

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาล
จุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
(COVID-19)



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Efficiency in work from home of regular staff Chulalongkorn Hospital, Thai Red Cross Society, during the epidemic situation of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)



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

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)
ของเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาด
ไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโค
โรนา 2019 (COVID-19)

โดย

น.ส.พิชาพัทธ์ ปิยเรืองวิทย์

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

อาจารย์ ดร.ชฎิล โรจนานนท์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพรรณ นกสวน สวัสดิ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.ชฎิล โรจนานนท์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิริติ ชื่นพิทยาธร)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา)

พิชชาพัทธ์ ปิยเรืองวิทย์ : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). (Efficiency in work from home of regular staff Chulalongkorn Hospital, Thai Red Cross Society, during the epidemic situation of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)) อ.ที่ปรึกษาหลัก : อ. ดร.ชฎิล โจนานนท์

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน และ 4) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่บ้าน กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จำนวน 320 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน อยู่ในระดับมาก 2) เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน สภาพความเป็นอยู่ และสถานที่ปฏิบัติงานในระหว่าง WFH แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน คือ ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน ปัจจัยด้านการสนับสนุน ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ และปัจจัยด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน ทั้ง 4 ปัจจัยมีความเชื่อมโยงกับ 3 องค์ประกอบในการปฏิบัติงานที่บ้าน ได้แก่ 1. ด้านองค์กร ที่มีผลต่อปัจจัยด้านการสนับสนุน และปัจจัยด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน 2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง ที่มีผลต่อปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ โดยระดับการกระจายอำนาจขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคล ขณะเดียวกันความไว้วางใจที่หัวหน้างานมีให้แก่ลูกน้องถือเป็นเงื่อนไขสำคัญต่อความสำเร็จ 3. ด้านตัวบุคคล โดยความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้านมีผลต่อประสิทธิภาพ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของบ้านและความสัมพันธ์ของคนในครอบครัว

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนิติต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6280093724 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Work From Home

Pichapat Piyaruengvit : Efficiency in work from home of regular staff Chulalongkorn Hospital, Thai Red Cross Society, during the epidemic situation of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19). Advisor: CHADIN ROCHANANONDA, Ph.D.

The purposes of this quantitative research were 1) to study efficiency of Work From Home, 2) to compare the efficiency of Work From Home with different personal factors, 3) to study influential factors having effects on the efficiency of Work From Home, and 4) to study problems and obstacles of Work From Home. The sample consisted of 320 Chulalongkorn Hospital personnel who worked from home. The results showed that 1) the efficiency of Work From Home (WFH) was in the high level, 2) different genders, ages, educational levels, types of work, living conditions, and working places during WFH could effect the the efficiency, 3) factors including happiness during WFH, support, decision-making power decentralization, and ease of technology uses of WFH had effects on the efficiency of WFH. The four influential factors which were happiness during WFH, support, decision-making power decentralization, and ease of technology uses of WFH were related to three elements of WFH including 1. Organization having effects on the support factor, 2. Relationship between supervisors and subordinates having effects on the decision-making power decentralization factor, 3. Individual having effects on the happiness during WFH which depended on home environments and relationship among family members.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2020

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จากความกรุณาจากอาจารย์ ดร.ชฎิล โจรนานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาของผู้วิจัย ที่ตลอดเวลาให้ความช่วยเหลือ แนะนำ สนับสนุน คอยติดตาม ดูแลเอาใจใส่ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้เป็นไปในแนวทางที่ถูกต้อง ทำให้ผู้วิจัยเข้าใจและสามารถนำความรู้มา ประยุกต์ใช้ในการทำวิจัยให้สำเร็จไปได้ด้วยดีตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นอกจากนี้ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ ให้คำแนะนำ แนวทางในการทำวิจัยที่เป็นประโยชน์ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงแก้ไขทำให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ นำมาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณครอบครัวและเพื่อนๆ ที่ให้การสนับสนุน ให้กำลังใจมาตลอด และหวังว่างานวิจัยเล่มนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ที่เข้ามาศึกษา และสามารถนำไปใช้ต่อยอด พัฒนาในงานวิจัยต่อไปได้

พิชาพัทธ์ ปิยเรืองวิทย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญ

หน้า

.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ฉ
บทที่ 1	1
บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	4
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
1.4 สมมติฐานการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตการวิจัย	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2	8
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย.....	9
2.2 ความหมายของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home).....	11

2.3 ความหมายและทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี	12
2.4 ความหมาย และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	15
2.5 ความหมาย องค์ประกอบ ผลของความสุขในการปฏิบัติงาน	17
2.6 ความหมาย แนวคิด และประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative management).....	21
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
2.8 กรอบแนวคิด	29
บทที่ 3	31
วิธีดำเนินการวิจัย	31
3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	35
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4	37
ผลการศึกษาวิจัย.....	37
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ.....	39
4.3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ	46
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	50
4.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	66

บทที่ 5	68
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	69
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	76
5.3 ข้อเสนอแนะ	82
5.4 บทส่งท้าย	86
บรรณานุกรม	88
ประวัติผู้เขียน	98



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนเจ้าหน้าที่ประจำที่ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในช่วง สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19).....	33
ตารางที่ 2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	37
ตารางที่ 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในภาพรวม	39
ตารางที่ 5 ด้านการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน	40
ตารางที่ 6 ด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน.....	42
ตารางที่ 7 ด้านการมีส่วนร่วม.....	43
ตารางที่ 8 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในภาพรวม	46
ตารางที่ 9 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) รายด้าน	47
ตารางที่ 10 การเลือกรูปแบบการปฏิบัติงาน	49
ตารางที่ 11 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในภาพรวม	51
ตารางที่ 12 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จำแนกตาม เพศ.....	52
ตารางที่ 13 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จำแนกตาม อายุ	53
ตารางที่ 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามอายุที่ได้จากการทดสอบด้วย วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD).....	53
ตารางที่ 15 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จำแนกตาม ระดับการศึกษา	54

ตารางที่ 16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher’s Least Significant Difference (LSD).....	55
ตารางที่ 17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จำแนกตาม สถานภาพสมรส	56
ตารางที่ 18 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จำแนกตาม ลักษณะงาน	57
ตารางที่ 19 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามลักษณะงานที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher’s Least Significant Difference (LSD).....	58
ตารางที่ 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จำแนกตาม จำแนกตามสภาพความเป็นอยู่.....	59
ตารางที่ 21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามสภาพความเป็นอยู่ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher’s Least Significant Difference (LSD).....	59
ตารางที่ 22 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จำแนกตาม จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานในระหว่าง Work From Home.....	60
ตารางที่ 23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานในระหว่าง Work From Home ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher’s Least Significant Difference (LSD).....	61
ตารางที่ 24 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis-Enter) ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในภาพรวม.....	63
ตารางที่ 25 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	69
ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่อธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)	70
ตารางที่ 27 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)	70
ตารางที่ 28 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home).....	71

ตารางที่ 29 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home).....72

ตารางที่ 30 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home).....77

ตารางที่ 31 ผลการศึกษาสิ่งที่องค์กรทำได้ดีอยู่แล้วและต้องปรับปรุงมีอะไรบ้างในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)82

ตารางที่ 32 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรค-สิ่งที่ควรปรับปรุงในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)85



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด	30
ภาพที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home).....	63
ภาพที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)	66
ภาพที่ 4 องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)	82



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ยังคงมีแนวโน้มการแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่องทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยที่ยังคงมีผู้ติดเชื้อเพิ่มมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนทั้งเศรษฐกิจ สังคม ประเทศหรือแม้แต่การใช้ชีวิตประจำวันของคนที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลง ก่อให้เกิดพฤติกรรมใหม่ที่เรียกว่า New Normal ไม่เว้นแม้กระทั่งองค์กรต่างๆที่ได้รับผลกระทบต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงาน โดยการนำเอาวิธีการปฏิบัติงานที่บ้าน หรือที่เรียกว่า Work From Home มาใช้ในการบริหารงานขององค์กร ตามมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2563 ที่กำหนดมาตรการเร่งด่วนด้านการป้องกันโรคหรือสุขภาพ สำหรับการแก้ปัญหาจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อเป็นการควบคุมสถานการณ์และป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสดังกล่าวให้ทุกภาคส่วนพิจารณาการปฏิบัติงานที่บ้าน เช่นเดียวกับกรณีของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยที่ได้ตระหนักถึงปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสดังกล่าวว่ามีผลกระทบกับการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยตรง จึงกำหนดให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานที่บ้าน เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรยังคงเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง มีความยืดหยุ่น และเป็นการลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อดังกล่าวภายใต้มาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing)

หากพิจารณาวิธีการปฏิบัติงานที่บ้าน ในแง่ของทฤษฎีองค์การและการจัดการ รวมถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การปฏิบัติงานในลักษณะดังกล่าวมีการอภิปรายและถกเถียงกันถึงข้อดีในทางวิชาการ โดยจะเห็นได้จากการนำเสนอแนวคิดองค์กรเสมือนจริง (visual organization) ที่เสนอให้ผู้บริหารขององค์กรยินยอมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้โดยไม่ต้องมาประจำที่หน่วยงาน โดยอาศัยเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารและติดตามการปฏิบัติงานระหว่างบุคลากรกับองค์กรเป็นหลัก ซึ่งทำให้บุคลากรมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานสามารถสร้างความสมดุลระหว่างการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตของบุคลากรและลดการเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เป็นต้น

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (FIRM, 2020) ที่ได้นำเสนอผลการวิจัยของมหาวิทยาลัยซิดนีย์ที่ทำการศึกษานักงานกว่า 47,264 คน พบว่าการปฏิบัติงานที่บ้านนอกจากจะทำให้พนักงานมีความสุขแล้วยังทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น เพราะบุคลากรจะมีความสามารถกับการปฏิบัติงานมากกว่าปกติไม่มีสิ่งใดมารบกวนหรือชวนคุยเหมือนกับการเข้าออฟฟิศ และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (นางสาวเสาวรัจ รัตนคำฟู, 2020) นักวิชาการอาวุโส

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) (2020) ได้นำเสนอผลของการปฏิบัติงานที่บ้านของพนักงาน พบว่า การปฏิบัติงานที่บ้านมีผลดีทั้งต่อองค์กรและพนักงานทั้งค่าใช้จ่ายโดยตรงที่ลดลง เวลาที่ประหยัดได้จากการเดินทางที่ลดลงและผลผลิตภาพในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น โดยประโยชน์ส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดตกอยู่กับพนักงานในรูปของเวลาในการเดินทางที่ประหยัดได้ซึ่งทำให้พนักงานมีเวลาทำกิจกรรมตามที่ต้องการเพิ่มขึ้นและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

อย่างไรก็ตามแม้การปฏิบัติงานที่บ้านจะมีข้อดีแต่จากผลการศึกษาอื่นก็ยังพบข้อเสียของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Pran Suwannatat, 2020) ได้นำเสนอผลการทดลองของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านของ Ctrip จะคัดเลือกพนักงานที่มีห้องทำงานภายในบ้านที่ไม่ใช่ห้องนอน ในระหว่างวันจะไม่มี การอนุญาตให้สมาชิกคนอื่นๆ ภายในบ้านเข้ามาภายในห้องทำงาน แต่ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 การปฏิบัติงานที่บ้านมีความต่างจากการทดลองของ Ctrip หลายคนมีลูกที่ต้องดูแลต้องนั่งทำในห้องนอน ไม่มีห้องส่วนตัว ทำให้มีสิ่งรบกวนการปฏิบัติงาน นอกจากนี้การไม่ได้ไปเจอหน้ากันที่สำนักงานยังลดการมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานที่บ้านจะไม่ได้พบปะกับคนอื่นเหมือนในช่วงเวลาปกตินำไปสู่ความเครียด จากการทดลองที่ให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้านเป็นเวลา 9 เดือน พนักงานกว่า 50% อยากกลับไปทำงานตามปกติ แม้ว่าจะต้องใช้เวลาเดินทางเฉลี่ยกว่า 40 นาทีก็ตาม เมื่อถามถึงเหตุผลจึงทราบว่าความเหงาและความเครียดคือตัวการสำคัญ สอดคล้องกับผลการวิจัยมูลนิธิยุโรปเพื่อการพัฒนาสภาพความเป็นอยู่และการปฏิบัติงาน (Eurofound) ร่วมกับสำนักงานแรงงานระหว่างประเทศ (ILO), (2017) ศึกษาถึงผลกระทบจากการปฏิบัติงานทางไกล โดยได้ข้อสรุปว่า “พนักงานที่ปฏิบัติงานทางไกลมีแนวโน้มที่จะประสบปัญหาความเครียดสูงกว่าพนักงานในสำนักงาน”

ทั้งนี้ จะเห็นว่าการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ที่อยู่ในช่วงของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 มีส่วนช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลดเวลาการเดินทางและสามารถได้ใช้เวลากับครอบครัวเพิ่มมากขึ้น แต่เหรียญนั้นมีอยู่สองด้านภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงานที่บ้านกลับทำให้บ้านไม่ได้มีหน้าที่เพียงเพื่อการอยู่อาศัย เพราะองค์ประกอบของครอบครัวที่เป็นครอบครัวเชิงเดี่ยว/ครอบครัวขยาย สถานที่พักอาศัยของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน เช่น พนักงานที่อาศัยอยู่คนเดียวอาจรู้สึก “โดดเดี่ยว” หรือ “ขาดการปฏิสัมพันธ์” พัฒนาไปสู่การเกิดภาวะความเครียดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศที่กล่าวมาข้างต้น

การกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของบุคลากรของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชือนั้นจะให้หัวหน้าหน่วยงานพิจารณากำหนดกลุ่มบุคลากรที่จะปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) และกลุ่มบุคลากรที่จะปฏิบัติงานที่หน่วยงาน (on site) ตามปกติ โดยมีการแบ่งกลุ่มหมุนเวียนสลับกันเพื่อลดการรวมตัวกันและใกล้ชิดกันให้มีจำนวนบุคลากรปฏิบัติงานเท่าที่จำเป็น

ให้การปฏิบัติงานยังมีความต่อเนื่องและเพื่อให้บุคลากรมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและลดความเครียดในช่วงที่สถานการณ์ไม่ปกติ รวมถึงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น การปฏิบัติงานที่บ้านในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาในระยะแรก เมื่อเดือนมีนาคม - มิถุนายน 2563 โดยกำหนดมุ่งเน้นให้บุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) เพื่อรักษา ระยะห่างทางสังคม ส่วนการแพร่ระบาดของโคโรนาในระยะสองได้กำหนดให้พนักงานทั้งสายทางการแพทย์ และสายสนับสนุนปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) โดยนำเอาประสบการณ์ในช่วง การแพร่ระบาดในระยะแรกมาปรับเปลี่ยนเพื่อความเหมาะสม ทำให้การปฏิบัติงานและการให้บริการ ของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

การรักษา ระยะห่างทางสังคมโดยการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) เหมาะสม กับลักษณะองค์กรที่มีความหนาแน่นของบุคลากรที่มีจำนวนมาก โดยเฉพาะหน่วยงานราชการ องค์การมหาชน ซึ่งรวมทั้งโรงพยาบาลของรัฐที่เป็นหน้าด่านสำคัญในการให้บริการทางการแพทย์ และมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 จากคนไข้ที่มารับบริการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยเป็นองค์กรที่ให้บริการทางการแพทย์เป็นหลัก การขับเคลื่อนขององค์กรหลัก จึงเป็นบุคลากรทางการแพทย์ แต่การให้บริการดังกล่าวจะต้องพึ่งพาคณาจารย์สายสนับสนุน ซึ่งมีส่วนสำคัญในการดำเนินงานต่างๆให้มีความคล่องตัว เช่น สายทรัพยากรบุคคล สายเทคโนโลยี สารสนเทศ เป็นต้น

ในกรณีของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย การให้บริการทางการแพทย์ ที่มีมาตรฐานนั้นเป็นผลจากการรักษาไว้ซึ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเพราะองค์กร จะประสบความสำเร็จได้นั้น หากทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่มีประสิทธิภาพก็จะมีส่วนสำคัญในการ ขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายได้ จากเหตุผลข้างต้นผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยจึงสนใจศึกษาประสิทธิภาพของบุคลากรในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ว่าอยู่ในระดับใด โดยจะเลือกศึกษาในช่วงของการเกิดในระลอกสอง (ระหว่างเดือน มกราคม - มีนาคม 2564) ซึ่งประเด็นดังกล่าวเป็นเรื่องที่ควรมีการศึกษา เพื่อนำมาประกอบการกำหนดนโยบาย การบริหารงานบุคคลให้กับผู้บริหารว่าหากเกิดสถานการณ์วิกฤตในอนาคตจะมีแนวทางในการจัดการ รูปแบบการปฏิบัติงานอย่างไรเพื่อให้มีประสิทธิภาพไม่กระทบกับคุณภาพของงาน

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อยู่ในระดับใด

1.2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) หรือไม่

1.2.3 ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

1.3.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

1.3.4 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อยู่ในระดับ มาก

1.4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่แตกต่างกัน

1.4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน ปัจจัยความง่ายของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ปัจจัยด้านการสนับสนุนและปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) เจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ที่มีการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) โดยแบ่งตามสายงาน จำนวน 1,551 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่ประจำทั้ง 5 สายงาน 320 จำนวน โดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาด กลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$

1.5.3 ตัวแปรที่ศึกษา

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยี ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ปัจจัยด้านการสนับสนุน และปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม – 30 เมษายน 2564

1.5.5 ขอบเขตด้านพื้นที่

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1) บุคลากร โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย หมายถึง บุคลากรที่ได้รับการเข้าบรรจุตามคำสั่งสภากาชาดไทย โดยมีการแบ่งประเภทบุคลากรออกเป็น 2 ประเภท คือ 1. เจ้าหน้าที่ประจำ 2. ลูกจ้างประจำ

2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จงานมีคุณภาพ มีความรวดเร็ว มีปริมาณที่เป็นไปตามเป้าหมาย

3) ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน สภาพความเป็นอยู่และสถานที่ปฏิบัติงานในระหว่าง Work From Home

4) การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หมายถึง การปฏิบัติงานที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานจากนอกสถานที่ได้ โดยไม่ต้องปฏิบัติงานในหน่วยงานเท่านั้น อาศัยเทคโนโลยี อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาเป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานในระหว่างปฏิบัติงาน

5) การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน หมายถึง การที่บุคคลมีเทคโนโลยีมีประโยชน์ สามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความคล่องตัวและเป็นตัวช่วยที่ทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จได้

6) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน หมายถึง การรับรู้ที่เทคโนโลยีมีความเข้าใจง่าย สามารถเรียนรู้ได้ ไม่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

7) ความสุขในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความสุขในการปฏิบัติงานเกิดจากการที่ได้กระทำในสิ่งที่ตัวเองชอบ มีความพึงพอใจในสิ่งต่างๆ มีความเป็นอิสระ มีบรรยากาศที่เอื้ออำนวย ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

8) การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้อำนาจกับผู้ใต้บังคับบัญชาในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ใต้บังคับบัญชา

9) การสนับสนุน หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ให้อิสระในการทำงาน ควบคุมงานได้ตามหน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

10) การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกันเองมีความต่อเนื่องและคล่องตัว

11) สายงานบริการทางการแพทย์ หมายถึง สายงานที่ให้บริการผู้ป่วยที่มารับบริการที่โรงพยาบาลทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก

12) สายงานสนับสนุนบริการทางการแพทย์ หมายถึง สายงานที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนงานบริการ เช่น ยาเวชภัณฑ์ เครื่องมือแพทย์ โภชนาวิทยา รวมทั้งเป็นสายที่สนับสนุนให้เกิดการบริการภายในโรงพยาบาล

13) สายการคลัง หมายถึง สายงานที่ควบคุมและกำกับดูแล รายได้ รายจ่ายของโรงพยาบาล รวมทั้งการหาเงินบริจาคหรือช่องทางเพิ่มรายได้ให้กับโรงพยาบาล

14) สายทรัพยากรบุคคล หมายถึง สายงานที่วางแผนยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาล และยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล

15) สายเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง สายงานที่ให้บริการทางเทคโนโลยีที่ใช้ในการดูแลผู้ป่วย รวมทั้งเทคโนโลยีที่ใช้กับหน่วยงานสนับสนุน เพื่อให้การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และให้บริการให้บริการได้อย่างทั่วถึง

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ประโยชน์ในทางวิชาการ

1) ทำให้ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ

2) ทำให้ทราบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

1.7.2 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ

1) ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของบุคลากรในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

2) สามารถนำไปประกอบการพิจารณาการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคลขององค์กรต่อไปเมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคดังกล่าวหรือโรคอุบัติใหม่ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นอีกในอนาคต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจาก งานวิจัย เอกสาร วารสารและหนังสือ มาประกอบการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย
 - 2.2 ความหมายของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)
 - 2.3 ความหมายและทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี
 - 2.4 ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 2.5 ความหมาย องค์ประกอบ ผลของความสุขในการปฏิบัติงาน
 - 2.6 ความหมาย แนวคิดและประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative management)
 - 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.8 กรอบแนวคิด
- โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เป็นหน่วยงานในสังกัดของสภากาชาดไทย ซึ่งเป็นองค์การสาธารณกุศลไม่แสวงหาผลกำไรมีจุดมุ่งหมายให้บริการรักษาพยาบาลช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลรักษาผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยไข้ โดยมีปณิธานอันแน่วแน่ที่จะให้ความช่วยเหลือผู้บาดเจ็บทั่วไป โดยไม่เลือกชาติ ชั้น วรรณะ ลัทธิ ศาสนา หรือความคิดเห็นทางการเมือง นอกจากการรักษาแล้วโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ยังเป็นที่ตั้งและดำเนินการเรียนการสอนให้กับคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถือเป็นโรงเรียนแพทย์แห่งที่สองของประเทศไทยอีกด้วย

2.1.1 วิสัยทัศน์ (Vision)

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เป็นสถาบันต้นแบบทางการแพทย์ที่มีคุณธรรม ด้วยคุณภาพมาตรฐานระดับนานาชาติ

2.1.2 ยุทธศาสตร์

- 1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยกระดับความสามารถทางการแพทย์และการรักษาพยาบาลของประเทศ
- 2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 : บริการทางการแพทย์และการดูแลรักษาพยาบาลเป็นเลิศแก่ประชาชนทุกระดับ
- 3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 : เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน

2.1.3 พันธกิจ (Mission)

- 1) ให้บริการรักษาพยาบาล ฟื้นฟูสมรรถภาพ ป้องกันโรคและสร้างเสริมสุขภาพที่เป็นเลิศ ด้วยการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรมทางการแพทย์และการพยาบาล
- 2) สนับสนุนการค้นคว้าวิจัย ฝึกอบรม และบริการวิชาการที่เป็นแหล่งอ้างอิงได้ในระดับสากล
- 3) บริหารจัดการองค์กร ให้มีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพทางการเงิน มีธรรมาภิบาล เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และสร้างเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากร

2.1.4 แนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรสภาการศึกษาในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 (COVID-19)

1) ให้หัวหน้าหน่วยงานพิจารณากำหนดกลุ่มบุคลากรที่จะปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) และกลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่หน่วยงาน (on site) โดยพิจารณาตามงานที่สำคัญและเร่งด่วนตามที่หน่วยงานเห็นสมควร เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

2) กำหนดกลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานที่ที่หน่วยงานกำหนด (on site) จะให้มีบุคลากรปฏิบัติงานเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

3) งดการจัดกิจกรรมหรือการประชุมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานที่ไม่จำเป็นที่มีการรวมตัวของบุคคลมากกว่า 20 คนขึ้นไป หากมีความจำเป็นให้จัดที่นั่งให้มีระยะห่างอย่างน้อย 1 เมตรและหลังจากการประชุมให้ทำความสะอาดด้วยแอลกอฮอล์ น้ำยาฆ่าเชื้อโรคหรือใช้ระบบการประชุมผ่านสื่อออนไลน์

4) นโยบายการปฏิบัติงานของกลุ่มบุคลากรที่จะปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ขอให้ผู้บริหารสูงสุดของแต่ละหน่วยงานกำหนดวิธีการปฏิบัติงานตามแต่ละสายงาน โดยมีหลักเกณฑ์เบื้องต้น ดังนี้

(1) บุคลากรจะต้องปฏิบัติงานตามปกติที่สถานที่อยู่อาศัย ในช่วงเวลาการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

(2) ต้องมีการจัดทำผังกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ในหน่วยงานผู้บังคับบัญชาและบุคลากรสามารถติดต่อกันได้ตลอดเวลาการปฏิบัติงาน

(3) บุคลากรต้องปฏิบัติตามระเบียบการใช้ข้อมูลของสภาการศึกษาอย่างเคร่งครัดและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลตามกฎระเบียบขององค์กร

(4) ผู้บังคับบัญชาควรกำหนดเวลาติดต่อบุคลากรอย่างสม่ำเสมอตามช่องทางที่ได้ตกลงกันไว้

(5) ในกรณีที่บุคลากรต้องเข้าหน่วยงานหรือพื้นที่ปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้กำหนดเวลาตามความเหมาะสม

(6) หากบุคลากรมีความจำเป็นต้องกลางานให้ปฏิบัติตามระเบียบปกติของสภาการศึกษา

(7) ขอให้แต่ละหน่วยงานจัดทำแผนปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้สามารถดำเนินการปฏิบัติงานที่บ้านให้ได้ผลงานใกล้เคียงกับการปฏิบัติงานมากที่สุด โดยได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาแต่ละหน่วยงาน

ทั้งนี้ขอให้แต่ละหน่วยงานส่งแผนการปฏิบัติงานและรายงานผลการปฏิบัติงานที่บ้าน
เสนอให้สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคลทราบ

5) ผู้ปฏิบัติงานที่บ้านต้องดำเนินการ ดังนี้

- (1) รายงานตัวปฏิบัติงานตามเวลาที่ตนเองปฏิบัติงานปกติตามช่องทางที่แต่ละ หน่วยงาน กำหนด
- (2) บันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานในแต่ละวัน เพื่อรวบรวมเสนอผู้บังคับบัญชา
- (3) ไม่ปรากฏตัวหรือแสดงตัวว่าอยู่ในสถานที่ที่ไม่เหมาะสมในเวลาปฏิบัติงาน และไม่นำงานออกไปทำในที่สาธารณะ
- (4) การประชุมงานให้ประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามความเหมาะสม
- (5) ในกรณีจำเป็นเร่งด่วน ผู้บังคับบัญชามีอำนาจในการเรียกให้มาปฏิบัติงาน ในสถานที่บุคลากรต้องพร้อมและสามารถเข้ามาปฏิบัติงานได้ทันที
- (6) กรณีประสบปัญหาให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ
- (7) ให้บุคลากรติดตามข่าวสาร และประกาศอื่นๆของสภากาชาดไทย อย่างต่อเนื่อง
- 6) บุคลากรคนใดฝ่าฝืนการปฏิบัติตามประกาศนี้อาจถูกลงโทษทางวินัย

2.2 ความหมายของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

(กรุงเทพมหานครออนไลน์, 2563) สรุปว่าการทำงานที่บ้าน หรือ Work From Home เป็นการปฏิบัติงานยุคใหม่ที่มากับเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาไปจนทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีต้นทุนที่ต่ำลงสามารถทำผ่านทางอุปกรณ์ส่วนตัวได้อย่างแลบที่อุปสมาร์ทโฟน จึงช่วยเทรนด์การปฏิบัติงานที่บ้านชัดเจนขึ้น สามารถทำงานและสื่อสารกันที่ไหนเมื่อไหร่ก็ได้

(พุทธิพงษ์ ปุณณกันต์, 2563) กล่าวว่า การ Work From Home หรือ การปฏิบัติงานที่บ้านเป็นการปฏิบัติงานในรูปแบบที่ช่วยให้เราไม่ต้องออกไปเจอใคร ในสถานการณ์การระบาดของไวรัส จะช่วยลดการแพร่เชื้อไปยังผู้อื่น

(ว่าที่ร้อยเอก ปิติคุณ นิลถนอม, 2563) กล่าวว่า การปฏิบัติงานแบบ Work From Home หรือ Telework เป็นรูปแบบการปฏิบัติงานที่ให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในสถานที่ที่ทางเลือกได้ เช่น บ้านหรือที่อื่นใดเพื่อเป็นการเพิ่มสมดุลการใช้ชีวิตและการทำงาน

(JobDB, 2563) ให้ความหมาย Work From Home คือ การที่บริษัทเลือกให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ได้โดยไม่ต้องเข้าออฟฟิศ บริษัทอาจมีการกำหนดให้ต้องเข้าไปสรุปรงานที่บริษัทสัปดาห์ละครั้งหรือต้องมีการประชุมร่วมกันผ่าน VDO Conference

ดังนั้นสามารถสรุปความหมายของการปฏิบัติงานที่บ้าน หรือ Work From Home จากนักวิชาการได้ว่า หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีรูปแบบเป็นการปฏิบัติงานทางไกล พนักงานไม่จำเป็นต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ได้ ไม่เพียงปฏิบัติงานที่บ้านเท่านั้นแต่สามารถปฏิบัติงานจากสถานที่อื่นๆได้ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพ

ซึ่งการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) มีข้อดี สอดคล้องกับผลการวิจัยของ WISDOM FIRM (2020) ได้นำเสนอผลการวิจัยมหาวิทยาลัยซิดนีย์ (2020) ได้ทำการศึกษานักงานกว่า 47,264 คน พบว่าการปฏิบัติงานที่บ้านนอกจากจะทำให้พนักงานมีความสุขแล้วยังทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น เพราะบุคลากรจะมีสมาธิกับการปฏิบัติงานมากกว่าปกติ ไม่มีสิ่งใดมารบกวน หรือชวนคุยเหมือนกับการเข้าออฟฟิศและผลการศึกษาของนางสาวเสาวรัตน์คำฟู นักวิชาการอาวุโสสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) ได้นำเสนอผลของการปฏิบัติงานที่บ้านของพนักงาน พบว่า การปฏิบัติงานที่บ้านมีผลดีทั้งต่อองค์กรและพนักงาน ทั้งค่าใช้จ่ายโดยตรงที่ลดลง เวลาที่ประหยัดได้จากการเดินทางที่ลดลงและผลดีภาพในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น

2.3 ความหมายและทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

2.3.1 ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี

(สิงหะ ฉวีสุขและสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555) กล่าวถึง การยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็น การที่บุคคลแต่ละคนมีวิธีการและเหตุผลในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ เพื่อทำนายพฤติกรรมบุคคลในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำไปสู่การให้คำอธิบายและสร้างความเข้าใจในอิทธิพลของปัจจัยที่ก่อให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี

(อัครเดช ปิ่นสุขและนิตนา ฐานิธนกร, 2559) กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ โดยผู้ใช้มีการวางเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีใหม่และเมื่อผู้ใช้ได้ลองใช้งานแล้วพอใจจึงจะยอมรับเทคโนโลยีใหม่นั้น ซึ่งการยอมรับเกิดจากบุคคลรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ โดยบุคคลสามารถเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีใหม่ได้ด้วยตนเอง

(เกวรินทร์ ละเอียดดีนันทและนิธนา ฐานิตธนกร, 2559) กล่าวถึง การยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นการที่ผู้ใช้ที่ทำความเข้าใจและตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องแล้วจึงตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีนั้นไปประยุกต์ใช้

การยอมรับเทคโนโลยีเป็นความเชื่อที่ว่า การใช้เทคโนโลยีใหม่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลได้ โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องพยายามมากในการเรียนรู้ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานนั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี

ดังนั้น สามารถสรุปความหมายการยอมรับเทคโนโลยี จากนักวิชาการได้ว่าการยอมรับเทคโนโลยีเป็นการที่บุคคลทำความเข้าใจ เรียนรู้และสามารถนำเทคโนโลยีที่มาใช้งานให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การรับรู้ความง่ายและการรับรู้การใช้ประโยชน์จะก่อให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีในตัวบุคคล นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้ปฏิบัติงานในแต่ละบุคคลจะทำให้มีประสบการณ์ความรู้และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

2.3.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ดัดแปลงมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) โดยทั่วไปบุคคลจะนึกถึงผลที่ได้รับจากการกระทำก่อนที่จะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมและก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมบุคคลจะมีเจตนาก่อนการกระทำซึ่งเรียกว่า ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) โดยพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลส่วนใหญ่อยู่ภายใต้การควบคุมของความตั้งใจดังกล่าว (Volitional Control) หลังจากนั้นได้พัฒนาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีขึ้นมา (TAM) มีวัตถุประสงค์ในการอธิบายว่าบุคคลหนึ่งจะยอมรับเทคโนโลยีเกิดจากปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

(Davis, 1989) ได้เสนอทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่พัฒนามาจากทฤษฎี The Theory of Reasoned Action (TRA) ซึ่งมีแนวคิดที่ว่าพฤติกรรมการใช้ในอนาคต (actual system use) เกิดจากการตัดสินใจหรือความตั้งใจใช้ (behavioral intention to use) ซึ่งได้รับอิทธิพลจาก 2 ปัจจัยหลัก คือ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้ (perceived usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้ (perceived ease of use) ต่อมาได้พัฒนาการขยายตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี

(Extension of the Technology Acceptance Model) โดยเสนอตัวแปรภายนอกที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้รวมกับการรับรู้ความง่ายในการใช้ ได้แก่ ประสิทธิภาพ ความสมัครใจ การคล้อยตามกลุ่ม อ้างอิงภาพลักษณ์ ความเกี่ยวข้องกับงาน คุณภาพผลผลิต และความไม่แน่นอนของผลลัพธ์ต่อมาได้ ถูกพัฒนาเป็นรูปแบบของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) ซึ่งเห็นว่าพฤติกรรมการใช้ในอนาคตเป็นผลโดยตรงจากเงื่อนไขของสิ่งสนับสนุนร่วมกับความตั้งใจใช้ ซึ่งเป็นผลมาจากความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังจากความพยายามและแรงจูงใจทางสังคม โดยความสัมพันธ์ทั้งหมดได้รับอิทธิพลร่วมจากเพศ อายุ ประสิทธิภาพและความสมัครใจ

(Rogers, 2003) กล่าวว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสามารถเทียบเคียงได้กับประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้เทคโนโลยีนวัตกรรม(Relative advantage) ขณะที่การรับรู้ถึงวิธีการใช้งานง่าย (Perceive ease of use) สามารถเทียบเคียงได้กับความซับซ้อนของเทคโนโลยีนวัตกรรม (Complexity) โดยมีข้อแตกต่างระหว่างสองแนวคิดดังกล่าว แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceive usefulness) และการรับรู้ถึงขั้นตอนวิธีการที่เข้าใจง่ายในการใช้เทคโนโลยี (Perceive ease of use) พบว่าการรับรู้ถึงขั้นตอนวิธีการที่เข้าใจง่ายในการใช้เทคโนโลยี (Perceive ease of use) ส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceive usefulness) (Davis, 1989) นั่นคือ การสามารถเรียนรู้ขั้นตอนวิธีการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายทำให้เกิดแรงกระตุ้นต่อผู้บริโภคทำให้เกิดความต้องการทดลองใช้เทคโนโลยี และเมื่อได้สัมผัสการใช้งานฟังก์ชันของเทคโนโลยีในหลากหลายมิติทำให้เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีนั้นๆและการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceive usefulness) ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับและใช้เทคโนโลยี

ดังนั้น สามารถสรุปแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี จากนักวิชาการได้ว่าการที่บุคคลจะเกิดพฤติกรรมที่จะยอมรับและนำเทคโนโลยีไปใช้ในการทำงานนั้นเกิดจาก 2 ปัจจัย คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceive usefulness) และการรับรู้ถึงขั้นตอนวิธีการที่เข้าใจง่ายในการใช้เทคโนโลยี (Perceive ease of use) โดยผู้วิจัยสนใจศึกษาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีใน 2 ประเด็นดังกล่าว เนื่องจากการปฏิบัติงานที่บ้านนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นสิ่งจำเป็น หากไม่มีความพร้อมการปฏิบัติงานย่อมไม่สามารถทำได้และหากไม่เกิดการยอมรับเทคโนโลยีการปฏิบัติงานก็จะไม่บรรลุผลสำเร็จได้

2.4 ความหมาย และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จ ดำรงอยู่รอดได้ สิ่งสำคัญ คือ การบริหารงานที่ดีที่จะนำมาซึ่งการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้นั้นบุคลากรทุกระดับมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจต่างๆให้เป็นไปตามเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับธุรกิจอื่นๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำเสนอความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.4.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

นักวิชาการได้เสนอความหมายของประสิทธิภาพไว้ ดังนี้

(ติน ปรัชญพฤทธิ, 2535) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง วิธีการสนับสนุนให้การบริหารได้รับผลมากที่สุด เสียค่าใช้จ่ายที่น้อยที่สุด โดยการลดค่าใช้จ่ายในด้านวัสดุและบุคลากร ขณะเดียวกันก็เพิ่มความแม่นยำ ความรวดเร็วและความราบเรียบของการบริหารให้มากยิ่งขึ้น

(ธงชัย สันติวงษ์, 2541) ได้สรุปว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรแล้วเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานว่าดีขึ้นแค่ไหน อย่างไร ในขณะที่ปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กรและหากวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องพิจารณาถึงผลผลิตของพนักงาน การใช้เครื่องจักรที่ลงทุน รวมทั้งสามารถทำกำไร จึงถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

(พิชัย เสงี่ยมจิตต์ 2542) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การผลิตสินค้าและบริการที่มากที่สุด มีต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าที่น้อยและประหยัดเวลามากที่สุด รวมทั้งมีความถูกต้องรวดเร็วในการปฏิบัติงานด้วย

(สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรว่าได้ปริมาณงาน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหนส่งต่อผู้รับบริการได้ดีมากน้อยแค่ไหน ความมีประสิทธิภาพจะให้ความหมายถึงการปฏิบัติงานได้ปริมาณและคุณภาพ มีความสามัคคี มีสันติภาพและมีความสุขภายในองค์กร ส่งผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการโดยใช้งบประมาณแรงกำลังคนน้อย

(สมบุญรณ์ ศิริสรรหิรัญ, 2553) อธิบายว่า การมีประสิทธิภาพจะเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไปเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input ว่าผลของการดำเนินการตามเป้าหมายขององค์กรผลที่ได้มีดีแค่ไหน อย่างไร

ดังนั้น สามารถสรุปความหมาย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากนักวิชาการได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่าและได้รับผลผลิตที่มากที่สุด เป็นการเปรียบเทียบระหว่างทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตที่ได้รับ

2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นักวิชาการ ได้เสนอแนวคิด ดังนี้

(Peterson, 1989) ได้กล่าวถึงความหมายของการวัดประสิทธิภาพในการบริหารงาน ด้านธุรกิจ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและในความหมายอย่างกว้างขวางรวมถึงคุณภาพของการมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด ดังนั้น แนวคิดของการวัดประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้ จึงมีองค์ประกอบ 4 อย่างคือ

1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด

ดังนั้น สามารถสรุปแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นสามารถวัดได้จากผลการปฏิบัติงานในองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1. คุณภาพของงาน (Quality) คือ ผลงานมีคุณภาพ มีความถูกต้อง เป็นที่พึงพอใจ 2. ปริมาณงาน (Quantity) คือ ทำได้เสร็จตามจำนวนงานที่ตามการมอบหมายหรือที่หน่วยงานกำหนด 3. การส่งมอบงานได้ตามกำหนดระยะเวลา ได้ผลงานตามระยะเวลาที่กำหนด ตามความยากง่ายของงาน ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Petersen, E. & Plowman มาศึกษาในงานวิจัยนี้

2.5 ความหมาย องค์ประกอบ ผลของความสุขในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ มีประสิทธิภาพได้นั้น นอกจากความสามารถของบุคคลแล้วสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การที่บุคคลมีความสุขในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำเสนอความหมาย แนวคิดความสุขในการปฏิบัติงาน

2.5.1 ความหมายความสุขในการปฏิบัติงาน

(จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2546) กล่าวว่า ความสุขในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลได้ทำในสิ่งที่ตนรักและพึงพอใจมีความชอบและศรัทธาในงานที่ทำ พึงพอใจในประสบการณ์ชีวิตที่ตนเองได้รับ รวมทั้งประสบการณ์ที่ได้รับส่งผลต่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบทำให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามบนพื้นฐานเชิงเหตุผลและศีลธรรม

(ชุดิมนธน์ พ้าภิญโญ 2552) ได้กล่าวว่า ความสุขในการปฏิบัติงาน คือ ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเองมีความปลาบปลื้มใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการคำนึงถึงการรับรู้การแสดงออก การปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงาน บุคลากรมีความผูกพันและมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกันเกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงานปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงานมีความผูกพันในงานและทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป

(เพ็ญพิชชา ตังมาลา 2553) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานที่มีความสุข ประกอบไปด้วย การปฏิบัติงานที่มีความสนุก ทำหาย เป็นอิสระ มีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่ดี รวมทั้งมีสถานที่ทำงานเหมาะสมที่จะสามารถสร้างบรรยากาศการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขสามารถเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัยที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป

ดังนั้น สามารถสรุปความหมายความสุขในการปฏิบัติงาน จากนักวิชาการได้ว่า หมายถึง การที่บุคคลมีความสุขในการปฏิบัติงาน เกิดจากได้กระทำในสิ่งที่ตัวเองชอบ มีความพึงพอใจในสิ่งต่างๆ มีความเป็นอิสระมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวย ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

2.5.2 องค์ประกอบความสุขในการปฏิบัติงาน

(ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต 2555) ได้กล่าวว่า สำนักงานกองทุนสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้นำเสนอแนวทางการสร้างองค์การแห่งความสุข (Happy Workplace) โดยประกอบด้วยความสุข 8 ประการและก่อให้เกิดสุขภาวะที่มี 4 มิติคือ กาย ใจ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งมีอยู่ 3 ส่วนใหญ่ๆ คือความสุขของคน ความสุขของครอบครัวและความสุขของสังคม การสร้างความสุขในที่ทำงานจะทำให้บุคลากรมีความสุข ดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม มีความสัมพันธ์ที่ดีในหมู่เพื่อนร่วมงาน เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดีมีแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้องค์การเอง

ก็จะได้รับประโยชน์จากการมีบุคลากรกระตือรือร้น เปี่ยมไปด้วยพลังแห่งความคิดและการเพิ่มผลการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น

1) ความสุขทางกาย (Happy Body) ความสุขจากการมีสุขภาพดีแข็งแรงทั้งกายและใจซึ่งเกี่ยวข้องกับการรู้จักใช้ชีวิต สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

2) น้ำใจงาม (Happy Heart) ความมีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกันในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ เชื่อว่าไม่มีใครอยู่ได้คนเดียวในโลกนี้เราต้องรู้จักการแบ่งปันและต้องรู้สึกว่ามีคนอื่นก็มีความสุขใจเกิดขึ้น

3) ผ่อนคลาย (Happy Relax) ต้องรู้จักการผ่อนคลายต่อสิ่งต่างๆในการดำเนินชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการทำงาน หรือการใช้ชีวิตต้องรู้จักปล่อยวางต้องมีคำว่าหยุดเพื่อจะมีสติแล้วคิดเดินต่อไป

4) พัฒนาสมอง (Happy Brain) ความสุขจากการได้เรียนรู้พัฒนาสมองตัวเองจากแหล่งต่างๆ นำไปสู่ความเป็นมืออาชีพและความก้าวหน้าในการทำงาน คนเราเรียนเพื่อรู้มีปัญญาก้าวหน้าในชีวิตเป็นสิ่งสำคัญ อนาคตก้าวหน้าเงินทอง เกียรติยศ ชื่อเสียงความต้องการต่างๆของมนุษย์จนเกิดจากการเรียนรู้พัฒนาตนเอง

5) ศาสนาและศีลธรรม (Happy Soul) ความศรัทธาศาสนาและศีลธรรมในการดำเนินชีวิต ความสุขของคนทำงานเกิดได้จากธรรมะ จริยธรรม ความซื่อสัตย์เป็นสิ่งสำคัญของมนุษย์ทุกคน ที่องค์กรต้องสร้าง

6) ปลอดภัย (Happy Money) มีเงินรู้จักเก็บ รู้จักใช้ ไม่เป็นหนี้ ถ้าเชื่อว่าหากความสุขด้วยเงินไม่มีวันพอ เงินสำคัญแต่ไม่ใช่ที่สุด เพราะ บางครั้งเงินไม่สามารถตอบสนองความสุขให้คนได้จริงๆ แล้วสุขไม่ได้อยู่ที่ไหนอยู่ที่รู้จักพอ

7) สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี (Happy Family) ครอบครัวที่เข้มแข็ง ย่อมเป็นครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง ความสุขที่ให้กับคนในครอบครัวไม่ว่าจะเป็นพ่อเป็นแม่ ญาติผู้ใหญ่ บุตร ภรรยาหรือหลานคือการสร้างภูมิคุ้มกันทางจิตใจให้ครอบครัว

8) ความสุขที่เกิดจากสังคม (Happy Society) สังคมดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีความรัก ความสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อคนในชุมชน คนทำงาน ที่พักอาศัย

ดังนั้น จากองค์ประกอบของความสุขในการปฏิบัติงาน 8 ด้านข้างต้น ผู้วิจัยสนใจเลือกศึกษา ใน 3 ด้านที่มีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ 1. ความสุขทางกาย คือ การมีอารมณ์ที่ดี ไม่มีความเครียด รวมทั้งมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน 2. ปลอดภัย คือ การมีเงินเพียงพอต่อการใช้จ่าย ไม่เป็นหนี้สินหรือมีวิธีการในการลดค่าใช้จ่าย เพื่อให้มีเงินเก็บ 3. ความสุขจากครอบครัวดี คือการเข้าใจกันและกัน ไม่มีปัญหาภายในครอบครัว มีเวลาให้กันและกัน

2.5.3 ผลของความสุขในการปฏิบัติงาน

(เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล, 2552) การมีความสุขในการปฏิบัติงานจะทำให้ผลการปฏิบัติงานดีเกิดความคิดสร้างสรรค์ เนื่องจากมีอารมณ์ในทางบวก มีความมั่นใจในการทำงานและกล้าเผชิญกับปัญหาต่างๆที่เข้ามาหรือสิ่งใหม่ๆและเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา นอกจากนี้การที่มีความสุขในการปฏิบัติงานก็จะทำให้มีความรู้สึกที่ดีกับองค์กร ส่งผลให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ชอบที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งยังปฏิบัติตามกฎขององค์กรและให้คำแนะนำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอีกด้วย ส่งผลให้การขาดงานและการลาออกลดลง

การมีความสุขในการปฏิบัติงาน องค์กรจะได้ประโยชน์เท่ากับที่บุคลากรแต่ละคนจะได้รับ แม้จะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายแต่เป็นไปอย่างเล็กน้อย เมื่อเทียบกับผลดีที่จะได้รับกลับมาอันจะเป็นผลดีต่อทั้งองค์กร การบริหารจัดการดังต่อไปนี้ Ketchain (2005) Kjeruft (2007) อ้างถึงใน เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล (2552)

1) ประโยชน์ต่อองค์กร

(1) การมีความสุขในการปฏิบัติงานทำให้ผลิตผลเพิ่มขึ้น เมื่อเวลาผ่านไปความสามารถในการปฏิบัติงานก็จะเพิ่มขึ้นความสุขไม่เพียงแต่พัฒนาปริมาณให้มากขึ้นแต่เป็นการเพิ่มคุณภาพด้วยการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ การทุ่มเทความตั้งใจทำให้ดีที่สุดจากคุณค่า ความเชื่อและความยึดมั่นผูกพันที่บุคคลมีให้กับงานนั้น

(2) การมีความสุขในการปฏิบัติงานทำให้ความสามารถในการตัดสินใจดีขึ้นเนื่องจากความสุขทำให้ความสับสนจากความเครียดและความไม่แน่นอนลดลง บุคคลจะหยุดความหวาดกลัวต่อผลที่ตามมาจากการแก้ปัญหาแทนการสร้างปัญหาและรู้สึกดีเมื่อได้ทำงานอย่างดีที่สุด

(3) การมีความสุขในการปฏิบัติงานทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ความสุข สิ่งหนึ่งที่คุณที่มีความสุขได้ทำให้องค์กรมีความแตกต่างในสายตาของลูกค้าและชุมชน โดยคนที่มีความสุขจะดูแลลูกค้าอย่างดีด้วยความสุขุมรอบคอบทั้งในสิ่งที่พูด ในน้ำเสียงที่ใช้จะทำให้ผู้คนรู้สึกดีและจะดึงดูดลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการ

(4) การมีความสุขในการปฏิบัติงานทำให้ลดการขาดงานและการลาป่วย เนื่องจากความสุขมีความสัมพันธ์กับสุขภาพ คนที่มีความสุขมีแนวโน้มที่จะป่วยน้อยกว่าและหายป่วยไวกว่า

(5) การมีความสุขในการปฏิบัติงานทำให้บุคคลมีพลังงานพร้อมที่จะทำงานในสิ่งที่รัก และความสุขสามารถส่งผ่านไปยังผู้อื่นได้และพลังงานดังกล่าวจะแผ่ขยายไปทั่วทั้งองค์กร

(6) การมีความสุขในการปฏิบัติงานทำให้การสื่อสารดีขึ้น ซึ่งสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินธุรกิจ คือ การสื่อสาร การสื่อสารที่ดีทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ คนที่มีความสุขในการปฏิบัติงานทำให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า

(7) การมีความสุขในการปฏิบัติงานส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขเป็นการเพิ่มความเข้มแข็งให้ความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม จากประสบการณ์การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

(8) การมีความสุขในการปฏิบัติงานทำให้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและได้ทำงานที่มีคุณค่าให้แก่องค์กร

2) ประโยชน์ต่อการบริหาร

(1) การมีความสุขในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ในการจัดการเนื่องจากผู้คนไม่ได้ถูกจูงใจด้วยเงินเสมอไปแต่ถูกดึงดูดด้วยความผูกพันที่บุคคลมีต่องาน ทำให้องค์กรเป็นผู้นำในการแข่งขัน

(2) การมีความสุขในการปฏิบัติงานทำให้องค์กรได้รับผลกำไรสูง เนื่องจาก บุคลากรมีประสิทธิภาพ การลาออกน้อยและทำให้การทำงานเป็นทีมดี

(3) การมีความสุขในการปฏิบัติงานทำให้วิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นจริง

(4) การมีความสุขในการปฏิบัติงานทำให้องค์กรเป็นที่รู้จักของสังคมภาพลักษณ์ขององค์กรดีเป็นที่ดึงดูดสำหรับบุคลากรที่มีความสามารถ

(5) การมีความสุขในการปฏิบัติงานทำให้บุคลากรเอาใจใส่ในงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานดีและคุณภาพของงานพัฒนาขึ้นจากทัศนคติที่ดีบรรยากาศแห่งความเป็นเพื่อนทำให้ผลผลิตของงานเพิ่มขึ้น

(6) การมีความสุขในการปฏิบัติงานส่งเสริมการบังคับบัญชา คนที่มีความสุขไม่ต่อต้านการบริหารจัดการ

(7) การมีความสุขในการปฏิบัติงานทำให้เพิ่มคุณค่าการเป็นผู้นำ โดยการให้โอกาสบุคคลได้สร้างสรรค์ความหมายของชีวิตที่มากกว่าเงินต่อทั้งตัวเองและครอบครัว

ดังนั้น สามารถสรุปผลของความสุขในการปฏิบัติงาน จากนักวิชาการ ได้ว่า การมีความสุขในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี เนื่องจากมีอารมณ์ในทางบวก เกิดความรู้สึกที่ดีกับองค์กร ทำให้มีความกล้าในการปฏิบัติงาน กล้าที่จะเผชิญกับปัญหา พร้อมทั้งจะแก้ปัญหาต่างๆ ที่เข้ามา ส่งผลดีต่อองค์กรทำให้มีผลผลิตมากขึ้น การขาดงานลดลง รวมทั้งส่งผลต่อการบริหารทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรอื่นๆเนื่องจากมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ดี Pran Suwannatat (2020) นำเสนอผลการทดลองของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านของ Ctrip และผลการวิจัยของมูลนิธิยุโรปเพื่อการพัฒนาสภาพความเป็นอยู่และการทำงาน (Eurofound) ร่วมกับสำนักงานแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ที่ได้ศึกษาถึงผลกระทบจากการปฏิบัติงานทางไกล ได้สรุปว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานทางไกลมีแนวโน้มที่จะประสบปัญหาความเครียด

และความเหงาสูงกว่าพนักงานในสำนักงาน สะท้อนให้เห็นผลกระทบของการปฏิบัติงานที่มีต่อความสุขในการปฏิบัติงาน

2.6 ความหมาย แนวคิด และประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative management)

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จและขับเคลื่อนไปได้การมีส่วนร่วมในปฏิบัติงานถือเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพ ความเป็นอิสระ การได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แก้ปัญหาต่างๆ ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในการที่ตนเองได้มีส่วนร่วมการทำงานรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นรูปแบบที่มีความสำคัญในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำเสนอความหมาย แนวคิด และประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วม

2.6.1 ความหมายของการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative management)

(Robbins, 1990) ให้ความหมายว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม คือ การที่ผู้บังคับบัญชาให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมตัดสินใจกระบวนการต่างๆ ซึ่งจะทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ อีกทั้งจะช่วยให้บุคคลสนับสนุนเป้าหมายของกลุ่มและองค์กรด้วย เทคนิคการบริหารตามแนวความคิดนี้ถือว่าการรวมเอาเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์กรเข้าด้วยกัน (The integration of individual and organization goals)

(ธงชัย สันติวงษ์, 2543) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม คือการที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการบริหารงานด้านต่างๆ ทั้งด้านการวางแผน เสนอความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา รวมทั้งการให้อำนาจในการตัดสินใจกับบุคคลในการตัดสินใจปฏิบัติงานเองภายใต้เป้าหมายและนโยบายขององค์กร

(สมยศ นาวิการ, 2545) ให้ความหมายของการบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์และความสามารถในการแก้ปัญหาของการบริหาร ผู้บังคับบัญชาแบ่งอำนาจหน้าที่การบริหารให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งต้องการให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจที่สำคัญขององค์กรไม่เพียงแต่รู้เพียงปัญหาหรือความห่วงใย

(จันทรานี สงวนนาม, 2545) กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การมีส่วนร่วมของบุคคลในการปฏิบัติงาน ทั้งการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ การปฏิบัติงานและการประเมินผล

(วันชัย โกลละสุต, 2549) กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การที่พนักงานที่อยู่ในองค์กรหรืออยู่ต่างองค์กรได้ร่วมกันจัดการงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกันมีประสิทธิภาพและสำเร็จ ทั้งนี้การมีส่วนร่วมขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และข้อจำกัดขององค์กรในแต่ละกระบวนการของการบริหาร

ดังนั้นสามารถสรุป ความหมายของการบริหารแบบมีส่วนร่วม จากนักวิชาการได้ว่าการบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารงานด้านต่างๆ ทั้งในการวางแผน การเสนอความคิดเห็น การแก้ปัญหาเป็นการเปิดโอกาสได้ปฏิบัติงานโดยอิสระภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

2.6.2 แนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative management)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วม นักวิชาการ ได้เสนอแนวคิด ดังนี้

1) (Likert, 1961) ได้เสนอว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นเรื่องเกี่ยวกับเป้าหมายและการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยให้ความสำคัญกับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในการเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กรโดย Likert สรุปสาระสำคัญของการบริหารแบบมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

(1) ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมได้เถียงปัญหาได้ โดยมีการยอมรับนับถือ ไว้วางใจซึ่งกันและกัน

(2) ผู้บังคับบัญชาให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารในกระบวนการต่างๆ เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน นำไปสู่ความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

(3) ระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรคล่องตัวและมีความเป็นอิสระ ทั้งการติดต่อสื่อสารตามแนวดิ่ง (Upward Communication) และแนวนราบ (Horizontal Communication) รวมทั้งมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ในข้อมูลข่าวสารในองค์กร

(4) ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถโต้ตอบกันได้อย่างเปิดเผยเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กรการปฏิบัติงานและกิจกรรมต่างๆภายในองค์กร

(5) เปิดโอกาสให้กลุ่มทุกระดับในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่างๆกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน

(6) การควบคุมงานมีกระจายให้ผู้ร่วมงานสามารถควบคุมตนเองและเน้นในเรื่องการแก้ปัญหา

(7) ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญของการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาโดยการฝึกอบรมเพื่อให้งานมีผลงานที่สูงสุดและสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

2) (Anthony, 1978) สรุปว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมมีหลักสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

(1) ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Subordinate involvement) คือ ต้องตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและตัดสินใจด้วยความรอบคอบ มีเหตุผล

(2) สิ่งที่ตัดสินใจต้องเป็นเรื่องสำคัญ (involvement in important decision or issues) ต่อทั้งองค์กรและต่อตัวผู้ใต้บังคับบัญชาจึงจะถือว่าเป็นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

(3) การแบ่งอำนาจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา (Shared Authority) เป็นการกระจายอำนาจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้เข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานมากขึ้นแต่ไม่ได้ทำให้อำนาจของผู้บริหารลดลง หากผู้บริหารไม่สามารถกระจายอำนาจดังกล่าวได้ก็ไม่อาจส่งผลให้เกิดการบริหารแบบมีส่วนร่วมได้

3) (สมยศ นาวิการ 2545A) กล่าวว่า หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมประกอบด้วยหลัก 4 ประการ คือ

(1) การไว้เนื้อเชื่อใจกัน หมายถึง การยอมรับ ไว้วางใจ รับผิดชอบ ยินดีที่จะร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกัน

(2) การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูล หมายถึง มีการติดต่อสื่อสารทั้งในแนวดิ่งและแนวขนาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ปรับปรุงและพัฒนางานร่วมกันเพื่อผลสำเร็จของงาน

(3) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกัน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกัน โดยยึดเป้าหมายหลักและรับผิดชอบต่อร่วมกันในการตัดสินใจนั้นๆ

(4) การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานที่ต้องมีความร่วมมือของบุคคลหลายฝ่ายหลายหน้าที่ เพื่อการเข้าใจถึงปัญหา แก้ไขปัญหา การตัดสินใจ ตลอดจนการติดต่อสื่อสารเพื่อให้สำเร็จร่วมกันขององค์กร

ดังนั้น สามารถสรุปแนวความคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) จากนักวิชาการ ได้ว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารงานต่างๆขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ประสบความสำเร็จ โดยมีหลักการ คือ 1. การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ คือ การที่ผู้บังคับบัญชาให้อำนาจในการตัดสินใจกับผู้ใต้บังคับบัญชาตามขอบเขตหน้าที่ที่รับผิดชอบในเรื่องต่างๆ 2. การสนับสนุน คือ การที่ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับงานต่างๆ

และผู้ใต้บังคับบัญชายังมีอิสระในการควบคุมงานในขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

3. การติดต่อสื่อสาร คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกันเอง มีความคล่องตัวและมีความอิสระรวมทั้งมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Rensis Likert , William P. Anthony และสมยศ นาวิการ มาเป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้

2.6.3 ประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วม

1) (Swanburg ,1996) ได้สรุปว่าประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วม ได้แก่

- (1) การทำให้ได้รับความไว้วางใจกันสูงและสนับสนุนซึ่งกันและกัน
- (2) การให้ความสำคัญกับทุกตำแหน่งงานและความเสมอภาคกัน
- (3) ทำให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น
- (4) ทำให้การติดต่อสื่อสารดีขึ้นและลดความสับสนในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน
- (5) พัฒนาอาชีพโดยผู้บริหารจะทำการนิเทศและติดตามงานด้วยตัวเอง ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้รู้ปัญหาและแก้ปัญหาทางานและส่งผลให้มีการช่วยเหลือซึ่งกันกันมากขึ้น
- (6) เกิดความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานมากขึ้น
- (7) ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดไว้
- (8) เพิ่มประสิทธิภาพในงานของตำแหน่งงานที่สูงขึ้น
- (9) ผู้ปฏิบัติงานเกิดความร่วมมือกัน เพิ่มแรงจูงใจและมีความคิดริเริ่มในการทำงานซึ่งเป็น

ผลจากการทำงานเป็นทีม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- (10) ปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารในองค์กรให้ดีขึ้น
- (11) ลดอัตราการขาดงาน
- (12) ช่วยเพิ่มประสิทธิผล ผลผลิตของงาน ปรับปรุงคุณภาพของงานและเพิ่มการเรียนรู้ในงานมากขึ้น
- (13) เพิ่มขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานและเพิ่มความกระตือรือร้นจากการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน
- (14) ได้รับความคิดเห็นใหม่ๆ ในการตัดสินใจและการแก้ปัญหาของงาน
- (15) แสดงให้เห็นถึงลักษณะของผู้นำที่มีความหมาย
- (16) แสดงให้เห็นถึงการที่ผู้บริหารต้องการให้บุคลากรเกิดความเป็นมืออาชีพ
- (17) ลดการเปลี่ยนงานและสร้างความมั่นคงในงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน

- (18) เพิ่มความผูกพันต่อองค์กร จากการที่มีมุมมองในการทำงานที่ดี
- (19) การทำงานนอกเหนือเวลางานจะลดลง
- (20) ลดต้นทุนในการบริหารงาน
- (21) เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน รวมทั้งมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2) (สมยศ นาวิการ , 2545) ได้สรุปว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมมีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อทั้งองค์กรและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหลายประการ ดังต่อไปนี้

- (1) การตัดสินใจในเรื่องต่างๆขององค์กรมีคุณภาพดีขึ้น
- (2) ช่วยให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้น
- (3) พนักงานเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- (4) ช่วยลดการขาดงาน ลดความเฉื่อยชา ตลอดจนลดการลาออกจากงานของพนักงาน
- (5) ช่วยให้การติดต่อสื่อสารกันในองค์กรเกิดความคล่องตัว และลดความขัดแย้ง

3) (สัมฤทธิ์ กางเส็ง , 2545) กล่าวถึงประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วม ดังนี้

- (1) ทำให้เกิดการระดมความคิด การแสดงความคิดเห็นร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหารทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- (2) ทำให้ให้ความขัดแย้งในองค์กรลดน้อยลง เกิดการยอมรับมากขึ้น
- (3) การสื่อสารในองค์กรดีขึ้นสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานร่วมกันได้ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
- (4) เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานร่วมกัน เกิดความมีน้ำใจต่อกันและความจงรักภักดี
- (5) ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น การตัดสินใจเป็นไปอย่างมีคุณภาพมากขึ้น

ดังนั้น สามารถสรุปประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วม จากนักวิชาการ ได้ว่ามีความสำคัญกับพนักงานทุกระดับขององค์กร โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนสำคัญในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากหากมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการติดต่อสื่อสารที่ดี แลกเปลี่ยนความรู้หรือปัญหาซึ่งกันและกันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อีกทั้งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัจจัยและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน Work From Home หรือการปฏิบัติงานทางไกลและสรุปสาระสำคัญของผลงานวิจัยเพื่อประกอบการศึกษาได้ ดังนี้

(Hamilton , 2002) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานที่บ้าน : ประโยชน์และความท้าทายของการปฏิบัติงานทางไกล พบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นให้บุคคลเป็นศูนย์กลางและเปิดโอกาสให้คนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กรจะทำให้การบริหารจัดการการปฏิบัติงานทางไกลประสบความสำเร็จ เนื่องจากการปฏิบัติงานทางไกลส่งผลให้องค์กรเกิดความท้าทายในเรื่องต่างๆ เช่น ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชากับลูกน้อง หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาต้องมีความเชื่อก่อนว่าลูกน้องจะสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้และจะรักษาผลประโยชน์ให้แก่องค์กร ซึ่งหากหัวหน้าไม่มีความเชื่อใจลูกน้องแล้วลูกน้องจะสามารถจัดการตัดสินใจในงานได้ ก็ย่อมส่งผลเสียต่อผลการปฏิบัติงานของการปฏิบัติงานแบบไกล

(Kowalski and Swanson , 2005) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางไกล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานและองค์กรที่ปฏิบัติงานทางไกล รวมไปถึงประโยชน์และความท้าทาย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานทางไกลได้แก่ 1. ปัจจัยด้านการสนับสนุน (support) 2. ปัจจัยด้านการสื่อสาร (Communication) และ 3. ปัจจัยด้านความไว้วางใจ (Trust) โดยปัจจัยด้านการสนับสนุน (support) ต้องมาจากการสนับสนุนในทุกระดับขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการสนับสนุนของผู้บริหารเป็นหลัก ทั้งในเรื่องการปฏิบัติงานทางไกล อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่จำเป็นต่างๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงาน ในส่วนของผู้บริหารระดับกลาง/หัวหน้างาน พบว่าหากยังมีการสนับสนุนจากระดับหัวหน้างานจะยิ่งส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์เชิงบวกต่อองค์กรและส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น รวมไปถึงยกระดับคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ในส่วนของการสนับสนุนจากครอบครัว ครอบครัวต้องเข้าใจเหตุและให้การสนับสนุนเคารพซึ่งกันและกันในเวลาทำงานไม่รบกวนยอมส่งผลดีต่อชีวิตการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน สำหรับปัจจัยด้านการสื่อสาร (Communication) ต้องมีการติดต่อสื่อสารกันจากหลายทิศทาง กล่าวคือ ไม่เฉพาะการติดต่อสื่อสารจากหัวหน้าสู่ลูกน้องแต่ต้องมีการติดต่อสื่อสารจากลูกน้องไปยังหัวหน้าและการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันด้วยจึงจะเกิดความสำเร็จของการปฏิบัติงานทางไกลและสุดท้ายปัจจัยด้านความไว้วางใจ (Trust) กล่าวได้ว่า ด้านความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานทางไกล เนื่องจากความไว้วางใจเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับ

การปฏิบัติงานในองค์กร หัวหน้าต้องมีความเชื่อมั่นไว้วางใจก่อนว่าลูกน้องจะสามารถปฏิบัติงานได้ดี สามารถกำกับตนเองและควบคุมตนเองได้ ประกอบกับลูกน้องเองต้องมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจ ต่อหน้าหน้าด้วยว่าจะปฏิบัติต่อตนเองอย่างเสมอภาค ตัวอย่างเช่น การเปิดโอกาสให้ลูกน้องสามารถ ตัดสินใจและจัดการปัญหาในงานเองได้ หัวหน้าเพียงแค่คอยสนับสนุน เสนอแนะ จะทำให้ ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีคุณค่า ดังนั้น การปฏิบัติงานทางไกลหรือ หากมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจจะนำไปสู่ ผลการปฏิบัติงานที่ดี ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจต่องาน อีกทั้งลดความเครียดในงาน

(วลัญช์ ก้าวสัมพันธ์ , 2011) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับ การปฏิบัติงานทางไกล กรณีศึกษา ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและการยอมรับการปฏิบัติงานทางไกล เพื่อเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ศึกษากลุ่มประชากรจำนวน 345 คน โดยใช้การ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัย ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior : TPB) ได้แก่ ปัจจัย ทัศนคติที่มีต่อการใช้ ปัจจัยบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงและปัจจัยการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม ทั้ง 3 ปัจจัยมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความมุ่งหมายในการใช้ปฏิบัติงานทางไกล คือ ปัจจัยด้าน ทัศนคติที่มีต่อการใช้ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยย่อย คือ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้ (Perceived usefulness) และความเข้ากันในการใช้ (Compatibility) ส่วนปัจจัยที่ ส่งผลรองลงมา คือ บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง ประกอบด้วย โครงสร้างสังคมที่ทำงาน (Work Social Structure) และโครงสร้างสังคมที่บ้าน (Home Social Structure) และปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุดคือการรับรู้การ ควบคุมพฤติกรรม ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านความสามารถของตนเอง (Self Efficacy) ทรัพยากร เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource Facilitating Conditions) และนโยบายของรัฐบาล (Government Policy)

(มนัสนันท์ ศรีนาคาร์ และ พิเชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2555) ได้ศึกษาเรื่องการปฏิบัติงาน ทางไกลและที่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการใช้รูปแบบการปฏิบัติงานทางไกลและที่บ้าน เปรียบเทียบรูปแบบทางไกลและที่บ้านกับรูปแบบแบบดั้งเดิมและศึกษาข้อดีของการปฏิบัติงาน ทางไกลและที่บ้าน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานแบบดั้งเดิมในยุคการเปลี่ยนแปลง ในปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ พนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทย ข้าราชการ จากคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานข้าราชการพลเรือนและสำนักงานเศรษฐกิจ การคลัง นักธุรกิจส่วนตัว สัตวแพทย์และกลุ่มอาชีพอิสระ จำนวน 297 คน โดยใช้การเก็บรวบรวม ข้อมูลด้วยแบบสอบถามและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า เพศ อาชีพ ลักษณะงาน รายได้และเงินเดือน การใช้ระบบการประชุมทางไกลและการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานทางไกลและที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ที่ปฏิบัติงานทางไกลและที่บ้านกับแบบดั้งเดิม พบว่าการปฏิบัติงานทางไกลและที่บ้านดีกว่ารูปแบบเดิม เนื่องจากสามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้ดีกว่าเดิม สามารถสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาได้ดีกว่าเดิม ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้นกว่าเดิม ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาดีขึ้นกว่าเดิม ความขัดแย้งลดลงงานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม มั่นใจในการตัดสินใจและการกระทำของตนเองมากขึ้นกว่าเดิม สุขภาพจิตดีขึ้นกว่าเดิม มีความสุขมากกว่าเดิม รายได้และเงินเดือนเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิมและมีอิสระในการปฏิบัติงานมากกว่าเดิม

(Bloom and Liang , 2014) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท Ctrip โดยทำการแยกพนักงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ทำงานที่บ้านและกลุ่มที่ทำงานในออฟฟิศ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่ทำงานที่บ้านเพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงาน อีกทั้งบริษัทยังสามารถประหยัดต้นทุนจากการเช่าพื้นที่สำนักงานอีกด้วย จากการศึกษาพบอีกว่าการปฏิบัติงานที่บ้านทำให้แนวโน้มอัตราการลาออกลดลงจากที่บริษัทคาดการณ์ เนื่องจากพนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

(Nik,Madaniyan,Omidian and Khaledian , 2014) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับศักยภาพการปฏิบัติงานทางไกลของพนักงานในองค์กรทางเศรษฐกิจและการเงินในจังหวัดชูเซสถาน (Khuzestan) ประเทศอิหร่าน ตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ผลการศึกษาพบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศกับศักยภาพการปฏิบัติงานทางไกลของพนักงานในองค์กรทางด้านเศรษฐกิจและการเงินมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก โดยเฉพาะปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) อาจกล่าวได้ว่ายิ่งพนักงานมีการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศก็ยิ่งส่งผลให้ศักยภาพในการปฏิบัติงานทางไกลของพนักงานสูงขึ้นด้วย

(นางสาวเสาวรัจ รัตนคำฟู, 2020) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของการปฏิบัติงานที่บ้านในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 กรณีศึกษาสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานที่บ้านมีผลดีต่อองค์กรและพนักงาน ดังนี้ 1. ค่าใช้จ่ายโดยตรงลดลง ลดลงทั้งองค์กรและพนักงาน 2. ประหยัดเวลาจากการเดินทางไปทำงาน ตลอดจนเวลาเดินทางไปประชุมหรือติดต่อกับงานภายนอก 3. ผลผลิตภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านส่วนใหญ่เพิ่มขึ้น เนื่องมาจากพนักงานรู้สึกเชิงบวกกับการได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติงานที่บ้านได้ โดยประโยชน์ส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดตกอยู่กับพนักงาน ในรูปของเวลาในการเดินทางที่ประหยัดได้ซึ่งทำให้พนักงานมีเวลาในการทำกิจกรรมตามที่ต้องการเพิ่มและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

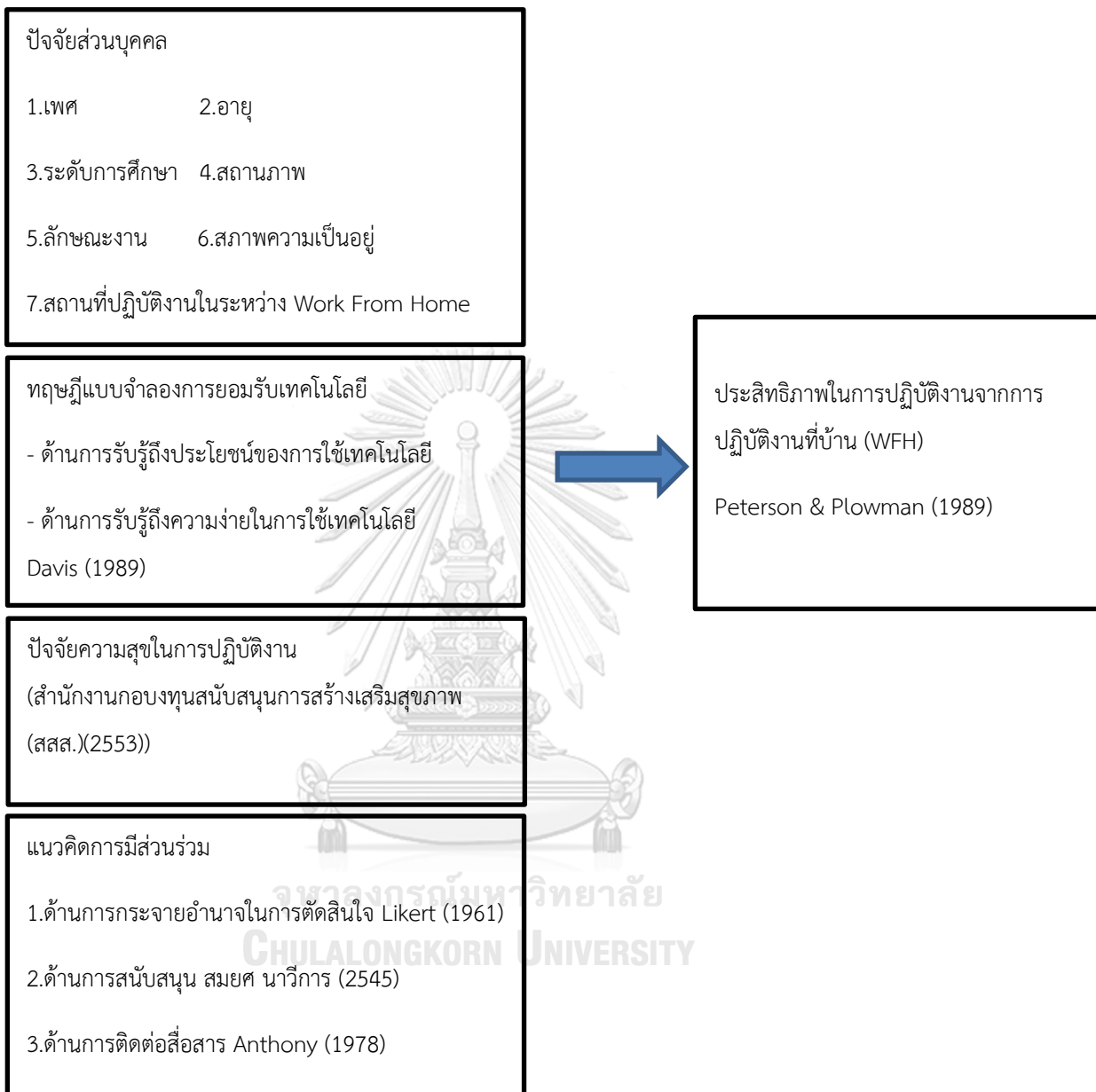
(JobDB, 2563) ได้ทำการศึกษาว่าการปฏิบัติงานที่ออฟฟิศบ่อยครั้งมักจะโพล้สาบใ้เนื่องจากและระบบการปฏิบัติงานที่เคร่งเครียดมากจนไม่เห็นความสำคัญของสุขภาพพนักงาน ทั้งๆที่สุขภาพพนักงานเป็นสิ่งที่สำคัญมากต่อองค์กร เพราะบริษัทไม่อาจขับเคลื่อนได้โดยไม่มีพนักงานและเมื่อ

พนักงานมีสุขภาพกายใจที่ดีก็ย่อมส่งผลต่อผลของงานที่ออกมานำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากขององค์กร เมื่อพนักงานมีความสุขผลงานที่ออกมาย่อมดีกว่าตอนที่พนักงานไม่มีความสุขในระยะการเวลาปฏิบัติงานที่เท่ากัน ดังนั้นสุขภาพของพนักงานจึงไม่ใช่แค่เรื่องของพนักงานแต่ยังเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของบริษัทอีกด้วย ทั้งนี้ องค์กรที่สังเกตเห็นลักษณะการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปของพนักงานได้อย่างรวดเร็ว ย่อมขยับปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อซัพพอร์ตการทำงานของพนักงานให้มีสุขภาพกายใจที่ดีได้เร็วขึ้นเท่านั้นและการสร้าง Happy Workplace ก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่ช่วยดูแลสุขภาพของพนักงาน

2.8 กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเห็นว่าเพื่อให้สอดคล้องกับเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จึงกำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้ ตัวแปรอิสระ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล 2. แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis (1989) ได้ 2 ปัจจัย การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยี 3. ด้านความสุขในการปฏิบัติงาน 4. ปัจจัยด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วมของ Likert (1961) , สมยศ นาวิการ (2545) และ Anthony (1978) ได้ 3 ปัจจัย ด้านการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ด้านการสนับสนุนและด้านการติดต่อสื่อสารและตัวแปรตาม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ Peterson and Plowman (1989)

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยกำหนดรูปแบบการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

4) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสำรวจในครั้งนี้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1.1 ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ประจำที่มีการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำนวน 1,551 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2564)

3.1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีของยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ช่วงความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ความผิดพลาดไม่เกิน 5%

$$\text{แทนค่าสูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{1551}{1+1551(0.5)^2}$$

$$n = 320 \text{ คน}$$

ดังนั้น ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน

n แทน จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N แทน จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดค่าให้เท่ากับ 0.5)

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 คน โดยสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

จำแนกประชากรออกเป็นกลุ่มๆซึ่งแบ่งออกเป็น 5 สายงาน 1. สายบริการทางการแพทย์ 2. สายสนับสนุนบริการทางการแพทย์ 3. สายการคลัง 4. สายเทคโนโลยีสารสนเทศ 5. สายทรัพยากรบุคคล

(1) แบ่งจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ 320 คน ออกเป็น 5 สายงาน

(2) แบ่งจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด 320 คน ออกเป็น 5 สายงาน โดยแบ่งตามสัดส่วนของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยที่มีการปฏิบัติงานที่บ้าน ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนเจ้าหน้าที่ประจำที่ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

สายงาน	จำนวนเจ้าหน้าที่ประจำ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สายงานบริการทางการแพทย์	715	148
สายงานสนับสนุนบริการทางการแพทย์	422	88
สายงานการคลัง	252	52
สายงานทรัพยากรบุคคล	76	16
สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	74	16
รวม	1,551	320

ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2564

เมื่อแบ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างทุกสายงาน ผู้วิจัยทำการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม 1 ชุดต่อผู้ตอบแบบสอบถาม 1 คน โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ลักษณะงาน สภาพความเป็นอยู่และสถานที่ปฏิบัติงานระหว่าง Work From Home เป็นแบบตรวจสอบรายการจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ภาควิชาการพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้านได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน ด้านความสุขในการปฏิบัติงาน ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ด้านการสนับสนุนและด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นรูปแบบคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของ Likert จำนวน 24 ข้อและได้กำหนดค่าคะแนนน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลความหมาย

เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยที่กำหนด ดังนี้
 ดังนั้นเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย คือ

คะแนน	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านการส่งมอบงานตามระยะเวลา เป็นรูปแบบคำถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของ Likert จำนวน 6 ข้อและได้กำหนดค่าคะแนนน้ำหนัก เป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลความหมาย

เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยที่กำหนด ดังนี้
 ดังนั้นเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย คือ

คะแนน	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากบ้าน เป็นรูปแบบคำถามปลายเปิด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ข้อมูลแบบปฐมภูมิ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ตามสัดส่วนในข้อ 3.1

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยและผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
สมมติฐานข้อที่ 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย อยู่ในระดับมาก	One Sample T-Test
สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ที่แตกต่างกัน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สายงาน สภาพความเป็นอยู่ สถานที่ปฏิบัติงานในระหว่าง Work From Home	Independent Sample T – Test One – Way ANOVA One – Way ANOVA One – Way ANOVA One – Way ANOVA One – Way ANOVA One – Way ANOVA
สมมติฐานข้อที่ 3 การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ปัจจัยด้านการสนับสนุน ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย	Multiple Regression Analysis

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) มาเป็นข้อเสนอแนะสรุป

บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย

ผลการศึกษา “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)”

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานของการวิจัย โดยแบ่งลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	237	74.1
ชาย	83	25.9
รวม	320	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	69	21.6
31-40 ปี	128	40.0
41-50 ปี	63	19.7
51-60 ปี	60	18.8
รวม	320	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	75	23.4
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	202	63.1
ปริญญาโท	40	12.5
ปริญญาเอก	3	0.9
รวม	320	100.0

4. สถานภาพสมรส

โสด	165	51.6
สมรส	146	45.6
หย่าร้าง	9	2.8
รวม	320	100.0

5. ลักษณะงาน

สายบริการทางการแพทย์	148	46.2
สายสนับสนุนบริการทางการแพทย์	88	27.5
สายการคลัง	52	16.3
สายทรัพยากรบุคคล	16	5.0
สายเทคโนโลยีสารสนเทศ	16	5.0
รวม	320	100.0

6. สภาพความเป็นอยู่

อยู่คนเดียว	55	17.2
อยู่เป็นครอบครัว	258	80.6
อยู่กับเพื่อน	7	2.2
รวม	320	100.0

7. สถานที่ปฏิบัติงานระหว่าง WFH

ภายในบ้าน	230	71.9
ภายนอกบ้าน	12	3.8
ทั้งภายในบ้านและภายนอกบ้าน	78	24.4
รวม	320	100.0

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 237 คน (ร้อยละ 74.1) และเพศชาย จำนวน 83 คน (ร้อยละ 25.9) ตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 128 คน (ร้อยละ 40) รองลงมา อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 69 คน (ร้อยละ 21.6) อายุ 41-50 ปี จำนวน 63 คน (ร้อยละ 19.7) และอายุ 51-60 ปี จำนวน 60 คน (ร้อยละ 18.8) ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 202 คน (ร้อยละ 63.1) รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 75 คน (ร้อยละ 23.4) ปริญญาโท จำนวน 40 คน (ร้อยละ 12.5) และปริญญาเอก จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.9) ตามลำดับ

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 165 คน (ร้อยละ 51.6) รองลงมาสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 146 คน (ร้อยละ 45.6) และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.8) ตามลำดับ

ด้านลักษณะงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีลักษณะงานสายบริการทางการแพทย์ จำนวน 148 คน (ร้อยละ 46.2) รองลงมาสายสนับสนุนบริการทางการแพทย์ จำนวน 88 คน (ร้อยละ 27.5) สายการคลัง จำนวน 52 คน (ร้อยละ 16.3) สายทรัพยากรบุคคล จำนวน 16 คน (ร้อยละ 5.5) และสายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 5.5) ตามลำดับ

ด้านสภาพความเป็นอยู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสภาพความเป็นอยู่ อยู่เป็นครอบครัว จำนวน 258 คน (ร้อยละ 80.6) รองลงมาอยู่คนเดียว จำนวน 55 คน (ร้อยละ 17.2) และอยู่กับเพื่อน จำนวน 7 คน (ร้อยละ 2.2) ตามลำดับ

ด้านสถานที่ปฏิบัติงานในระหว่าง Work From Home พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานที่ปฏิบัติงานในระหว่าง Work From Home ภายในบ้าน จำนวน 230 คน (ร้อยละ 71.9) รองลงมา ทั้งภายในบ้านและภายนอกบ้าน จำนวน 78 คน (ร้อยละ 24.4) และภายนอกบ้าน จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.8) ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในภาพรวม

ปัจจัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน	3.95	0.90	มาก	3
2. ด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน	3.98	0.91	มาก	2
3. ด้านการมีส่วนร่วม	4.14	0.61	มาก	1
รวม	4.09	0.62	มาก	

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.61) รองลงมา ได้แก่ ด้านความสุขในการ

ปฏิบัติงานที่บ้าน ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.91) และด้านการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.90) ตามลำดับ

เมื่อมีการปฏิบัติงานที่บ้าน การที่หัวหน้างานให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในขอบเขตอำนาจของตนเองให้อิสระมากขึ้นในการตัดสินใจแต่ยังคงช่วยเหลือติดตามหากมีปัญหา ผู้ปฏิบัติงานก็จะรู้สึกว่าจะตนเองได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้รับการยอมรับ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ส่งผลให้มีความสุขในการปฏิบัติงานมากขึ้น รวมทั้งหากสามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานได้ดี มีอุปกรณ์ที่เพียงพอที่จะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าเฉลี่ยในด้านการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน ด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้านและด้านการมีส่วนร่วม จะมาอธิบายในลำดับถัดไป

ตารางที่ 5 ด้านการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน

การยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน	3.94	1.00	มาก	2
2. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน	3.95	0.93	มาก	1
รวม	3.95	0.90	มาก	

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. <u>ท่านมีทรัพยากรส่วนตัวเพียงพอในการปฏิบัติงานที่บ้าน</u> เช่น คอมพิวเตอร์, โน้ตบุค, อินเทอร์เน็ต ฯลฯ	3.85	1.12	มาก	2
2. <u>ท่านสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ตและสื่อออนไลน์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานที่บ้านได้</u>	4.03	1.03	มาก	1
รวม	3.94	1.00	มาก	

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. <u>ท่านมีสมดุลระหว่างการทำงานที่บ้านกับการใช้ชีวิตส่วนตัว</u>	3.89	0.92	มาก	2
2. <u>เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยให้คุณปฏิบัติงานที่บ้านได้สะดวกรวดเร็วและง่ายขึ้น</u>	4.01	1.02	มาก	1
รวม	3.95	0.93	มาก	

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ด้านการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน พบว่า ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน มากที่สุด ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.93) และด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 1.00) ตามลำดับ

- ด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 1.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต และสื่อออนไลน์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานที่บ้านได้ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 1.03) และ ท่านมีทรัพยากรส่วนตัวเพียงพอในการปฏิบัติงานที่บ้าน เช่น คอมพิวเตอร์, โน้ตบุค, อินเทอร์เน็ต ฯลฯ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 1.12) ตามลำดับ

- ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยให้คุณปฏิบัติงานที่บ้านได้สะดวกรวดเร็วและง่ายขึ้น มากที่สุด ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 1.02) และ ท่านมีสมดุลระหว่างการทำงานที่บ้านกับการใช้ชีวิตส่วนตัวในช่วงที่ปฏิบัติงานที่บ้าน ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.92) ตามลำดับ

เมื่อมีการปฏิบัติงานที่บ้าน หากผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงประโยชน์ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นจะสามารถช่วยให้ปฏิบัติงานได้รวดเร็วก็จะทำให้เกิดการยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน อีกทั้งหากอุปกรณ์พร้อมในการปฏิบัติงานและสามารถใช้โปรแกรมการปฏิบัติงานได้อย่างดีนั้นจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ

ตารางที่ 6 ด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน

ความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ท่านมีความสุขมากขึ้นเมื่อได้ปฏิบัติงานที่บ้าน	3.98	0.91	มาก	5
2. การปฏิบัติงานที่บ้านทำให้ท่านลดความเครียดในช่วงสถานการณ์โควิดได้	4.10	0.98	มาก	3
3. ท่านมีเวลาให้กับสมาชิกในครอบครัวมากขึ้นจากการปฏิบัติงานที่บ้าน	4.02	0.99	มาก	4
4. ท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาการเดินทางจากการปฏิบัติงานที่บ้าน	4.28	0.92	มากที่สุด	1
5. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการปฏิบัติงานที่บ้านมีความเหมาะสมและส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก เช่น เสียง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ	4.16	0.85	มาก	2
รวม	3.98	0.91	มาก	

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า **พาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

ด้านความสุขของการปฏิบัติงานที่บ้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาการเดินทางจากการปฏิบัติงานที่บ้าน มากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.92) รองลงมา สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการปฏิบัติงานที่บ้านมีความเหมาะสมและส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก เช่น เสียง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.85) การปฏิบัติงานที่บ้านทำให้ท่านลดความเครียดในช่วงสถานการณ์โควิดได้ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.98) ท่านมีเวลาให้กับสมาชิกในครอบครัวมากขึ้นจากการปฏิบัติงานที่บ้าน ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.99) และท่านมีความสุขมากขึ้นเมื่อได้ปฏิบัติงานที่บ้าน ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.91) ตามลำดับ

เมื่อมีการปฏิบัติงานที่บ้าน พบว่า ความสุขเกิดจากปัจจัยในด้านกายภาพเป็นส่วนใหญ่ คือ หากสามารถลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาในการเดินทางได้ รวมทั้งมีสภาพแวดล้อม

ที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานอุปกรณ์มีความพร้อมและสามารถใช้โปรแกรมต่างๆได้ก็จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในทางกลับกันในข้อ 1 ท่านมีความสุขมากขึ้นเมื่อได้ปฏิบัติงานที่บ้าน แม้จะอยู่ในระดับมากในภาพรวม แต่ก็อยู่ในระดับต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับอีก 4 ข้อที่เหลืออยู่ สะท้อนให้ว่าไม่ใช่ทุกคนที่จะมีความสุขเมื่อได้การปฏิบัติงานที่บ้านอาจจะมีปัจจัยที่ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน

ตารางที่ 7 ด้านการมีส่วนร่วม

ด้านการมีส่วนร่วม	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ	4.20	0.61	มาก	2
2. ด้านการสนับสนุน	4.01	0.69	มาก	3
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.22	0.74	มากที่สุด	1
รวม	4.14	0.61	มาก	

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการกระจายอำนาจการตัดสินใจ		\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1.	หัวหน้าให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อท่านต้องปฏิบัติงานที่บ้าน	4.08	0.87	มาก	3
2.	ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานและการจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละวันได้เอง	4.35	0.73	มากที่สุด	1
3.	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานที่ได้รับมอบหมายได้ในระหว่างปฏิบัติงานที่บ้าน	4.17	0.74	มาก	2
รวม		4.20	0.61	มาก	
ด้านการสนับสนุน		\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1.	หัวหน้าให้การสนับสนุนและช่วยเหลือท่านในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน	3.97	0.89	มาก	2
2.	ในระหว่างที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้านและเพื่อนร่วมงานของท่านปฏิบัติงานที่หน่วยงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	4.18	0.81	มาก	1
3.	กรณีท่านต้องใช้ข้อมูลจากหน่วยงานอื่นหน่วยงานนั้นๆพร้อมให้ข้อมูลเพื่อประกอบการปฏิบัติงานของท่าน	3.87	0.83	มาก	3
รวม		4.01	0.69	มาก	
ด้านการติดต่อสื่อสาร		\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1.	หัวหน้างานของท่านมีการประชุมและติดตามงานของท่านผ่านทางช่องทางออนไลน์ เช่น Line หรือ MS Team หรือ Zoom ในช่วงระหว่างปฏิบัติงานที่บ้าน	4.11	0.83	มาก	3
2.	ท่านสามารถติดต่อ/ประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้ตลอดเวลาในช่วงที่ปฏิบัติงานที่บ้าน	4.28	0.85	มากที่สุด	2
3.	ท่านสามารถติดต่อกับหัวหน้างานของท่านได้ตลอดเวลาในช่วงที่ปฏิบัติงานที่บ้าน	4.29	0.80	มากที่สุด	1
รวม		4.22	0.74	มากที่สุด	

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการติดต่อสื่อสาร มากที่สุด (\bar{X} = 4.22, S.D. = 0.74) รองลงมา ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ (\bar{X} = 4.20, S.D. = 0.61) และด้านการสนับสนุน (\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.69) ตามลำดับ

- ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.20, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานแต่ละวันได้เองมากที่สุด (\bar{X} = 4.35, S.D. = 0.73) รองลงมา ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานที่ได้รับมอบหมายได้ในระหว่างปฏิบัติงานที่บ้าน (\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.74) และหัวหน้าให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อท่านต้องปฏิบัติงานที่บ้าน (\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.87) ตามลำดับ

- ด้านการสนับสนุน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในระหว่างที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้านและเพื่อนร่วมงานของท่านปฏิบัติงานที่หน่วยงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มากที่สุด (\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.81) รองลงมา หัวหน้าให้การสนับสนุนและช่วยเหลือท่านในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (\bar{X} = 3.97, S.D. = 0.89) และกรณีท่านต้องใช้ข้อมูลจากหน่วยงานอื่นหน่วยงานนั้นๆพร้อมให้ข้อมูลเพื่อประกอบการปฏิบัติงานของท่าน (\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.83) ตามลำดับ

- ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.22, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านสามารถติดต่อกับหัวหน้างานของท่านได้ตลอดเวลาในช่วงที่ปฏิบัติงานที่บ้าน มากที่สุด (\bar{X} = 4.29, S.D. = 0.80) รองลงมา ท่านสามารถติดต่อ/ประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้ตลอดเวลา ในช่วงที่ปฏิบัติงานที่บ้าน (\bar{X} = 4.28, S.D. = 0.85) และหัวหน้างานของท่านมีการประชุมและติดตามงานของท่านผ่านทางช่องทางออนไลน์เช่น Line หรือ MS Team หรือ Zoom ในช่วงระหว่างปฏิบัติงานที่บ้าน (\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.83) ตามลำดับ

เมื่อมีการปฏิบัติงานที่บ้านการติดต่อสื่อสารระหว่างกันเป็นสิ่งที่จำเป็น เนื่องจาก หัวหน้างานรวมทั้งเพื่อนร่วมงานของเราไม่ได้มีการปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานที่เดียวกัน ทำให้การติดต่อสื่อสารมีความยากลำบากต้องติดต่อกันผ่านการออนไลน์ ซึ่งหากเราสามารถที่จะติดต่อกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ที่ปฏิบัติงานที่หน่วยงานเพื่อให้ความช่วยเหลือในด้านข้อมูลต่างๆได้ เพราะข้อมูล/เอกสารบางอย่างไม่สามารถนำกลับไปได้ รวมทั้งหากหัวหน้างานของท่านสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาเมื่อมีปัญหาต่างๆเกิดขึ้นให้อำนาจการตัดสินใจ ให้ความไว้วางใจก็จะสามารถทำให้การปฏิบัติงาน

เป็นไปอย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพแต่อย่างไรก็ตามการติดต่อสื่อสารควรอยู่ในช่วงเวลาที่เหมาะสม

4.3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ

การให้คะแนนระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ คิดค่าคะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถาม ที่มีการวัด 5 ระดับ โดยถือคะแนนตามสัดส่วนของช่วงคะแนนเท่ากัน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 8 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในภาพรวม

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน	4.09	0.73	มาก
รวม	4.09	0.73	มาก

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.73) โดยเป็นการแสดงความคิดเห็นที่อยู่ในช่วงระยะเวลา 3 เดือน คือ เดือนมกราคม - มีนาคม 2564

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ตารางที่ 9 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) รายด้าน

ปัจจัย	\bar{x}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านคุณภาพงาน	4.00	0.75	มาก	3
2. ด้านการส่งมอบงานได้ตามกำหนดระยะเวลา	4.13	0.78	มาก	1
3. ด้านปริมาณงาน	4.13	0.81	มาก	2
รวม	4.09	0.73	มาก	



ด้านคุณภาพงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ผลงานของท่านมีความถูกต้อง หรือมีข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อยในระหว่างการปฏิบัติงานที่บ้าน	3.99	0.78	มาก	2
2. หัวหน้ายอมรับผลงานของท่าน	4.01	0.81	มาก	1
รวม	4.00	0.75	มาก	
ด้านปริมาณงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่หน่วยงานกำหนดไว้	4.13	0.80	มาก	1
2. ท่านสามารถวางแผนงานและจัดการปริมาณงานในการปฏิบัติงานได้	4.13	0.82	มาก	2
รวม	4.13	0.78	มาก	
ด้านการส่งมอบงานได้ตามกำหนดระยะเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ท่านสามารถจัดการกับงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จและตรงเวลา	4.15	0.81	มาก	1
2. ท่านสามารถบริหารและควบคุมเวลาในการปฏิบัติงานได้	4.11	0.85	มาก	2
รวม	4.13	0.81	มาก	

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการส่งมอบงานได้ตามกำหนดระยะเวลา มากที่สุด ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.78) รองลงมา ด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.81) และด้านคุณภาพงาน ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

- ด้านคุณภาพงาน พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า หัวหน้ายอมรับผลงานของท่าน มากที่สุด ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.81) และผลงานของท่านมีความถูกต้องหรือมีข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อยในระหว่างการปฏิบัติงานที่บ้าน ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

- ด้านปริมาณงาน พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่หน่วยงานกำหนดไว้ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.80) และท่านสามารถวางแผนงานจัดการปริมาณงานในการปฏิบัติงานได้ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

- ด้านการส่งมอบงานได้ตามกำหนดระยะเวลา พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านสามารถจัดการกับงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และตรงเวลามากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.81) และท่านสามารถบริหารและควบคุมเวลาในการปฏิบัติงานได้ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.85) ตามลำดับ

เมื่อมีการปฏิบัติงานที่บ้านปัจจัยด้านการส่งมอบงานได้ตามกำหนดระยะเวลาเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพ เนื่องจาก เวลาในการปฏิบัติงานจะมีมากขึ้นลดระยะเวลาการเดินทางไปปฏิบัติงานที่หน่วยงาน ทำให้สามารถจัดการกับงานได้สำเร็จได้งานในปริมาณมากขึ้นและมีระยะเวลาในการตรวจสอบมากขึ้นส่งผลให้งานมีคุณภาพ เป็นลำดับ

เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานแล้วหัวหน้าให้การยอมรับผลงานส่งผลให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่ตามที่หน่วยงานกำหนดไว้แม้ปริมาณงานจะมากก็สามารถจัดการกับงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ นำมาซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 10 การเลือกรูปแบบการปฏิบัติงาน

สถานที่ปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)	46	14.4
ปฏิบัติงานที่หน่วยงาน (Onsite)	52	16.2
ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) และ ปฏิบัติงานที่หน่วยงาน (Onsite)	222	69.4
รวม	320	100.0

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) และปฏิบัติงานที่หน่วยงาน (Onsite) จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 รองลงมาเลือกปฏิบัติงานที่หน่วยงาน (Onsite) จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และเลือกปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ตามลำดับ

จากการคำนวณค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ที่เท่ากับ 4.09 ทางผู้วิจัยจึงนำค่าเฉลี่ยดังกล่าวมาเป็นเกณฑ์ในการทดสอบสมมติฐานว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงอ้างอิงในการวิเคราะห์ ได้แก่ Independent sample t-test One sample t-test One Way ANOVA และ Multiple Regression Analysis

1) สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มาก

สมมติฐานการวิจัย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ 4.00

สมมติฐานทางสถิติ H_0 : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ ≥ 4.00

H_1 : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ < 4.00

เกณฑ์คะแนนมาจาก	
ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 11 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในภาพรวม

ระดับประสิทธิภาพ เกณฑ์ 4.0						
ระดับประสิทธิภาพ	n	Mean	s.d.	Mean Difference	t	Sig. (2-tailed)
ผลประสิทธิภาพ	320	4.09	0.73	0.08646	2.108	0.036*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า **One-Sample T-Test** พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.036 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

จากการวัดระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีการปฏิบัติงานที่บ้านส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่แตกต่างกัน

(1) สมมติฐานที่ 2.1 เพศที่แตกต่างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ

H_0 : เพศที่แตกต่างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จำแนกตาม เพศ

เพศ	n	Mean	Std. Deviation	T	Sig. (2-tailed)
หญิง	237	4.03	0.68	-2.422	0.016*
ชาย	83	4.25	0.85		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า t เท่ากับ -2.442 และมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) สรุปได้ว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

โดยเพศชาย มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) มากกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยนี้เป็นการศึกษาของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ในช่วง มีนาคม-เมษายน 2564 ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งเป็นไปในระยะเวลาสั้นๆ ยังไม่ได้สามารถสรุปได้แน่นอนว่าเพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่า ซึ่งต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมหรือเปรียบเทียบกับผลการวิจัยในอนาคตต่อไป

(2) สมมติฐานที่ 2.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ

H_0 : อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จำแนกตาม อายุ

อายุ	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
21 - 30 ปี	69	4.13	0.67	4.599	0.004*
31 - 40 ปี	128	4.24	0.66		
41 - 50 ปี	63	3.92	0.99		
51 - 60 ปี	60	3.89	0.56		
รวม	320	4.09	0.73		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 4.599 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) สรุปว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดง ในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามอายุที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

อายุ	ค่าเฉลี่ย	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
		4.13	4.24	3.92	3.89
21 - 30 ปี	4.13		-0.1139	0.2049	0.2367
31 - 40 ปี	4.24			0.3189*	0.3506*
41 - 50 ปี	3.92				0.0317
51 - 60 ปี	3.89				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

แตกต่าง ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ จำแนกตามอายุ

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) มากกว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปี และมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

ส่วนกลุ่มช่วงอายุอื่นๆไม่แตกต่างกัน

(3) สมมติฐานที่ 2.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	75	3.90	0.89	3.683	0.012*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	202	4.12	0.69		
ปริญญาโท	40	4.19	0.55		
ปริญญาเอก	3	5.00	0.00		
รวม	320	4.09	0.73		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 3.683 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) สรุปว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดง ในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		ปริญญาตรี	หรือ		
		3.90	4.12	4.19	5.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.90		-0.2212	-0.2916*	-1.1000*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.12			-0.0703	-0.8787*
ปริญญาโท	4.19				0.8083
ปริญญาเอก	5.00				

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

แตกต่าง ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)
ของเจ้าหน้าที่ประจำ น้อยกว่ากลุ่มปริญญาโท และน้อยกว่ากลุ่มปริญญาเอก

กลุ่มปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From
Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ น้อยกว่ากลุ่มปริญญาเอก

ส่วนกลุ่มช่วงระดับการศึกษาอื่นๆไม่แตกต่างกัน

แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษาที่สูงจะมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

(4) สมมติฐานที่ 2.4 สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน
(Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ

H_0 : สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน
(Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน
(Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จำแนกตาม สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
โสด	165	4.08	0.73	1.826	0.163
สมรส/อยู่ด้วยกัน	146	4.12	0.73		
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	9	3.65	0.64		
รวม	320	4.09	0.73		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 1.826 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.163 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) สรุปว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(5) สมมติฐานที่ 2.5 ลักษณะงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ

H_0 : ลักษณะงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลักษณะงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จำแนกตาม ลักษณะงาน

ลักษณะงาน	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
สายบริการ	148	4.01	0.72	3.095	0.016*
สายสนับสนุนบริการ	88	4.00	0.88		
สายการคลัง	52	4.25	0.56		
สายทรัพยากรบุคคล	16	4.27	0.35		
สายเทคโนโลยีสารสนเทศ	16	4.53	0.49		
รวม	320	4.09	0.73		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 3.095 และ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) สรุปว่าลักษณะงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดง ในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามลักษณะงานที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย	สายบริการ	สายสนับสนุนบริการ	สายการคลัง	สายทรัพยากรบุคคล	สายเทคโนโลยีสารสนเทศ
		4.01	4.00	4.25	4.27	4.53
สายบริการทางการแพทย์	4.01		-0.0135	-0.2332*	-0.2573*	-0.5177*
สายสนับสนุนบริการทางการแพทย์	4.00			-0.2467	-0.2708	-0.5312*
สายการคลัง	4.25				-0.0240	-0.2844
สายทรัพยากรบุคคล	4.27					-0.2604
สายเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.53					

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

แตกต่างกัน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ จำแนกตามลักษณะงาน

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มสายบริการทางการแพทย์ มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ น้อยกว่ากลุ่มสายการคลัง น้อยกว่ากลุ่มสายทรัพยากรบุคคล และน้อยกว่ากลุ่มสายเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มสายสนับสนุนบริการทางการแพทย์ มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ น้อยกว่ากลุ่มสายเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนกลุ่มลักษณะงานคู่อื่นๆไม่แตกต่างกัน

(6) สมมติฐานที่ 2.6 สภาพความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ

H_0 : สภาพความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำไม่แตกต่างกัน

H_1 : สภาพความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จำแนกตาม จำแนกตามสภาพความเป็นอยู่

สภาพความเป็นอยู่	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
อยู่คนเดียว	55	3.92	1.01	3.722	0.025*
อยู่เป็นครอบครัว	258	4.14	0.66		
อยู่กับเพื่อน	7	3.60	0.38		
รวม	320	4.09	0.73		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 3.722 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) สรุปว่าสภาพความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดง ในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามสภาพความเป็นอยู่ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

สภาพความเป็นอยู่	ค่าเฉลี่ย	อยู่คนเดียว	อยู่เป็นครอบครัว	อยู่กับเพื่อน
		3.92	4.14	3.60
อยู่คนเดียว	3.92		-0.2211*	0.3199
อยู่เป็นครอบครัว	4.14			0.5410*
อยู่กับเพื่อน	3.60			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

แตกต่าง ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ จำแนกตามสภาพความเป็นอยู่

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มอยู่คนเดียว มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ น้อยกว่ากลุ่มอยู่เป็นครอบครัว

กลุ่มอยู่เป็นครอบครัว มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ มากกว่ากลุ่มอยู่กับเพื่อน
ส่วนกลุ่มช่วงสภาพความเป็นอยู่คู่อื่นๆไม่แตกต่างกัน

(7) สมมติฐานที่ 2.7 สถานที่ปฏิบัติงานในระหว่างที่ Work From Home ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ

H_0 : สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จำแนกตาม จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานในระหว่าง Work From Home

สถานที่ปฏิบัติงานในระหว่าง	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ภายในบ้าน	230	4.19	0.65	23.912	0.000*
ภายนอกบ้าน	12	2.83	1.17		
ทั้งภายในบ้านและภายนอกบ้าน	78	3.98	0.69		
รวม	320	4.09	0.73		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

ค่า F เท่ากับ 23.912 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) สรุปว่าสภาพความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดง ในตารางที่ 23

ตารางที่ 23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานในระหว่าง Work From Home ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

สถานที่ปฏิบัติงานในระหว่าง Work From Home	ค่าเฉลี่ย	ภายในบ้าน	ภายนอกบ้าน	ทั้งภายในบ้านและภายนอกบ้าน
		4.19	2.83	3.98
ภายในบ้าน	4.19		1.3587*	0.2240*
ภายนอกบ้าน	2.83			1.1346*
ทั้งภายในบ้านและภายนอกบ้าน	3.98			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

แตกต่าง ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานในระหว่าง Work From Home

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มภายในบ้าน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ มากกว่ากลุ่มภายนอกบ้าน และมากกว่ากลุ่มทั้งภายในบ้านและภายนอกบ้าน

กลุ่มภายนอกบ้าน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ น้อยกว่ากลุ่มทั้งภายในบ้านและภายนอกบ้าน

ส่วนกลุ่มช่วงสถานที่ปฏิบัติงานในระหว่าง Work From Home เป็นอยู่คู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จากปัจจัยในสมมติฐานที่ 2.1-2.7 นั้น ปัจจัยด้านเพศ พบว่า เพศชาย มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากกว่า ด้านอายุ พบว่า อายุ 31-40 ปี มีระดับประสิทธิภาพที่มากกว่า อายุ 41-50 ปี และ 51-60 ปี ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มปริญญาโท และ

กลุ่มปริญญาเอกมีประสิทธิภาพที่มากกว่ากลุ่มที่ต่ำกว่าปริญญาตรีและกลุ่มปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีระดับประสิทธิภาพที่น้อยกว่ากลุ่มปริญญาเอก ด้านลักษณะงานพบว่า สายงานสายคลัง สายทรัพยากรบุคคล และสายงานเทคโนโลยีมีประสิทธิภาพมากกว่าสายบริการทางการแพทย์ และสายงานเทคโนโลยีมีประสิทธิภาพมากกว่าสายสนับสนุนบริการทางการแพทย์ ด้านสภาพความเป็นอยู่ พบว่า อยู่เป็นครอบครัวมีประสิทธิภาพมากกว่าอยู่คนเดียวและอยู่เป็นครอบครัว มีประสิทธิภาพมากกว่าอยู่กับเพื่อน และด้านสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า ภายในบ้านมีประสิทธิภาพมากที่สุดและกลุ่มที่ปฏิบัติงานทั้งภายในบ้านและภายนอกบ้านมีประสิทธิภาพมากกว่าภายนอกบ้าน

ซึ่งการทดสอบสมมติฐานในข้างต้นเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ว่าแตกต่างกันหรือไม่ มีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผล ในลำดับต่อไปมาศึกษาถึงปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน โดยมีการตั้งสมมติฐาน ดังนี้

3) สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ปัจจัยด้านการสนับสนุน ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในภาพรวม

ซึ่งปัจจัยที่นำมาตั้งสมมติฐานข้างต้นนั้น แยกออกจาก 3 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านการยอมรับเทคโนโลยีแบ่งออกเป็นปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน 2. ด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน แบ่งออกเป็น ความสุขทางกาย ปลอดภัย และความสุขจากครอบครัวดี 3. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม แบ่งออกเป็น ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ด้านการสนับสนุน และด้านการติดต่อสื่อสาร

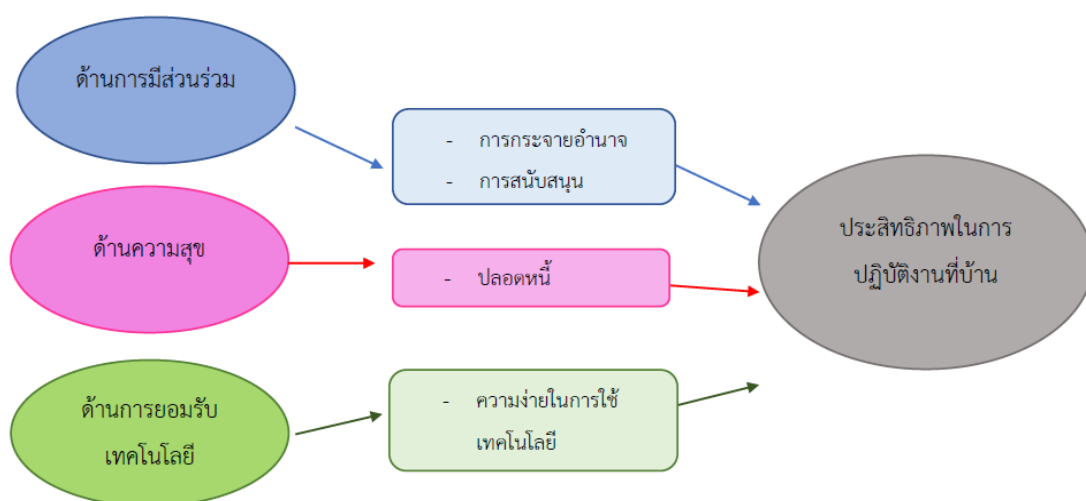
ตารางที่ 24 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis-Enter) ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในภาพรวม

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่	0.169	0.179		0.943	0.346
ด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน (X1)	0.129	0.038	0.176	3.405	0.001*
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน(X2)	0.005	0.043	0.006	0.117	0.907
ด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน (X3)	0.451	0.043	0.482	10.431	0.000*
ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ (X4)	0.163	0.061	0.135	2.664	0.008*
ด้านการสนับสนุน (X5)	0.222	0.065	0.209	3.438	0.001*
ด้านการติดต่อสื่อสาร (X6)	-0.009	0.053	-0.009	-0.160	0.873

R = 0.822, R Square = 0.675, Adjuster R Square =0.669
 Std. Error of the Estimate = 0.42212 Durbin-w = 1.938 F = 108.398, Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภาพที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)



สามารถเขียนสมการ ได้ดังนี้

$$Y = 0.169 + 0.176 (X1) + 0.006 (X2) + 0.482 (X3) + 0.135 (X4) + 0.209 (X5) + (-0.009) (X6)$$

โดย X1 = ด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน

X2 = ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน

X3 = ด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน

X4 = ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ

X5 = ด้านการสนับสนุน

X6 = ด้านการติดต่อสื่อสาร

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่า

คะแนนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ด้านความง่ายของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน (X1) ด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน (X3) ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ (X4) และด้านการสนับสนุน (X5) มีความสัมพันธ์เชิงบวก มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) (Y) ในภาพรวม มีค่าเท่ากับ 0.176, 0.482, 0.135, 0.209 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน (X3) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในภาพรวม (Y) สูงสุด ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ (X4) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในภาพรวม (Y) ต่ำสุด

ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในภาพรวม (Y) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ด้านความง่ายของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน (X1) ด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน (X3) ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ (X4) และด้านการสนับสนุน (X5) เท่ากับ 0.822 โดยที่ตัวพยากรณ์ ทั้ง 4 ด้าน สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในภาพรวม (Y) ได้ร้อยละ 67.5 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.179 สมการนี้ มีความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน (No Autocorrelation) โดยมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.938 ซึ่งใกล้เคียงกับ 2 (อยู่ในช่วง 1.5 – 2.5)

จากการใช้สมการถดถอย พบว่า จากตัวแปรต้นที่มีผล 6 ตัว พบว่ามี 4 ตัวแปรต้นที่มีค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน (X1) มีค่าสัมประสิทธิ์ = 0.129 หมายความว่า ถ้าเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน

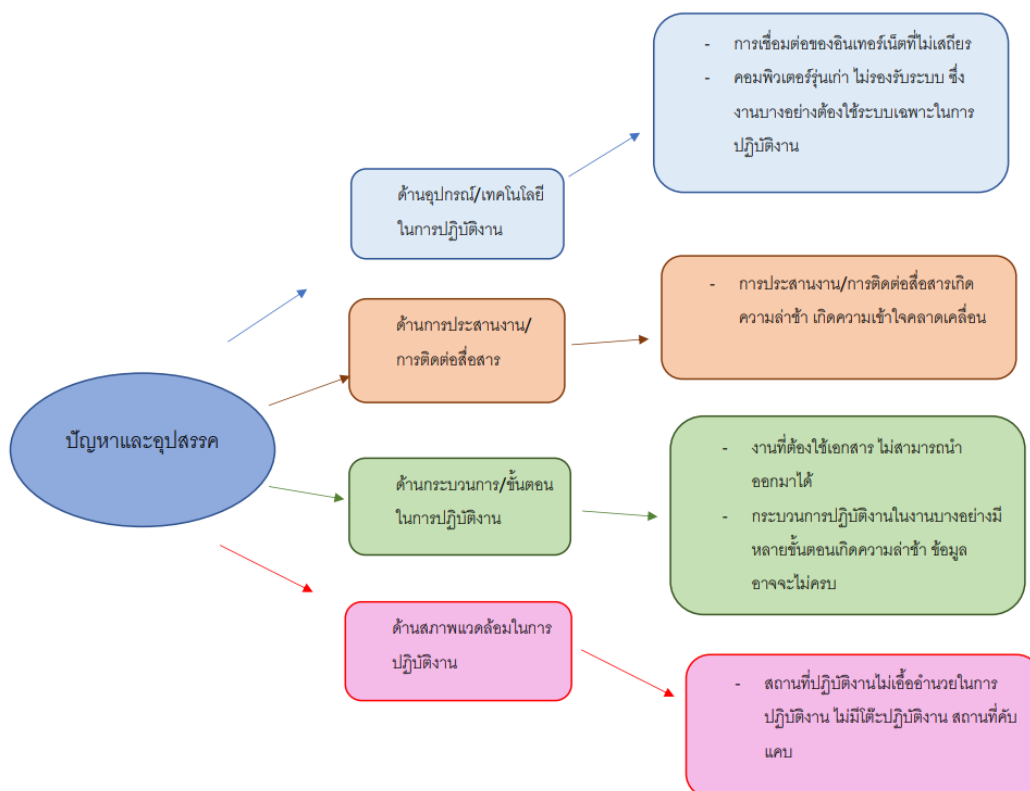
(Work From Home) ในภาพรวมเพิ่มขึ้น 0.176 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่] ด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน (X3) มีค่าสัมประสิทธิ์ = 0.451 หมายความว่า [ถ้าเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในภาพรวม เพิ่มขึ้น 0.482 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่] ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ (X4) มีค่าสัมประสิทธิ์ = 0.163 หมายความว่า [ถ้าเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในภาพรวม เพิ่มขึ้น 0.135 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่] และปัจจัยด้านการสนับสนุน (X5) มีค่าสัมประสิทธิ์ = 0.222 หมายความว่า [ถ้าเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในภาพรวม เพิ่มขึ้น 0.209 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่]

ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการปฏิบัติงานที่บ้าน (X2) (Sig =0.907) และด้านการติดต่อสื่อสาร (X6) (Sig =0.873) ทั้ง 2 ด้านไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติไม่สามารถพยากรณ์ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) (Y) ได้

จากผลการทดสอบ Regression ข้างต้น พบว่า มี 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) คือ ด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน (X1) ด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน (ปลอดภัย คือ ท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาการเดินทางจากการปฏิบัติงานที่บ้านสามารถลดค่าใช้จ่าย พิจารณาจากค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด 4.28) (X3) ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ (X4) และด้านการสนับสนุน (X5) โดยปัจจัยทั้งหมดนี้ จะสามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารกำหนดเป็นแนวทางในการสนับสนุนส่งเสริมผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำเสนอเป็นแนวทางในบทถัดไป

4.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ภาพที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)



CHULALONGKORN UNIVERSITY

จากการตอบแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ประจำ ในส่วนของคำถามปลายเปิด เพื่อเสนอแนะปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) พบว่า มี 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านอุปกรณ์/เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน พบว่า การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่เสถียร และคอมพิวเตอร์รุ่นเก่าไม่รองรับระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน เช่น Ms Team หรือ Zoom ประเด็นดังกล่าวนี้สอดคล้องกับด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน (X_1)

2) ด้านการประสานงาน/การติดต่อสื่อสาร พบว่า มีความล่าช้าและมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนไม่ตรงกัน เนื่องจาก หากมีการปฏิบัติงานที่หน่วยงาน (Onsite) การติดต่อสื่อสารกันแบบ Face to Face จะมีการติดต่อที่สะดวกมากกว่า

3) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน พบว่า งานที่ต้องใช้เอกสารบางอย่างไม่สามารถนำออกมาได้และกระบวนการในการอนุมัติและตัดสินใจบางเรื่องมีหลายขั้นตอนทำให้เกิดความล่าช้า

4) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า สถานที่ปฏิบัติงานที่บ้านในบางกรณีอาจไม่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงาน ประเด็นดังกล่าวนี้สอดคล้องกับปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน (X_3) เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีวัตถุประสงค์ คือ

1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

4) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

โดยการศึกษา แบ่งออกเป็น 4 ปัจจัย

- (1) ปัจจัยส่วนบุคคล
- (2) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน
- (3) ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน
- (4) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane โดยการคำนวณความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ค่าความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 320 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย Independent sample t-test One sample t-test One Way ANOVA และ Multiple Regression Analysis

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 25 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	ลักษณะงาน	สภาพความเป็นอยู่	สถานที่ปฏิบัติงานที่บ้าน WFH
หญิง (ร้อยละ 74.1)	31-40 ปี (ร้อยละ 40.0)	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 63.1)	โสด (ร้อยละ 51.6)	สายบริการทางการแพทย์ (ร้อยละ 46.2)	อยู่เป็นครอบครัว (ร้อยละ 80.6)	ภายในบ้าน (ร้อยละ 71.9)

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เน้นการให้บริการทางการแพทย์เป็นสำคัญ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่จึงเป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสายงานบริการทางการแพทย์และสายงานสนับสนุนบริการทางการแพทย์เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็น ร้อยละ 73.7 (สายบริการทางการแพทย์ (ร้อยละ 46.2) และสายสนับสนุนบริการทางการแพทย์ (ร้อยละ 27.5)) รองลงมา คือ สายงานสนับสนุนคิดเป็นร้อยละ 26.3 (สายการคลัง (ร้อยละ 16.3) สายทรัพยากรบุคคล (ร้อยละ 5) และ สายเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 5)) โดยจากการศึกษา พบว่า กลุ่มที่ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ส่วนใหญ่นั้นจะเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 74.1) เนื่องจากสัดส่วนของเพศหญิง : เพศชาย (5:1) กลุ่มอายุอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 40) เป็นกลุ่มระดับปฏิบัติการจนถึงผู้บริหารระดับต้น ระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรี (ร้อยละ 63.1) สถานภาพเป็นโสด (ร้อยละ 51.6) อยู่เป็นครอบครัว (ร้อยละ 80.6) และปฏิบัติงานที่บ้านเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71.9)

5.1.2 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่อธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

1) ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) และปฏิบัติงานที่หน่วยงาน (Onsite) - เป็นการเลือกปฏิบัติงานแบบผสมผสาน (Hybrid) ร้อยละ 69.4

2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

งานวิจัยนี้ได้มุ่งศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ซึ่งกำหนดปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน และด้านการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน (ตัวแปรต้น) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) (ตัวแปรตาม) จากศึกษาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09)

โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลให้การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) มีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.98) และด้านการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่อธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

	ตัวแปรตาม	ตัวแปรต้น		
	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน	การมีส่วนร่วม	ความสุข	การยอมรับเทคโนโลยี
ค่าเฉลี่ย	4.09	4.14	3.98	3.95

สำหรับรายละเอียดค่าเฉลี่ยตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) มีดังนี้

(1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) (ตัวแปรตาม) มีค่าเฉลี่ยรวม 4.09 พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานสามารถส่งมอบงานได้ตามกำหนดระยะเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.13 (ค่าสูงสุด = 4.15 : ทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ และตรงเวลา) รองลงมาด้านปริมาณงานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.13 (ค่าสูงสุด = 4.13 : ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่หน่วยงานกำหนดไว้และท่านสามารถวางแผนงานและจัดการปริมาณงานในการปฏิบัติงานได้) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านคุณภาพงานมีค่าเฉลี่ย 4.00 (ค่าต่ำสุด = 3.99 : ผลงานของท่านมีความถูกต้องหรือมีข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อยในระหว่างการปฏิบัติงานที่บ้าน)

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 27 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

ระดับประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.09)	ด้านการส่งมอบงานได้ตามกำหนดระยะเวลา (4.13)	ด้านปริมาณงาน (4.13)	ด้านคุณภาพงาน (4.00)
ค่าสูงสุด	- งานสำเร็จ และตรงเวลา (4.15)	- ปฏิบัติงานตามที่หน่วยงานกำหนดไว้ (4.13) - วางแผนงานและจัดปริมาณงานได้ (4.13)	- หัวหน้ายอมรับผลงานของท่าน (4.01)

ค่าต่ำสุด	-บริหารและควบคุมเวลา การปฏิบัติงานได้ (4.11)	- ผลงานถูกต้อง หรือมี ข้อผิดพลาดเพียง เล็กน้อย (3.99)
-----------	---	---

กล่าวโดยสรุป พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) มีจุดเด่นที่สำคัญ คือ ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณและระยะเวลาที่กำหนด สิ่งที่ควรปรับปรุงคือ คุณภาพของงานในด้านความถูกต้องของผลงาน

(2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) (ตัวแปรต้น) มีค่าเฉลี่ยรวม (4.09) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานที่บ้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย 4.14 (ค่าสูงสุด = 4.22 : ด้านการติดต่อสื่อสาร (4.29 : ท่านสามารถติดต่อกับหัวหน้างานของท่านได้ตลอดเวลาในช่วงที่ปฏิบัติงานที่บ้าน) รองลงมา (ค่าสูงสุด = 3.98 : ด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน (4.28 : ท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาเดินทางจากการปฏิบัติงานที่บ้าน) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดด้านการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน มีค่าเฉลี่ย 3.95 (ค่าต่ำสุด = 3.94 : ด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน (3.85 : ท่านมีทรัพยากรส่วนตัวเพียงพอในการปฏิบัติงานที่บ้าน เช่น คอมพิวเตอร์ , โน้ตบุ๊ก , อินเทอร์เน็ต ฯลฯ)

ตารางที่ 28 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

ปัจจัยที่มีอิทธิพล (ค่าเฉลี่ย 4.09)	ด้านการมีส่วนร่วม (4.14)	ด้านความสุขในการ ปฏิบัติงานที่บ้าน (3.98)	ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ในการปฏิบัติงานที่บ้าน (3.95)
ค่าสูงสุด	<u>ด้านการติดต่อสื่อสาร</u> (4.22) -ติดต่อกับหัวหน้างานได้ ตลอดเวลา (4.29)	- ลดค่าใช้จ่ายและ ประหยัดเวลาเดินทาง (4.28)	<u>ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ของการปฏิบัติงานที่บ้าน</u> (3.95) -เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถช่วยให้ท่าน ปฏิบัติงานที่บ้านได้สะดวก รวดเร็วและง่ายขึ้น (4.01)

ค่าต่ำสุด	ด้านการสนับสนุน (4.01) - เมื่อต้องใช้ข้อมูลจาก หน่วยงานอื่นพร้อมให้ข้อมูล ในการปฏิบัติงาน (3.87)	- มีความสุขมากขึ้น (3.98)	ด้านความง่ายในการใช้ เทคโนโลยีในการ ปฏิบัติงานที่บ้าน (3.94) - ทรัพยากรส่วนตัวเพียงพอ ในการปฏิบัติงานที่บ้าน เช่น คอมพิวเตอร์, โน้ตบุ๊ค, อินเทอร์เน็ต ฯลฯ (3.85)
-----------	---	---------------------------	--

กล่าวโดยสรุป พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) มีจุดเด่นที่สำคัญ คือ เมื่อปฏิบัติงานที่บ้านผู้ปฏิบัติงานสามารถติดต่อกับหัวหน้างานได้ตลอดเวลา อีกทั้งสามารถลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาการเดินทางเมื่อได้ปฏิบัติงานที่บ้าน สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ในด้านอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่บ้านอาจจะไม่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงาน

5.1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) (ตัวแปรต้น) มีค่าเฉลี่ยรวม (4.09) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน พบว่า ความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพสูงสุดโดยมีค่า $B = 0.451$ ($t = 10.431$) รองลงมา ด้านการสนับสนุน มีค่า $B = 0.129$ ($t = 3.438$) และด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ มีค่า $B = 0.163$ ($t = 2.664$) ค่า ส่วนค่าต่ำสุด ด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน มีค่า $B = 0.129$ ($t = 3.405$)

ตารางที่ 29 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

ปัจจัยที่มีอิทธิพล (ค่าเฉลี่ย 4.09)	ด้านความง่ายใน การใช้เทคโนโลยี ในการปฏิบัติงานที่ บ้าน	ด้านความสุขใน การปฏิบัติงานที่ บ้าน	ด้านการกระจาย อำนาจในการ ตัดสินใจ	ด้านการ สนับสนุน
B	0.129	0.451	0.163	0.222
t	3.405 (Sig 0.001)	10.431 (Sig 0.000)	2.664 (Sig 0.008)	3.438 (Sig 0.001)

กล่าวโดยสรุป พบว่า ตัวแปรต้นที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) มากที่สุดคือ ผู้ปฏิบัติงานจะมีความสุขมากขึ้นเมื่อได้ปฏิบัติงานที่บ้าน ($B=0.451$) รองลงมาการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้นเกิดจากการสนับสนุนข้อมูลของเพื่อนร่วมงานหรือหน่วยงานต่างๆทำให้มีข้อมูลสามารถปฏิบัติงานทางไกลได้ และหัวหน้างานให้ความ

ช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาระหว่างปฏิบัติงานที่บ้าน ($B=0.222$) อีกทั้งหัวหน้ามีการกระจายอำนาจให้สามารถตัดสินใจในงาน สามารถวางแผนการปฏิบัติงานในแต่ละวันได้เอง ($B=0.163$) สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ ในบางคนอุปกรณ์อาจจะไม่เอื้ออำนวยเมื่อมีการปฏิบัติงานที่บ้านสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ($B=0.129$)

5.1.4 สมมติฐานการวิจัย

1) สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน : ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0)และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.036 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่แตกต่างกัน

(1) สมมติฐานที่ 2.1 : ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ที่แตกต่างกัน โดยมีค่า t เท่ากับ -2.442 และมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

(2) สมมติฐานที่ 2.2 : ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ที่แตกต่างกัน โดยมีค่า F เท่ากับ 4.599 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า

- กลุ่มอายุ 31 - 40 ปี มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) มากกว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปีและมากกว่ากลุ่มอายุ 51-60 ปี

(3) สมมติฐานที่ 2.3 : ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ที่แตกต่างกัน โดยมี ค่า F เท่ากับ 3.683 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า

- กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) น้อยกว่ากลุ่มปริญญาโทและน้อยกว่ากลุ่มปริญญาเอก

- กลุ่มปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) น้อยกว่ากลุ่มปริญญาเอก

(4) **สมมติฐานที่ 2.4** : ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0)และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า **สถานภาพ** มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ที่ **ไม่แตกต่างกัน** โดยมี ค่า F เท่ากับ 1.826 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.163 ซึ่งมากกว่า 0.05

(5) **สมมติฐานที่ 2.5** : ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า **ลักษณะงาน** มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน(Work From Home) ที่ **แตกต่างกัน** โดยมี ค่า F เท่ากับ 3.095 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า

- กลุ่มสายบริการทางการแพทย์ มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) น้อยกว่ากลุ่มสายการคลัง น้อยกว่ากลุ่มสายทรัพยากรบุคคลและน้อยกว่ากลุ่มสายเทคโนโลยีสารสนเทศ
- กลุ่มสายสนับสนุนบริการทางการแพทย์ มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) น้อยกว่ากลุ่มสายเทคโนโลยีสารสนเทศ

(6) **สมมติฐานที่ 2.6** : ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า **สภาพความเป็นอยู่** มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ที่ **แตกต่างกัน** โดยมี ค่า F เท่ากับ 3.722 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า

- กลุ่มอยู่คนเดียว มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) น้อยกว่ากลุ่มอยู่เป็นครอบครัว
- กลุ่มอยู่เป็นครอบครัว มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) มากกว่ากลุ่มอยู่กับเพื่อน

(7) **สมมติฐานที่ 2.7** : ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า **สถานที่ปฏิบัติงานในระหว่างที่ Work From Home** มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ที่ **แตกต่างกัน** โดยมี ค่า F เท่ากับ 23.912 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า

- กลุ่มภายในบ้าน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) มากกว่ากลุ่มภายนอกบ้านและมากกว่ากลุ่มทั้งภายในบ้านและภายนอกบ้าน
- กลุ่มภายนอกบ้าน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) น้อยกว่ากลุ่มทั้งภายในบ้านและภายนอกบ้าน

3) สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ปัจจัยด้านการสนับสนุน และปัจจัย

ด้านการติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในภาพรวม

5.1.5 ผลการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ Multiple Linear Regression Analysis-Enter ซึ่งมี 6 ปัจจัย พบว่า มี 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้านสูงสุด (ค่าสัมประสิทธิ์ 0.451) รองลงมาคือปัจจัยด้านการสนับสนุน ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ และปัจจัยด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน ตามลำดับ

1) **ด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน** ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาการเดินทางจากการปฏิบัติงานที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านมีความสุขมากขึ้นเมื่อได้ปฏิบัติงานที่บ้าน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98

2) **ด้านการมีส่วนร่วมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน** คือ ด้านการสนับสนุน และด้านการกระจายอำนาจ

(1) **ด้านการสนับสนุน** ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ในระหว่างที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้านและเพื่อนร่วมงานของท่านปฏิบัติงานที่หน่วยงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ กรณีท่านต้องใช้ข้อมูลจากหน่วยงานอื่นหน่วยงานนั้นๆพร้อมให้ข้อมูลเพื่อประกอบการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

(2) **ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ** ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานแต่ละวันได้เอง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.35 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หัวหน้าให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อท่านต้องปฏิบัติงานที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

1) **ด้านการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน** ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน คือ ด้านความง่ายของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน

(1) **ด้านความง่ายของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน** ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต และสื่อออนไลน์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานที่บ้าน

ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านมีทรัพยากรส่วนตัวเพียงพอ ในการปฏิบัติงานที่บ้าน เช่น คอมพิวเตอร์, โน้ตบุ๊ค, อินเทอร์เน็ต ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

จะเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) มี 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ($t = 2.664$) ปัจจัยด้านการสนับสนุน ($t = 3.438$) ปัจจัยด้านความง่ายของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน ($t = 3.405$) และปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน ($t = 10.431$)

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน สภาพความเป็นอยู่และสถานที่ปฏิบัติงานระหว่าง WFH) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

สอดคล้องกับงานศึกษา มนัสนันท์ ศรีนาคร และ พิเชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2012) เรื่องการปฏิบัติงานทางไกลและที่บ้าน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเพศ อาชีพ ลักษณะงาน รายได้และเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานทางไกลและที่บ้าน พบว่าการปฏิบัติงานทางไกลและที่บ้านดีกว่ารูปแบบเดิม งานมีคุณภาพมากกว่าเดิม มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สุขภาพจิตดีขึ้นกว่าเดิม มีความสุขมากกว่าเดิม (สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2 ในข้างต้น)

5.2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis-Enter) จากปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัย พบว่ามี 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) คือ ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน ปัจจัยด้านการสนับสนุน ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจ และปัจจัยด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน ตามลำดับ

ตารางที่ 30 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	ความสุข	การสนับสนุน	การกระจายอำนาจ	ความง่ายในการใช้เทคโนโลยี
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Beta)	0.482	0.209	0.135	0.176
ค่าเฉลี่ยสูงสุด	ลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาเดินทาง (4.28)	เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือ (4.18)	วางแผนและจัดลำดับงานตัวเอง (4.35)	สามารถใช้โปรแกรมในการปฏิบัติงาน (4.03)
ค่าเฉลี่ยต่ำสุด	มีความสุขมากขึ้นเมื่อได้ปฏิบัติงานที่บ้าน (3.98)	หัวหน้าช่วยเหลือแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน (3.97)	มีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน (4.08)	มีทรัพยากรส่วนตัวเพียงพอปฏิบัติงาน (3.85)

จากตารางข้างต้นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ที่มีอิทธิพลสูงที่สุด คือ ด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน รองลงมาด้านการสนับสนุนด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจและด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้านตามลำดับ

1) ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาการเดินทางจากการปฏิบัติงานที่บ้าน (4.28) รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมส่งเสริมการปฏิบัติงานที่บ้านที่ดี (4.16) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านมีความสุขมากขึ้นเมื่อได้ปฏิบัติงานที่บ้าน (3.98)

แสดงให้เห็นว่า ในรูปแบบที่ต้องมีการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ถ้าบุคลากรมีความสุขในการปฏิบัติงานก็จะสามารถลดความเครียดในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ได้ ซึ่งการประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่าย รวมทั้งมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยจะส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้นแต่ก็ไม่ใช่ว่าทุกคนจะมีความสุขมากขึ้นเมื่อได้ปฏิบัติงานที่บ้านอาจมีปัจจัยอื่นๆประกอบด้วย

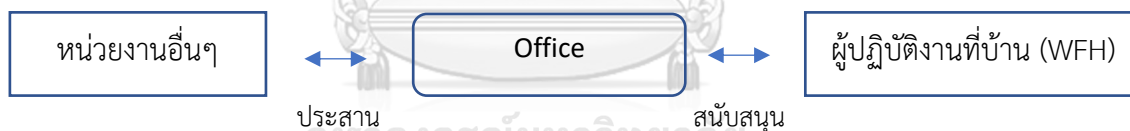
สอดคล้องกับงานศึกษา เรื่อง ผลกระทบของการปฏิบัติงานที่บ้านในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 กรณีศึกษางานศึกษาของ Jobs DB (2020) ปัจจัยในด้านสุขภาพหากมีสุขภาพกายใจที่ดีก็ย่อมส่งผลต่อผลของงานที่ออกมาไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากขององค์กร เมื่อพนักงานมีความสุขผลงานที่ออกมา ย่อมดีกว่าตอนที่พนักงานไม่มีความสุขในระยะการเวลาปฏิบัติงานที่เท่ากัน

2) ปัจจัยด้านการสนับสนุน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ในระหว่างที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน และเพื่อนร่วมงานของท่านปฏิบัติงานที่หน่วยงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (4.18) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ กรณีท่านต้องใช้ข้อมูลจากหน่วยงานอื่นหน่วยงานนั้นๆพร้อมให้ข้อมูล เพื่อประกอบการปฏิบัติงานของท่าน (3.87)

แสดงให้เห็นว่า ในรูปแบบที่ต้องมีการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ถ้าหน่วยงานให้ความสำคัญ สนับสนุนผู้ปฏิบัติงานจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ หากเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในระหว่างการทำงานทางไกลในด้านข้อมูลต่างๆจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดี แต่ก็ปฏิเสธไม่ได้ว่าเมื่อมีการปฏิบัติงานที่บ้านนั้นการติดต่อสื่อสารกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานต่างๆในการประสานขอข้อมูลต่างๆก็อาจจะมีความยากลำบากขึ้นไม่เหมือนการติดต่อกันที่หน่วยงาน แบบ Face to Face หน่วยงานที่เป็นต้นสังกัดต้องมีความเข้มแข็งในการสนับสนุนคอยประสานกันระหว่างหน่วยงาน



สอดคล้องกับงานศึกษา เรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางไกลของ Kowalski and Swanson (2005) ที่ศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานและองค์กรที่ปฏิบัติงานทางไกล รวมไปถึงประโยชน์และความท้าทาย ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จสำหรับผู้ปฏิบัติงานทางไกล ได้แก่ ปัจจัยด้านการสนับสนุน (support) ต้องมาจากการสนับสนุนในทุกระดับขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการสนับสนุนของผู้บริหารเป็นหลัก ทั้งในเรื่องการปฏิบัติงานทางไกล อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่จำเป็นต่างๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงาน ในส่วนของผู้บริหารระดับกลาง/หัวหน้างาน พบว่า หากยังมีการสนับสนุนจากระดับหัวหน้างาน จะยิ่งส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์เชิงบวกต่อองค์กรและส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น รวมไปถึงยกระดับคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ในส่วนของการสนับสนุนจากครอบครัวที่ต้องเข้าใจเหตุและให้การสนับสนุน เคารพซึ่งกันและกันในเวลาทำงานไม่รบกวน

ยอมส่งผลดีต่อชีวิตการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานแต่ละวันได้เอง (4.35) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หัวหน้าให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อท่านต้องปฏิบัติงานที่บ้าน (4.08)

แสดงให้เห็นว่า ในรูปแบบที่ต้องมีการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ถ้าหน่วยงานให้ความเป็นอิสระแก่ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้เองก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจว่าตนเองมีความรู้ความสามารถเกิดความรู้สึกทุ่มเทในการปฏิบัติงานนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพแต่ทั้งนี้การที่หัวหน้าจะให้ความเป็นอิสระรวมทั้งการกระจายอำนาจในการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานนั้นก็ต้องเกิดจากความเชื่อใจว่าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถทำได้ ซึ่งการกระจายอำนาจก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้าและผู้ปฏิบัติงาน

ระดับการกระจายอำนาจ ที่สอดคล้องกับศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

มีส่วนร่วม (4.08)

แก้ปัญหา (4.17)

วางแผน (4.35)

จะเห็นได้ว่าการกระจายอำนาจนั้นผู้ปฏิบัติงานที่มีศักยภาพที่สูงก็ควรจะเป็นกลุ่มที่ได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ รวมทั้งให้ความอิสระในการตัดสินใจ แก้ปัญหา ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในขั้นตอนเรียนรู้งาน ระดับการกระจายอำนาจอาจจะยังไม่สูงเท่า

สอดคล้องกับงานศึกษา ของ Hamilton (2002) เรื่อง การปฏิบัติงานที่บ้าน : ประโยชน์และความท้าทายของการปฏิบัติงานทางไกล พบว่า วัฒนธรรมองค์การที่เน้นให้บุคคลเป็นศูนย์กลางและเปิดโอกาสให้คนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆขององค์กรจะทำให้การบริหารจัดการการปฏิบัติงานทางไกลประสบความสำเร็จ คือ หัวหน้ามีการกระจายอำนาจให้กับลูกน้องให้ลูกน้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆมีความเชื่อถือ ไว้วางใจยอมส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

4) ปัจจัยด้านความง่ายของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต และสื่อออนไลน์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานที่บ้านได้ (4.03) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านมีทรัพยากรส่วนตัวเพียงพอในการปฏิบัติงานที่บ้าน เช่น คอมพิวเตอร์, โน้ตบุ๊ค, อินเทอร์เน็ต ฯลฯ (3.85)

แสดงให้เห็นว่า ในรูปแบบที่ต้องมีการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ถ้าหน่วยงานให้ความสำคัญว่าเทคโนโลยีสามารถเรียนรู้ได้ไม่ยากผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้ได้ มีการจัดหลักสูตรในการสอนการใช้โปรแกรมต่างๆสำหรับการปฏิบัติงานอยู่เสมอก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้โปรแกรมในการปฏิบัติงานได้ดีเกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงานแต่ประเด็นที่สำคัญเมื่อรูปแบบการปฏิบัติงานมีการปรับเปลี่ยนองค์กร/หน่วยงานก็ควรจะมีการสนับสนุนในด้านอุปกรณ์ สำหรับผู้ไม่มีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

สอดคล้องกับงานศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการปฏิบัติงานทางไกลกรณีศึกษา ธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า หากพนักงานยอมรับมีทัศนคติที่ยอมรับการปฏิบัติงานทางไกลในด้านปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยย่อย คือ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้ (Perceived usefulness) และความเข้ากันในการใช้ (Compatibility) ก็จะส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น แสดงให้เห็นว่าสอดคล้องกับงานวิจัยดังกล่าว นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับงานศึกษาวิจัยของ Nik, Madaniyan, Omidian and Khaledian (2014) ที่พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศกับศักยภาพการปฏิบัติงานทางไกลของพนักงานในองค์กรทางด้านเศรษฐกิจและการเงินมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก โดยเฉพาะปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) ซึ่งหมายความว่า ยิ่งพนักงานมีการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศก็ยิ่งส่งผลให้ศักยภาพในการปฏิบัติงานทางไกลของพนักงานสูงขึ้นด้วย

5.2.3 องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

งานศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จากผลการสำรวจความเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ประเมินจากปริมาณงาน การส่งมอบงานตามระยะเวลาและคุณภาพงาน ได้สะท้อนถึงผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่มาก (4.09) โดยประสิทธิภาพด้านระยะเวลาและการส่งมอบงานตามระยะเวลา (4.13) และปริมาณงาน (4.13) อยู่ในระดับที่มากแต่คุณภาพของงานอยู่ในระดับที่ต่ำสุด (4.00) ทั้งนี้ เป้าหมายของการปฏิบัติงานที่บ้านเพื่อควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ให้แก่บุคลากรของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย โดยผ่านมาตรการ

เว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ขณะเดียวกันผลการปฏิบัติงานทั้งในด้านปริมาณและด้านคุณภาพจะต้องระดับให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

จากผลการศึกษา พบว่า มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน ปัจจัยด้านการสนับสนุน ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ และปัจจัยด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน หากพิจารณาปัจจัยดังกล่าวจะเห็นว่ามีความเชื่อมโยงกับระดับการบริหารขององค์กรที่แตกต่างกัน โดยในการศึกษาวิจัยนี้ได้แบ่งระดับการบริหารองค์กรออกเป็น 3 ระดับ ประกอบด้วย

1) การบริหารระดับองค์กร โดยองค์กรจะต้องกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนในการเป็นตัวกลางเชื่อมโยงสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องการสนับสนุนแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่บ้าน การสนับสนุนขององค์กรแก่เจ้าหน้าที่มีอยู่ 2 ลักษณะ ได้แก่ สนับสนุนด้านองค์ความรู้ ข้อมูลที่เก็บไว้ที่องค์กร เสนอความเห็นเพื่อหาทางออกในการแก้ปัญหาและสนับสนุนด้านปัจจัยอุปกรณ์สื่อสารและซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน ขณะเดียวกันองค์กรจะต้องทำหน้าที่ประสานงานระหว่างองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อความน่าเชื่อถือดังนั้น องค์กรจะต้องกำหนดบทบาทและทิศทางในการบริหารจัดการในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ชัดเจน

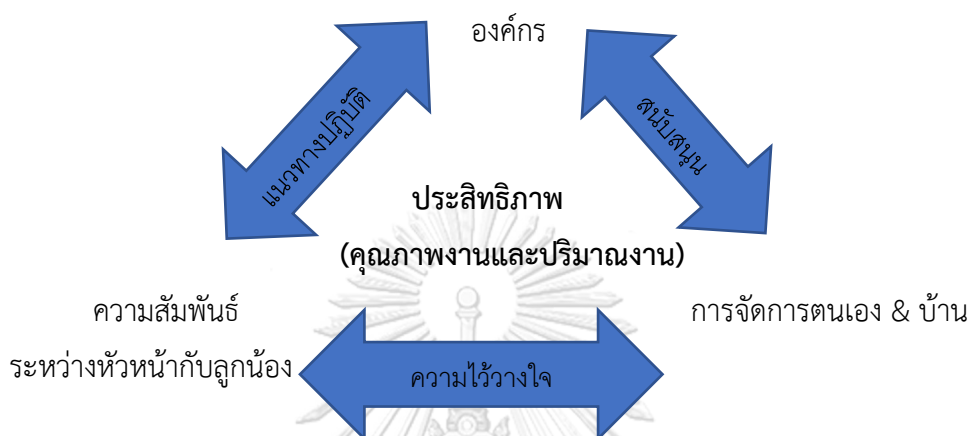
2) การบริหารด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับบุคลากร (เจ้าหน้าที่ประจำ) มีความเชื่อมโยงกับระดับการมีส่วนร่วม ในด้านกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กระจายอำนาจเป็นเงื่อนไขสำคัญ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน เพราะหัวหน้างานไม่สามารถควบคุมกำกับดูแลได้อย่างใกล้ชิดเหมือนในกรณีการปฏิบัติงานที่หน่วยงาน (Onsite) โดยระดับในการกระจายอำนาจที่หัวหน้างานให้แก่เจ้าหน้าที่ควรสอดคล้องกับศักยภาพและทักษะของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ การกระจายอำนาจแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับว่าหัวหน้างานมี **ความไว้วางใจ** เชื่อใจแก่ลูกน้องมากน้อยแค่ไหน

3) การจัดการตนเองกับสภาพแวดล้อม ที่มีความเชื่อมโยงกับระดับความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน ซึ่งในแต่ละบุคคลจะมีระดับความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้านแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและความสัมพันธ์ของคนในครอบครัว อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความสุขของเจ้าหน้าที่ คือ **การประหยัดค่าใช้จ่ายและการลดเวลาการเดินทางในการไปปฏิบัติงาน**

กล่าวโดยสรุป การบริหารจัดการองค์กรเพื่อให้การปฏิบัติงานที่บ้านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน จึงขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่เชื่อมโยงกันอย่างสมดุลระหว่าง (1) การกำหนดทิศทางบทบาทขององค์กรที่ชัดเจน (2) การกระจายอำนาจที่สอดคล้อง

กับความไว้วางใจของหัวหน้างานกับการกระจายอำนาจที่สอดคล้องศักยภาพและทักษะของผู้ปฏิบัติงาน (3) การจัดการตนเองกับสภาพแวดล้อม ดังรูป

ภาพที่ 4 องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)



5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 จากการที่ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลในเชิงคุณภาพและปริมาณ ผลการศึกษาพบว่า สิ่งองค์กรสามารถทำได้ดีอยู่แล้วและต้องปรับปรุงมีอะไรบ้าง

ตารางที่ 31 ผลการศึกษาสิ่งที่องค์กรทำได้ดีอยู่แล้วและต้องปรับปรุงมีอะไรบ้างในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

องค์ประกอบ	สิ่งที่ควรส่งเสริมให้ดียิ่งขึ้น	สิ่งที่ควรปรับปรุง
ตัวบุคคล	<p>ด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาการเดินทาง (4.28) - สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสม (4.16) 	<p>ด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ท่านมีความสุขมากขึ้นเมื่อได้ปฏิบัติงานที่บ้าน (3.98)

องค์กร	ด้านการสนับสนุน - เพื่อนร่วมงานของท่านปฏิบัติงานที่หน่วยงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (4.18) ด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน - สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และสื่อออนไลน์ต่างๆ (4.03)	ด้านการสนับสนุน - กรณีท่านต้องใช้ข้อมูลจากหน่วยงานอื่นหน่วยงานนั้นๆพร้อมให้ข้อมูลเพื่อประกอบการปฏิบัติงานของท่าน (3.87) ด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน - มีทรัพยากรส่วนตัวเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์, โน้ตบุค, อินเทอร์เน็ต ฯลฯ (3.85)
ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง	ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ - สามารถวางแผนการปฏิบัติงานแต่ละวันได้เอง (4.35)	ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ - หัวหน้าให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย (4.08)

1) สิ่งที่ควรส่งเสริมให้ดียิ่งขึ้น

(1) องค์กรประกอบด้านตัวบุคคล

ด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน คือ ตัวบุคคลเมื่อได้มีการปฏิบัติงานที่บ้านจะช่วยลดความเครียด และความกังวลจากการติดเชื้อ จิตใจจะปลอดโปร่งและยังสามารถสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานได้ทั้งการจัดมุมห้องได้ตามที่ต้องการ เปิดเพลงจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สอดคล้อง

- การลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาการเดินทาง (4.28)
- สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสม (4.16)

(2) องค์กรประกอบด้านองค์กร

ด้านการสนับสนุน คือ องค์กรควรให้ความสำคัญ สนับสนุนบุคลากร ซึ่งการสนับสนุนควรมาจากผู้บริหารระดับสูงต้องมีการสนับสนุนก่อนลงมาที่หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน ช่วยเหลือในปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นของการปฏิบัติงาน ให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆในระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สอดคล้อง

- เพื่อนร่วมงานของท่านปฏิบัติงานที่หน่วยงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (4.18)
เมื่อมีการปฏิบัติงานที่บ้านสิ่งสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง และราบรื่นได้นั้น
เพื่อนร่วมงานมีส่วนสำคัญในการให้ความช่วยเหลือในข้อมูลต่างๆที่ไม่สามารถหาได้

ด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน คือ บุคลากรต้องสามารถเรียนรู้
เข้าใจการใช้เทคโนโลยีได้ง่าย ไม่ซับซ้อน องค์กรควรให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญ
ในการใช้เทคโนโลยีว่าสามารถช่วยให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ ถ้าผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงความ
ง่ายในการใช้เทคโนโลยีก็จะทำให้ยอมรับและใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เช่น จัดให้มีการอบรม
ในส่วนของโปรแกรมที่สำคัญต่อระบบงานต่างๆ สอดคล้อง

- สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต และสื่อออนไลน์ต่างๆ (4.03)

(3) องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง

ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ คือ องค์กรควรให้ความสำคัญเนื่องจากหากหัวหน้า
งานมีความเชื่อถือไว้วางใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆที่อยู่ในความ
รับผิดชอบของตนเองได้เองไม่ปิดกั้น ทั้งสามารถวางแผนในการปฏิบัติงานในแต่ละวัน ตัดสินใจในงาน
ได้และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและเกิดความ
เต็มใจในการปฏิบัติงานส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สอดคล้อง

- สามารถวางแผนการปฏิบัติงานแต่ละวันได้เอง (4.35)

2) สิ่งที่ควรปรับปรุง

(1) องค์ประกอบด้านตัวบุคคล

ด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน คือ ในการปฏิบัติงานที่บ้านไม่ใช่ทุกคนจะมีความสุข
เพราะต้องมีการวางแผนชีวิตใหม่ทั้งตารางงาน ตารางการตื่นนอนหรือมักมีสิ่งเบี่ยงเบนความสนใจ
มากกว่าสภาพแวดล้อมในที่หน่วยงาน รวมทั้งในสภาพแวดล้อมที่ไม่มีหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน
อาจทำให้เกิดการดองงาน จึงต้องมีการสร้างบรรยากาศให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีแรง
กระตุ้นในการปฏิบัติงานมากขึ้น สอดคล้อง

- ท่านมีความสุขมากขึ้นเมื่อได้ปฏิบัติงานที่บ้าน (3.98)

(2) องค์ประกอบด้านองค์กร

ด้านการสนับสนุน คือ การที่หน่วยงานต่างๆจะสนับสนุนข้อมูลได้นั้น เกิดจากการที่มี
ความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ดังนั้นจึงต้องมีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน โดยจากผู้บริหาร
ระดับสูง ลงมาที่หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ดังเช่น

- กรณีท่านต้องใช้ข้อมูลจากหน่วยงานอื่นหน่วยงานนั้นๆพร้อมให้ข้อมูลเพื่อประกอบการปฏิบัติงานของท่าน (3.87)

ด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน คือ ในการปฏิบัติงานที่บ้านนั้นไม่ใช่ทุกคนจะมีทรัพยากรเพียงพอในการปฏิบัติงาน องค์กรควรสนับสนุนให้ยืมอุปกรณ์สำหรับผู้ที่ไม่ได้ โดยอาจจะมีการตั้งงบประมาณสำหรับจัดหาอุปกรณ์

- มีทรัพยากรส่วนตัวเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์, โน้ตบุค, อินเทอร์เน็ต ฯลฯ (3.85)

(3) องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง

ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ คือ หัวหน้าต้องมีความเชื่อถือและไว้วางใจผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะเกิดได้จากผู้ปฏิบัติงานต้องแสดงศักยภาพของตนเองให้เห็น ให้ผลงานแทนคำพูด เมื่อหัวหน้าเห็นถึงศักยภาพจะเกิดความไว้วางใจในการมอบหมายงานให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆแต่การปฏิบัติงานที่บ้านการกระจายอำนาจอาจจะค่อยเป็นค่อยไปตามศักยภาพ เพราะไม่ใช่ทุกคนจะสามารถทำได้ตามที่คาดหวัง ดังเช่น

- หัวหน้าให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย (4.08)

จากการศึกษาเชิงคุณภาพองค์กรพบว่า เป็นการสนับสนุนขององค์กร สะท้อนได้จาก

ตารางที่ 32 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรค-สิ่งที่ควรปรับปรุงในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

องค์ประกอบ	ปัญหาและอุปสรรค	สิ่งที่ควรปรับปรุง
ตัวบุคคล	สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัญหาที่พบ สถานที่ปฏิบัติงานไม่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงาน ไม่มีโต๊ะปฏิบัติงาน สถานที่คับแคบ	- เลือกรมุมสงบภายในบ้านจัดเป็นโซนทำงาน - จัดระเบียบโต๊ะ เก้าอี้ให้เหมาะสมกับการนั่งปฏิบัติงาน - จัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆในการปฏิบัติงานให้ครบ
องค์กร	อุปกรณ์/เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ปัญหาที่พบ ความเสถียรของระบบ และระบบต่างๆที่ไม่รองรับในบางลักษณะงาน เกิดความล่าช้า การประสานงาน/การติดต่อ	- หน่วยงานอาจจะมีการตั้งงบประมาณในเรื่องอุปกรณ์ ให้ยืมอุปกรณ์สำหรับบุคคลที่ไม่มี เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

	<p>สื่อสาร ปัญหาที่พบ การติดต่อสื่อสารในทางไกล ความเข้าใจอาจจะคลาดเคลื่อน เนื่องจากต้องมีการปรับเปลี่ยนสถานที่ในการปฏิบัติงาน ความคล่องตัวอาจจะยังไม่มี</p>	<ul style="list-style-type: none"> - หัวหน้างานต้องมีการติดต่อสื่อสารอยู่ตลอดเวลา โดยผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ เช่น Line หรือ MS Team หรือ ZOOM เพื่อจะได้ทราบปัญหาและติดตามงาน - มีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่หน่วยงานอยู่ตลอด ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ เช่น Line ตรงกัน
<p>ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง</p>	<p>กระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน</p> <p>ปัญหาที่พบบางอย่างต้องใช้เอกสารต่างๆ ซึ่งไม่สามารถนำออกมาจากที่ทำงานได้ รวมทั้งกระบวนการปฏิบัติงานบางเรื่องมีหลายขั้นตอนจึงทำให้เกิดความล่าช้า ข้อมูลประกอบอาจจะไม่มีครบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ประสานงานกับเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงานที่หน่วยงานในการขอข้อมูลเพื่อประกอบการปฏิบัติงาน - ในขั้นตอนการอนุมัติงานจากหัวหน้างาน อาจจะมีการส่งงานให้ผ่านช่องทางออนไลน์ก่อนในช่วงที่มีการปฏิบัติงานที่บ้านก่อนในเบื้องต้น เมื่อมาปฏิบัติงานที่หน่วยงานแล้วจึงส่งแบบสมบูรณ์ เพื่อลดเวลาในการตรวจ

5.3.2 ข้อเสนอในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยในเชิงปริมาณ ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ควรทำวิจัยในเชิงคุณภาพหรือการวิจัยแบบผสมผสาน โดยสัมภาษณ์เป็นกลุ่มตามตำแหน่งงานหรือลักษณะงาน เพื่อเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและสามารถตอบคำถามได้ครอบคลุม ชัดเจนมากขึ้น

2) ควรมีการศึกษาปัจจัยตัวแปรอื่นๆเพิ่มมากขึ้นที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) เช่น ตำแหน่งงาน นโยบายขององค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

5.4 บทส่งท้าย

ผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า จากการตอบแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ประจำที่ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จำนวน 320 คน มีความคิดเห็นที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแต่สิ่งที่สามารถทำได้ดี คือ ในด้านปริมาณงานมากกว่าคุณภาพงาน เนื่องจากข้อจำกัด

ของการปฏิบัติงานที่บ้าน การควบคุมดูแลติดตามงานจากหัวหน้างานอย่างใกล้ชิดเป็นเรื่องที่ยาก ในส่วนลักษณะงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานที่บ้านคืองานสายสนับสนุน ได้แก่ สายเทคโนโลยี สารสนเทศ สายทรัพยากรบุคคลและสายการคลัง ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานแบบผสมผสาน (Hybrid) คือ ทั้งในหน่วยงานและที่บ้าน มากกว่าปฏิบัติงานที่บ้าน เพียงอย่างเดียว

อีกทั้ง พบว่าการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จะเกิดประสิทธิภาพได้นั้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน คือ ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน ปัจจัยด้านการสนับสนุน ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้านและปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัย มีความเชื่อมโยงกับ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. องค์ประกอบด้านองค์กร จะมีผลอย่างมากต่อปัจจัยด้านการสนับสนุน ทั้งผู้บริหารระดับสูง หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านข้อมูลและการแก้ไขปัญหาต่างๆ รวมทั้งปัจจัยด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้านที่ยอมรับว่าเทคโนโลยีเป็นเรื่องที่ง่าย เข้าใจได้ และสามารถใช้โปรแกรมต่างๆในการปฏิบัติงานได้ดี 2. องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง จะมีผลอย่างมากต่อปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ โดยระดับการกระจายอำนาจขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคล ขณะเดียวกันความไว้วางใจที่หัวหน้างานมีให้แก ลูกน้องถือเป็นเงื่อนไขสำคัญต่อความสำเร็จของการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ 3. องค์ประกอบด้านตัวบุคคล ความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้านจะส่งผลต่อประสิทธิภาพแต่การปฏิบัติงานที่บ้านไม่ใช่ทุกคนจะมีความสุขขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอาจจะไม่เอื้ออำนวย รวมทั้งความสัมพันธ์ของคนในครอบครัว โดยปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Jobs DB ,Kowalski and Swanson, Hamilton , Nik,Madaniyan,Omidian and Khaledian

บรรณานุกรม

- (ILO), ม. E. ร. ศ. (2017). อีกด้านของ "การทำงานที่บ้าน" อาจเสี่ยงเสียสุขภาพจิต <https://www.pptvhd36.com/news/ประเด็นร้อน/122315>
- Anthony, W. P. (1978). *Participative management*. Addition-Wesley.
- Davis, F. D., Bagozzi, R., & Warshaw, P., (1989). *User acceptance of computer technology A comparison of two theoretical models*. Management Science.
- FiRM, W. (2020). งานวิจัยชี้ *Work from Home* ดีกว่าเข้าทำงานที่ออฟฟิศ <https://www.wisdomfirm.com/งานวิจัยชี้-work-from-home-ดีกว่าเข้า/>
- Hamilton, E. (2002). *Bringing Work Home: Advantages and Challenges of Telecommuting* Retrieved from https://www.bc.edu/content/dam/files/centers/cwf/research/publications/researchreports/Bringing%20Work%20Home_Telecommuting
- JobDB. (2563). [COVID-19] *Work from home* คืออะไร? ต้องทำอย่างไรบ้าง? <https://th.jobsdb.com/th/articles/work-from-home-คือ/>
- Kowalski , K.B ,& and Swanson , J. A. (2005). Critical success factors in developing teleworking program. *Benchmarking : An International Journal*, 12(3), 236-249.
- Likert, R. (1961). *The Human Organization*. McGraw-Hill Book Co.
- Peterson, E. P., G. E. . (1989). *Business organization and management*. Irwin.
- Pran Suwannatat. (2020). นักวิจัย *Stanford* เผยทำงานที่บ้านไม่ใช่วิธีที่ดี ประสิทธิภาพลด สุขภาพจิตแย่ในระยะยาว <https://brandinside.asia/stanford-research-say-work-from-home-is-not-good-in-long-term/>
- Robbins, P. (1990). *Organization theory: Structure design and application*.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations (5th ed.)*. The Free.
- Russell C.Swanburg (1996). *Management and Leadership for Nurse manager*. Boston: Jones and Bartlett Publishes.
- กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. (2563). *Work From Home* คืออะไร ช่วยให้ออกจาก โควิด-19 ได้อย่างไร <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/872368>
- เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรม ผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร]. กรุงเทพฯ. จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. (2546). “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำ การ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ” จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. จันทรานี สงวนนาม. (2545). ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา. บั๊กพอยท์.

ภาคผนวก



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งผู้วิจัยจะนำข้อมูลไปประมวลผลและนำเสนอในภาพรวม เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในงานทางวิชาการเท่านั้น ข้อมูลที่ได้รับจะถือเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

2.2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

2.4 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

3. แบบสอบถามชุดนี้มี 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) วิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ สภาการศึกษา

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปฏิบัติงานที่บ้าน (work From Home)

ขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน)

1. เพศ

<input type="checkbox"/> หญิง	<input type="checkbox"/> ชาย
-------------------------------	------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 30 ปี	<input type="checkbox"/> 31-40 ปี
<input type="checkbox"/> 41-50 ปี	<input type="checkbox"/> 51-60 ปี
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก
4. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส/อยู่ด้วยกัน
<input type="checkbox"/> หย่าร้าง/แยกกันอยู่	
5. ลักษณะงาน

<input type="checkbox"/> สายบริการทางการแพทย์	<input type="checkbox"/> สายสนับสนุนบริการทางการแพทย์
<input type="checkbox"/> สายการคลัง	<input type="checkbox"/> สายทรัพยากรบุคคล
<input type="checkbox"/> สายเทคโนโลยีสารสนเทศ	
6. สภาพความเป็นอยู่

<input type="checkbox"/> อยู่คนเดียว	<input type="checkbox"/> อยู่เป็นครอบครัว
<input type="checkbox"/> อยู่กับเพื่อน	
7. สถานที่ปฏิบัติงานในระหว่าง Work From Home

<input type="checkbox"/> ภายในบ้าน	<input type="checkbox"/> ภายนอกบ้าน
<input type="checkbox"/> ทั้งภายในบ้านและภายนอกบ้าน	

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กรณีศึกษา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความง่ายของเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน					
1.ท่านมีทรัพยากรส่วนตัวเพียงพอในการปฏิบัติงานที่บ้าน เช่น คอมพิวเตอร์, โน้ตบุค, อินเทอร์เน็ต ฯลฯ					
2.ท่านสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ตและสื่อออนไลน์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานที่บ้านได้					
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการปฏิบัติงานที่บ้าน					
3.ท่านมีสมดุลระหว่างการทำงานที่บ้านกับการใช้ชีวิตส่วนตัว					
4.เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยให้ท่านปฏิบัติงานที่บ้านได้สะดวกรวดเร็วและง่ายขึ้น					

ความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5.ท่านมีความสุขมากขึ้นเมื่อได้ปฏิบัติงานที่บ้าน					
6.การปฏิบัติงานที่บ้านทำให้ท่านลดความเครียดในช่วงสถานการณ์โควิดได้					
7.ท่านมีเวลาให้กับสมาชิกในครอบครัวมากขึ้นจากการปฏิบัติงานที่บ้าน					
8.ท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาการเดินทางจากการปฏิบัติงานที่บ้าน					
9.สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการปฏิบัติงานที่บ้านมีความเหมาะสมและส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก เช่น เสียง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ					

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ					
10.หัวหน้าให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อท่านต้องปฏิบัติงานที่บ้าน					
11.ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานและจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละวันได้เอง					
12.ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานที่ได้รับมอบหมายได้ในระหว่างปฏิบัติงานที่บ้าน					
ด้านการสนับสนุน					
13.หัวหน้าให้การสนับสนุนและช่วยเหลือท่านในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
14. ในระหว่างที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้านและเพื่อนร่วมงานของท่านปฏิบัติงานที่หน่วยงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
15. กรณีท่านต้องใช้ข้อมูลจากหน่วยงานอื่นหน่วยงานนั้นๆพร้อมให้ข้อมูลเพื่อประกอบการปฏิบัติงานของท่าน					
21. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่หน่วยงานกำหนดไว้					
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
16. หัวหน้างานของท่านมีการประชุมและติดตามงานของท่านผ่านทางช่องทางออนไลน์เช่นLineหรือMS Team หรือ Zoom ในช่วงระหว่างปฏิบัติงานที่บ้าน					
17. ท่านสามารถติดต่อ/ประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้ตลอดเวลาในช่วงที่ปฏิบัติงานที่บ้าน					
18. ท่านสามารถติดต่อกับหัวหน้างานของท่านได้ตลอดเวลาในช่วงที่ปฏิบัติงานที่บ้าน					

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
19. ผลงานของท่านมีความถูกต้อง หรือมีข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อยในระหว่างการปฏิบัติงานที่บ้าน					
20. หัวหน้ายอมรับผลงานของท่าน					
21. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่หน่วยงานกำหนดไว้					
22. ท่านสามารถวางแผนงานจัดการปริมาณงานในการปฏิบัติงานได้					
23. ท่านสามารถจัดการกับงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และตรงเวลา					
24. ท่านสามารถบริหารและควบคุมเวลาในการปฏิบัติงานได้					

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปฏิบัติงานที่บ้าน (work From Home) เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากบ้าน

1. ถ้าหากท่านสามารถเลือกปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หรือ ปฏิบัติงานที่หน่วยงาน (Onsite) หรือ สลับกันสองที่ ในช่วงสถานการณ์ โควิด-19 ได้ท่านมีความต้องการแบบไหน เพราะเหตุใด

ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

(เหตุผล).....

ปฏิบัติงานที่หน่วยงาน (Onsite)

(เหตุผล).....

ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) และ ปฏิบัติงานที่หน่วยงาน (Onsite)

(เหตุผล).....

2. ท่านมีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	พิชาพัทธ์ ปิยเรืองวิทย์
วัน เดือน ปี เกิด	2 กรกฎาคม 2536
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรีคณะสังคมศาสตร์ภาควิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ที่อยู่ปัจจุบัน	กรุงเทพมหานคร



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY