉลี่ย 2.50 และแผนก Supply Chain มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 2.33 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มแผนกที่แตกต่างกัน กลุ่มอายุที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพด้านคุณภาพงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ปฏิเสธ H1 และยอมรับ H0

ด้านที่ 3 : ความรวดเร็วในการทำงาน

แผนก	ความรวดเร็วในการทำงาน		ANOVA	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
Marketing	2.6481	.51731	4.407	.002
Supply Chain	2.3889	.75190		
Customer Development	2.7053	.54940		
Finance & Accounting	2.3627	.65344		
Human Resources, IT, Legal	2.6444	.72265		

ตารางที่ 39 ประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีแผนกงานแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแผนก Customer Development มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 2.95 รองลงมาคือแผนก Finance & Accounting มีค่าเฉลี่ย 2.83 ถัดมาคือแผนก Human Resources, IT, Legal มีค่าเฉลี่ย 2.77 ถัดมาคือแผนก Marketing มีค่าเฉลี่ย 2.75 และแผนก Supply Chain มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 2.50 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มแผนกที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H0 และยอมรับ H1

เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19

- H0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

- H1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกัน

ด้านที่ 1 : สภาพการทำงาน

ระดับการศึกษา	สภาพการทำงาน		ANOVA	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ปริญญาตรี	2.6135	.56134	2.516	.082
ปริญญาโท	2.7065	.60968		
ปริญญาเอก	3.2500	.25000		

ตารางที่ 40 ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.25 รองลงมาคือปริญญาโท มีค่าเฉลี่ย 2.71 และปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 2.61 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ปฏิเสธ H1 และยอมรับ H0

ด้านที่ 2 : ชั่วโมงการทำงาน

ระดับการศึกษา	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ชั่วโมงการทำงาน		ANOVA	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ปริญญาตรี	2.8257	.64356	4.008	.019
ปริญญาโท	2.9783	.67087		
ปริญญาเอก	3.6667	.28868		

ตารางที่ 41 ความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.67 รองลงมาคือปริญญาโท มีค่าเฉลี่ย 2.98 และปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 2.83 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อชั่วโมงการทำงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พัก

อาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

ด้านที่ 3 : เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ระดับการศึกษา	เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา		ANOVA	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ปริญญาตรี	2.4740	.60344	4.526	.012
ปริญญาโท	2.5109	.66749		
ปริญญาเอก	3.5556	.19245		

ตารางที่ 42 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.56 รองลงมาคือปริญญาโท มีค่าเฉลี่ย 2.51 และปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 2.47 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

ด้านที่ 4 : การนิเทศงาน

ระดับการศึกษา	การนิเทศงาน		ANOVA	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ปริญญาตรี	2.4679	.53857	8.251	.000
ปริญญาโท	2.4420	.61743		
ปริญญาเอก	3.7778	.19245		

ตารางที่ 43 ความพึงพอใจต่อการนิเทศงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.78 รองลงมาคือปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 2.47 และปริญญาโท มีค่าเฉลี่ย 2.44 ตามลำดับ พบว่า กลุ่ม

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการนิเทศงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยใน สภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19

- H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่ พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

- H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากที่ พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกัน

ด้านที่ 1 : ปริมาณงาน

ระดับการศึกษา	ปริมาณงาน		ANOVA	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ปริญญาตรี	2.7339	.64425	16.714	.000
ปริญญาโท	3.1467	.44807		
ปริญญาเอก	3.3333	.28868		

ตารางที่ 44 ประสิทธิภาพด้านปริมาณงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.33 รองลงมาคือปริญญาโท มีค่าเฉลี่ย 3.15 และปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 2.73 ตามลำดับ พบว่า กลุ่ม ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยใน สภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

ด้านที่ 2 : คุณภาพงาน

ระดับการศึกษา	คุณภาพงาน		ANOVA	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ปริญญาตรี	2.4817	.55604	10.026	.000
ปริญญาโท	2.6486	.59375		

ระดับการศึกษา	คุณภาพงาน		ANOVA	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ปริญญาเอก	3.7778	.19245		

ตารางที่ 45 ประสิทธิภาพด้านคุณภาพงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.78 รองลงมาคือปริญญาโท มีค่าเฉลี่ย 2.65 และปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 2.48 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพด้านคุณภาพงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

ด้านที่ 3 : ความรวดเร็วในการทำงาน

ระดับการศึกษา	ความรวดเร็วในการทำงาน		ANOVA	
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ปริญญาตรี	2.5138	.59703	10.555	.000
ปริญญาโท	2.7717	.63271		
ปริญญาเอก	3.6667	.00000		

ตารางที่ 46 ประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.67 รองลงมาคือปริญญาโท มีค่าเฉลี่ย 2.77 และปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 2.51 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วในการทำงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ กล่าวคือ ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 กรณีศึกษา: บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์สี่ประการ ได้แก่ ประการแรก เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ประการที่สอง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ประการที่สาม เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 และประการที่สี่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย

ผลการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ พบว่า

1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านชั่วโมงการทำงานที่แตกต่างกัน โดยพบว่าพนักงานเพศหญิง จะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านชั่วโมงการทำงาน มากกว่าพนักงานเพศชาย ทั้งนี้เนื่องจากหญิงมักจะมีกิจกรรมมากกว่าเพศชาย รวมถึงการดูแลการแต่งกายก่อนไปทำงานมากกว่า เมื่อปฏิบัติงานจากที่บ้านจึงสามารถจัดสรรเวลา และประหยัดเวลาในการดูแลตนเองไปได้

1.2 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านสภาพการทำงานและชั่วโมงการทำงานที่แตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานที่สมรส จะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านสภาพการทำงาน มากกว่าพนักงานที่โสด ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่สมรสมักจะอยากมีเวลาให้กับครอบครัว ได้ดูแลลูก ส่วนพนักงานที่โสดจะมีความ

ต้องการจะพบปะสังคมเพื่อนร่วมงานมากกว่าพนักงานที่สมรส และพนักงานที่โสดมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านชั่วโมงการทำงาน มากกว่าพนักงานที่สมรส เนื่องจากพนักงานที่โสดสามารถจัดการเวลาในการทำงานของตนเอง ส่วนพนักงานที่สมรสมีความต้องการที่จะทำงานเฉพาะในเวลางาน ไม่ต้องการทำงานนอกเวลา เพราะต้องมีเวลาสำหรับครอบครัวด้วย

1.3 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านชั่วโมงการทำงาน เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และการนิเทศงานที่แตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานที่มีอายุ 50-60 ปี จะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านชั่วโมงการทำงาน เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และการนิเทศงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมาก มีประสบการณ์การทำงานมานาน จึงสามารถจัดการเวลาการทำงาน และสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานได้ดีกว่า รวมถึงมีความต้องการในการเรียนรู้งานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

1.4 พนักงานที่มีแผนกปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ทั้งด้านสภาพการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และการนิเทศงานที่แตกต่างกัน โดยพบว่า แผนก Customer Development มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และ แผนก Finance มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด เพราะแผนก Customer Development เป็นฝ่ายที่มีหน้าที่ในการพูดคุยกับฝ่ายจัดซื้อจึงแทบไม่จำเป็นต้องใช้เอกสารในการทำงาน ในขณะที่แผนก Finance เป็นฝ่ายที่มีการใช้เอกสารในการทำงานเยอะ จึงทำให้เกิดความไม่คล่องตัวในการทำงาน

1.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านชั่วโมงการทำงาน เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และการนิเทศงานที่แตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก จะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทและตรี ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก สามารถจัดการเวลาได้ดีกว่า

2. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย

ผลการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงาน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ พบว่า

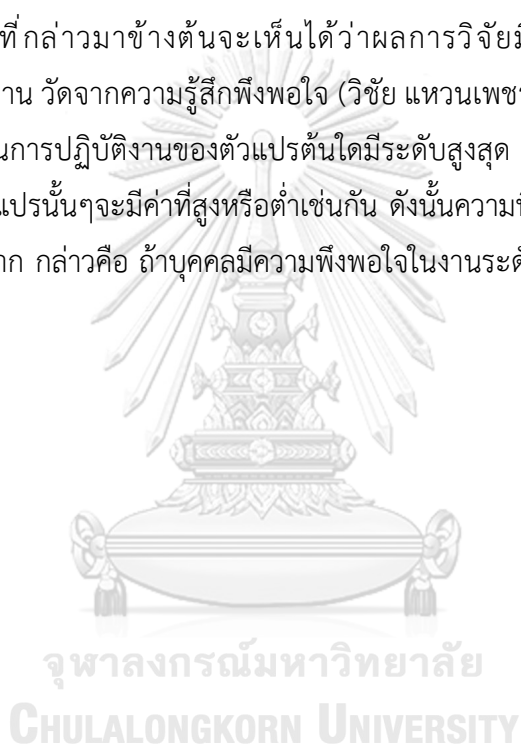
2.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านปริมาณงานและคุณภาพงานที่แตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานเพศชาย จะมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน มากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้เนื่องจากหญิงมักจะมีความสนใจโซเชียลเน็ตเวิร์กมากกว่าเพศชาย เมื่อปฏิบัติงานจากที่บ้านและไม่มีหัวหน้าคอยคุมอาจทำให้การจดจ่อในการปฏิบัติงานลดลง

2.2 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านปริมาณงานที่แตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานที่สมรส จะมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านปริมาณมากกว่าพนักงานที่โสด ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่สมรสมักจะอยากมีเวลาให้กับครอบครัว ได้ดูแลลูก จึงมักจะมีการจัดการงานให้เสร็จอย่างรวดเร็วพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านปริมาณงาน คุณภาพงานและความรวดเร็วที่แตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานที่มีอายุ 50-60 ปี จะมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านปริมาณงาน คุณภาพงานและความรวดเร็วมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมาก มีประสบการณ์การทำงานมานาน จึงสามารถจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 พนักงานที่มีแผนกปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ทั้งด้านปริมาณงาน และความเร็วที่แตกต่างกัน โดยพบว่า แผนก Customer Development มีระดับประสิทธิภาพมากที่สุด และ แผนก Finance มีระดับประสิทธิภาพน้อยที่สุด เนื่องจากแผนก Customer Development เป็นฝ่ายที่มีการปฏิบัติงานจากนอกบริษัทบ้างอยู่แล้ว ในขณะที่แผนก Finance เป็นฝ่ายที่มีการใช้เอกสารในการทำงานเยอะ และเป็นแผนกที่ปกติจะปฏิบัติงานเฉพาะในสำนักงาน จึงต้องมีการปรับตัวค่อนข้างมาก

2.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ทั้งในด้านปริมาณงาน คุณภาพงาน และความเร็วที่แตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก จะมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทและตรี ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก สามารถมีสมาธิในการจดจ่อกับงาน รวมถึงผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกมีอายุมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ดังนั้นจึงมีการจัดการที่ดีกว่า

จากข้อสรุปที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดประสิทธิภาพการทำงาน วัดจากความรู้สึกพึงพอใจ (วิชัย แหวนเพชร, 2554) โดยจะเห็นได้จากเมื่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแปรต้นใดมีระดับสูงสุด หรือต่ำสุด ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแปรนั้นๆจะมีค่าที่สูงหรือต่ำเช่นกัน ดังนั้นความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานระดับสูงย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ



ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผลการศึกษาข้อมูลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยเกี่ยวกับอุปกรณ์ การสื่อสาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และโอกาสในการอบรมในระดับน้อย องค์กรควรมีการสนับสนุนพนักงานในเรื่องอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น โต้ะทำงาน แก้อีที่ถูกลักษณะ หน้าจอเสริมเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการทำงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยพนักงานจะใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่แล้วในการปฏิบัติงานซึ่งอาจจะไม่ถูกต้องในเรื่องของลักษณะการนั่ง ความสูงของโต๊ะทำงานที่ไม่เหมาะสม จึงเป็นสาเหตุให้เกิดอาการออฟฟิศซินโดรมได้ อีกทั้งจะเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูงเพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและการสื่อสารภายในองค์กรมากขึ้น รวมถึงมีการจัดกิจกรรมด้วยช่องทางออนไลน์ทั้งภายในทีม แผนก และองค์กร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร นอกจากนี้องค์กรควรมีการสนับสนุนการอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในองค์กร เนื่องจากบุคลากรในองค์กรส่วนใหญ่มีอายุ 20-29 ปี ซึ่งถือเป็นบุคลากรที่มีอายุน้อย จึงมีความต้องการที่จะได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองสูง หากองค์กรสามารถตอบโจทย์ที่บุคลากรต้องการได้ จะทำให้บุคลากรอยู่กับองค์กรได้เป็นระยะเวลายาวนาน

2. ผลการศึกษาข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย

กลุ่มตัวอย่างมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยเกี่ยวกับคุณภาพในการประชุมและการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหางานในระดับน้อยซึ่งสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์ การสื่อสารที่อยู่ในระดับน้อย องค์กรควรมีการสนับสนุนการทำงานด้วยการสนับสนุนอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้แก่พนักงาน รวมทั้งการอัปเดตซอฟต์แวร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโคโรนา-19 กรณีศึกษา: บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรดดิ้ง จำกัด ซึ่งผลการวิจัยที่ได้มาอาจเป็นประโยชน์ในแง่ของการจัดการการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายขององค์กร ส่งผลไปถึงการตัดสินใจอยู่กับองค์กรในระยะยาวของบุคลากรอีกด้วย

2. ในการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในช่วงภาวะวิกฤติโควิด 19 ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีการวิจัยในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยกับที่ทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการเลือกการจัดการหลังภาวะวิกฤติ

3. นอกจากนี้ยังได้ทราบว่าบุคลากรมีความรักใคร่นับถือกันระหว่างเพื่อนร่วมงานน้อย จึงเห็นว่าการวิจัยเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ในองค์กรเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยเป็นสิ่งที่สำคัญ เนื่องจากความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น และเพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว

4. ควรมีการเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ เช่น รายได้ เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจระหว่างพนักงานที่มีรายได้สูงกับพนักงานที่มีรายได้น้อย เนื่องจากบางบริษัทมีการลดเงินเดือนพนักงานซึ่งเป็นตัวแปรที่อาจทำให้พนักงานรู้สึกบั่นทอนจิตใจและทำงานได้ไม่มีประสิทธิภาพ

5. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วยในการทำวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อจะได้ทราบความคิดเห็นของพนักงานหลาย ๆ ระดับซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งต่อไปมากขึ้น

บรรณานุกรม

- Becker & Neuhäuser, G., & Opitz, J. M.,. *Autosomal Recessive Syndrome of Cerebellar Ataxia and Hypogonadotropic Hypogonadism*. 1975.
- Beers. *European Scientific Journal*. Work Related Stress, Job Satisfaction and Due Process in Nigerian Public Service. 1994.
- Cleland, D. I., & Gareis, R. *Global Project Management Handbook: Planning, Organizing, and Controlling International Projects*. McGraw-Hill Education, 2006.
- Cooper. "Working Hours, Job Stress, Work Satisfaction, and Accident Rates among Medical Practitioners and Allied Personnel." *International Journal of Stress Management* (1958).
- Deci, E. L. *The Effects of Contingent and Noncontingent Rewards and Controls on Intrinsic Motivation*. Organizational Behavior and Human Performance. 1972.
- DuBrin, A. J. *Comparison of the Job Satisfaction and Productivity of Telecommuters Versus in-House Employees: A Research Note on Work in Progress*. Psychological Reports, (1991).
- Ellen Baker, E., Avery, G. C., & Crawford, J. D.,. *Satisfaction and Perceived Productivity When Professionals Work from Home*. Research & Practice in Human Resource Management. 2007.
- French, N. R., & Swift, D. M., . "Structure and Productivity of Grassland Small Mammal Communities Related to Grazing-Induced Changes in Vegetative Cover." *Journal of Mammalogy* (1982).
- Ghiselli and Brown, C. W., & Ghiselli, E. E.,. "Scientific Method in Psychology." *Journal of Mammalogy* (1955): 141.
- Gilmer, H. "Industrial and Organizational Psychology." *Mcgraw hill*. (1971).
- Gilmer, R., & Heinzer, W. J.,. "Intersections of Quotient Rings of an Integral Domain." *Journal of Mathematics of Kyoto University* (1967): 133.
- Good. "Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee "Citizenship"." *Academy of management Journal* (1973): 587.

- Haller, G. L., & Neimark, A. V., "Evaluation of Pore Structure Parameters of Mcm- 41 Catalyst Supports and Catalysts by Means of Nitrogen and Argon Adsorption." *The Journal of Physical Chemistry B* (1997): 3671.
- Herzberg, F. *One More Time: How Do You Motivate Employees*. Vol. 65, Boston: MA: Harvard Business Review., 1968.
- Herzberg, Mausner, B., & Snyderman, B. B., *The Motivation to Work*.: Transaction Publishers, 1993.
- Ilies, R., & Judge, T. A., "The Forgotten Ones? The Validity of Consideration and Initiating Structure in Leadership Research." *Journal of applied psychology* (2004): 36.
- Locke, E. A. "The Nature and Causes of Job Satisfaction." *Handbook of industrial and organizational psychology* (1976).
- . "Toward a Theory of Task Motivation and Incentives." *Organizational behavior and human performance* (1968): 157.
- Maslow, A. H., Honigmann, J. J., & Mead, M., "Synergy: Some Notes of Ruth Benedict 1." *American Anthropologist* (1970): 320.
- Others, Gilmer and. "Organizational Climate: A Review of Theory and Research." *Psychological bulletin* (1966): 1096.
- Plowman, E., & Peterson, C., *Business Organization and Management*.: Illinois: Irwin., 1989.
- Shelly. "Customer Satisfaction, Its Antecedents and Linkage between Employee Satisfaction and Customer Satisfaction: A Study." *Asian Journal of business and management sciences* (1995): 129.
- Spector, P. E., Zapf, D., Chen, P. Y., & Frese, M., "Why Negative Affectivity Should Not Be Controlled in Job Stress Research: Don't Throw out the Baby with the Bath Water." *Journal of Organizational Behavior* (2000): 79-95.
- Warren & Warren. "Predicting Sales Performance, Job Satisfaction, and Depression by Using the Achievement Strivings and Impatience-Irritability Dimensions of Type a Behavior." *Journal of Applied Psychology* (1971): 212.
- "แนวทางสำหรับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home) กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19)." 2563,
https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/int_protection/int_protection04.pdf.

"เกี่ยวกับบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรดดิ้ง จำกัด." 2564, <https://www.unileverlife.com/about-unilever-life/>.

ณัฐธัญ ถนอมรบ. "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถการไฟฟ้าแห่งประเทศไทย."

สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2555.

ติน ปรัชญพฤทธิ์. การบริหารการพัฒนา : ความหมาย เนื้อหา แนวทาง และปัญหา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555.

นุชนันท์ ชนะวิทย์กำจร. "การสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทยใน บริษัทข้ามชาติเกาหลีในกรุงเทพมหานคร. ." จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย., 2554.

รณกร ประทุมเกษร. "ปัจจัยขององค์การนวัตกรรมและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด."

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2562.

รัตน์ชนก จันยัง. "ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร."

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2556.

วิชัย แหวนเพชร. "การประเมินหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร." มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2554.

วิลาวรรณย์ โทธิปัสสา. "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลสีเกล้าทัพ." จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

ศรีเรื่อน ศรีพัฒนกุล หาญบาง. "ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากผู้ร่วมงาน การสนับสนุนจากครอบครัวต่องาน กับความสุขในการทำงานโดยมีความกระปรี้กระเปร่าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน."

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย., 2555.

"แนวความคิด ทฤษฎี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน." 2555,

http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blogpost_804.html.

อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. "ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ

กรุงเทพมหานคร." มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559.

อารีย์ โพธิ์ขวัญ. "ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานศูนย์กีฬาของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในกรุงเทพมหานคร." จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2558.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสอบถามความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาใช้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 การแสดงความคิดเห็นของท่านจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน จึงขอให้ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นและความเป็นจริงมากที่สุด โดยตอบให้ครบทุกข้อ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมและตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

ส่วนที่2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย

ส่วนที่3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ กับแบบปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางด้านขวามือที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน โดยให้ค่าคะแนนดังนี้

- 4 หมายความว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 3 หมายความว่า เห็นด้วย
- 2 หมายความว่า ไม่เห็นด้วย
- 1 หมายความว่า ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง : โปรดระบุปัญหา /ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- หญิง ชาย ไม่ระบุ

2. อายุ

- 20 – 29 ปี 30 – 39 ปี
 40 – 49 ปี 50 – 60 ปี

3. แผนกที่ปฏิบัติงาน

- Marketing Supply Chain
 Customer Development Finance & Accounting
 Human Resources, IT, Legal

4. ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

5. สถานภาพ

- โสด สมรส

6. ภูมิลำเนา

- กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
 อื่นๆ

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย

ด้านที่ 1 : ด้านสภาพการทำงาน

สภาพการทำงาน		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		1	2	3	4
1.	สภาพแวดล้อมเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยดีกว่าที่ทำงาน				
2.	ความสะดวกตลอดจนอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยดีกว่าเมื่อปฏิบัติงานจากที่ทำงาน				
3.	การสื่อสารระหว่างบุคลากรเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยดีกว่าเมื่อปฏิบัติงานจากที่ทำงาน				
4.	ท่านรู้สึกผ่อนคลายเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยมากกว่าเมื่อปฏิบัติงานจากที่ทำงาน				

ด้านที่ 2 : ด้านชั่วโมงการทำงาน

ชั่วโมงการทำงาน		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		1	2	3	4
1.	ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสมเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย				
2.	ท่านสามารถนั่งทำงานได้นานขึ้น เมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย				

ด้านที่ 3 : ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		1	2	3	4
1.	การช่วยเหลือกันระหว่างเพื่อนร่วมงานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวดีขึ้นเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย				
2.	ความรักใคร่ นับถือกันระหว่างเพื่อนร่วมงานดีขึ้นเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย				
3.	ท่านสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา ทั้งในเรื่องการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัวเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย				

ด้านที่ 4 : ด้านการนิเทศงาน

การนิเทศงาน		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		1	2	3	4
1.	ท่านได้รับโอกาสในการเข้าอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้นเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย				
2.	ท่านมีความเข้าใจในเรื่องที่ได้รับการถ่ายทอดมากขึ้นเมื่อเข้ารับฟังแบบออนไลน์				
3.	ท่านได้เรียนรู้ทักษะในการปฏิบัติงานใหม่ๆเพิ่มขึ้นเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย				

ส่วนที่ 3 : ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติกับแบบปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย

ด้านที่ 1 : ด้านปริมาณงาน

ปริมาณงาน		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		1	2	3	4
1.	ปริมาณงานที่สำเร็จเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยมากกว่าเมื่อปฏิบัติงานจากที่ทำงาน				
2.	ท่านสามารถบริหารเวลาปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองเพื่อผลลัพธ์ในจำนวนที่มากขึ้นจากที่พักอาศัยมากกว่าที่ทำงาน				

ด้านที่ 2 : ด้านคุณภาพงาน

คุณภาพงาน		เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
		1	2	3	4
1.	ความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยมากกว่าเมื่อปฏิบัติงานจากที่ทำงาน				
2.	คุณภาพการประชุมงานเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยมีประสิทธิภาพมากกว่าที่ทำงาน				
3.	คุณภาพงานที่สำเร็จเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยเป็นที่พอใจจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน มากกว่าที่ทำงาน				

ด้านที่ 3 : ด้านความรวดเร็วในการทำงาน

ความรวดเร็วในการทำงาน		เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
		1	2	3	4
1.	งานของท่านบรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้นกว่าการปฏิบัติงานจากที่ทำงานเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย				
2.	ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้ดีขึ้นกว่าการปฏิบัติงานจากที่ทำงานเมื่อปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย				
3.	ความรวดเร็วในการสื่อสารและแก้ปัญหาทางงาน ระหว่างแผนก / ทีมงาน จากที่พักอาศัยดีขึ้นกว่าที่ทำงาน				

ส่วนที่ 4 : ปัญหา อุปสรรค หรือข้อเสนอแนะ ต่อการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวทิพธิดา เจริญวิลาศพงษ์
วัน เดือน ปี เกิด	03 มกราคม 2535
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ที่อยู่ปัจจุบัน	533 ซอยเอกชัย109 แขวง/เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY