

อิทธิพลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเองส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1
Influence, job satisfaction, Information System Success, Flexibility and Job Autonomy Affect Work from Home Efficiency of Government Officials under Revenue Regional 1

อภิชนา ช่วยสุด

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Apichaya Chuaysud

E-mail: 6314154083@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเองส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ปัจจัยได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเองโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 จำนวน 297 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีระดับตำแหน่งปฏิบัติการ และมีประสบการณ์ในการทำงาน 8 ปีขึ้นไป ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความเป็นอิสระในงาน ($\bar{X} = 3.70$) ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพของข้อมูล ($\bar{X} = 3.28$) ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) และระดับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home

ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านเวลา ($\bar{X} = 3.56$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ที่มีเพศ ระดับการศึกษาและระดับตำแหน่งต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home โดยภาพรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความเป็นอิสระในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านคุณภาพของระบบ รวมถึงความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน

Abstract

The purpose of this study is to examine the influence, job satisfaction, information system success flexibility and job autonomy affect work from home efficiency of government officials under Revenue Regional 1, factors include demographic factors, job satisfaction, information system success, flexibility and job autonomy. The 297 sample were drawn from government officials under Revenue Regional1. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most government officials under Revenue Regional1 of the respondents were female, under 30 years old , single , received Bachelor's Degree, received monthly income of 10,001 – 20,000 bath, practitioner level and had worked more than 8 years. Job satisfaction were at moderate level ($\bar{X} = 3.39$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were work autonomy ($\bar{X} = 3.70$). Information system success were at moderate level ($\bar{X} = 3.24$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were information quality ($\bar{X} = 3.28$). Flexibility and job autonomy were at high level ($\bar{X} = 3.75$) Work from home efficiency of government officials under Revenue Regional1 was rated at a high level ($\bar{X} = 3.51$). When each aspect, it was found that the aspect has the time ($\bar{X} = 3.56$).

The results of hypothesis test show that (1) the government officials under Revenue Regional1 with different gender, education and position had different overall work from home efficiency (2) Job satisfaction; work autonomy, relationship with colleagues, safe and healthy environment had effect the work from home efficiency of government officials under Revenue Regional1 at statistical significance of 0.05 levels. (3) Information system success; information quality, service quality,

system quality, including flexibility and job autonomy had effect the work from home efficiency of government officials under Revenue Regional1 at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: Work from Home Efficiency

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในโลกปัจจุบันที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนรูปแบบการดำรงชีวิตของประชาชน รวมถึงวิธีการทำงาน และการให้บริการของหน่วยงานของรัฐอย่างชัดเจนและไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งเริ่มต้นในประเทศไทยตั้งแต่ช่วงต้นปี พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมา ยังเป็นปัจจัยกระตุ้นให้ภาครัฐเกิดการปรับตัวทั้งในระดับบุคคลและหน่วยงาน โดยได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการทำงาน และการให้บริการประชาชนของหน่วยงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้เกิดการดำรงชีวิตและการทำงานภายใต้รูปแบบและวิถีใหม่ ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นความปกติใหม่ หรือฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ทำให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าการเปลี่ยนแปลงในระยะเวลาที่ผ่านมา นั้น เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วไม่อาจควบคุมได้ และไม่มีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้นซ้ำอีกในอนาคต ซึ่งจะทำให้สภาพเศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนรูปแบบการดำรงชีวิต พฤติกรรมการใช้ชีวิต และความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปเช่นเดียวกัน

หน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่กรณีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อให้การดำเนินการของส่วนราชการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของส่วนราชการ และการให้บริการประชาชน โดยได้ให้อำนาจหัวหน้าส่วนราชการสั่งการให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัด ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการหรือกลับมาปฏิบัติราชการ ณ สถานที่ตั้งของส่วนราชการได้ตามที่เห็นสมควร พร้อมทั้งให้ส่วนราชการสนับสนุนการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ รวมถึงการจัดเตรียมสถานที่หรือพื้นที่ที่ส่วนราชการจัดไว้เป็นที่ทำงานร่วม (co – working space) และ อุปกรณ์สำนักงาน ตามที่เห็นสมควรแก่กรณี ซึ่งการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ จะต้องไม่กระทบต่อประสิทธิภาพ ลักษณะของงานตามภารกิจของส่วนราชการ และการให้บริการแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ และความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ โดยประกาศดังกล่าวบังคับใช้กับส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน (ไตรศุลี, 2563)

นอกจากนี้ กรมสรรพากรยังเห็นความสำคัญในการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล กรมสรรพากรจึงมีมาตรการในการดูแลคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานในสถานการณ์พิเศษ โดยให้มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่น คล่องตัวและเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ และการบริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง (กรมสรรพากร, 2565)

ดังนั้นจากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเองส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1

เพื่อเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ปัจจัยและสาเหตุตลอดจนนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home และรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จของระบบสารสนเทศและความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1

ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีขอบเขตการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขอบเขตการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 จำนวนทั้งสิ้น 1,145 คน (ระบบงานกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร, 2565) ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 297 คน
2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องอิทธิพลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเองส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จของระบบสารสนเทศและความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1

สมมติฐานที่ 3 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1

สมมติฐานที่ 4 ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเองมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1

2. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัด สำนักงานสรรพากรภาค 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง

3. หน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ตลอดจนการจัดกิจกรรมหรือโครงการที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ให้ดีขึ้น

แนวคิดและทฤษฎี

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home

Nilles (1998) ได้ให้ความหมายการปฏิบัติงานที่บ้านไว้ว่า เป็นรูปแบบหรือคำแทนของเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร เช่น การสื่อสารทางไกลและคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นการย้ายตัวงานสู่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง แทนการเคลื่อนย้ายผู้ปฏิบัติงานสู่ตัวงานเหมือนในอดีต อีกทั้งเป็นการปฏิบัติงานภายนอกสำนักงานเป็นบางครั้ง เพื่อขจัดความตึงเครียดต่อการทำงานในรูปแบบเดิม

Ryan (1954) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficiency) ไว้ว่าเป็นผลของความสัมพันธ์ในเชิงบวกจากมุมมองการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งเปรียบเทียบสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนมอบให้กับงาน เช่น ความมุ่งมั่น เอาใจใส่ ความขยันหมั่นเพียร และความพยายาม กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากการทำงาานนั้น ส่วน Millet (1954) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลมนุษย์และให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น

Peterson and Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Emerson (1913) โดยตัดทอนบางข้อลงไว้ว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานโดยตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงภารกิจขององค์กรและรักษามลประโยชน์ขององค์กรมีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งใช้เหตุผลและหลักการ ใช้ดุลยพินิจตัดสินใจ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในองค์กรและการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร สรุปรองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย (1) คุณภาพของงาน (2) ปริมาณงาน (3) เวลา และ(4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Gilmer and Haller (1971) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตโดยทั่วไปที่ได้รับมา และได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ (1) ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา (2)โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น (3) การจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงานอยู่รวมทั้งการดำเนินงานในหน่วยงานนั้น และ(4) ค่าจ้างและค่าตอบแทน ได้แก่ จำนวนเงินประจำที่ได้รับ และรายได้ที่จ่ายตอบแทนพิเศษที่หน่วยงาน

Dersal and William (1968) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยด้านความต้องการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพอใจมากหรือน้อยส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ โดยองค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ (1) การปกครองบังคับบัญชา (2) เงินเดือน (3) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา (4) ความสำเร็จในการทำงาน (5) การยอมรับทางสังคม (6) ลักษณะงาน (7) ความรับผิดชอบ และ (8) โอกาสก้าวหน้า

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

DeLone and McLean (2003) นำเสนอโมเดลการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Model of Information System Success) โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่ปีค.ศ. 1992 จนประกาศใช้อย่างแพร่หลายในปีค.ศ. 2003 และได้รับการยอมรับเพื่อเป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ (1) คุณภาพของข้อมูล (2) คุณภาพของระบบ (3) คุณภาพการให้บริการ (4) ความตั้งใจใช้งานระบบ (5) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และ (6) ประโยชน์ที่ได้รับ

4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง

ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง (Flexibility and Job Autonomy) หมายถึง ระดับความอิสระและความสามารถในการควบคุมตนเองในการปฏิบัติงานโดยผู้ปฏิบัติงานสามารถเลือกที่จะจัดสรรเวลาและกระบวนการทำงานทั้งหมดจนเสร็จสิ้น (Saragih, 2011) โดยกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านจะรู้สึกมีความอิสระในการปฏิบัติงาน (Gajendran, & Harrison 2007) เพราะสามารถที่จะเลือกวิธีปฏิบัติงาน และระยะเวลาที่จะปฏิบัติงานได้ตามต้องการ (Spector, 1996) ซึ่งเมื่อกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านมีความรู้สึกมีอิสระในการปฏิบัติงานแล้วก็จะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานสอดคล้องกับ Nguyen, et al. (2003) กล่าวว่า ความอิสระในการปฏิบัติงานมีผลดีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในขณะที่ Shantz, et al. (2013) กล่าวว่า ความอิสระในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันกับงานที่ปฏิบัติซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 จำนวนทั้งสิ้น 1,145 คน (ระบบงานกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร, 2565) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 297 คน หลังจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างแล้ว เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมทั่วประชากร ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นชั้นภูมิตามกลุ่มหน่วยงาน

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัย

ที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความเป็นอิสระในงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการให้บริการ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเองเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ซึ่งมีทั้งหมด 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 11 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปร
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง
2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการ

หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) Cronbach (1974) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวม 0.918 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 0.848 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 0.886 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 0.918 และด้านความเป็นอิสระในงาน 0.874 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศภาพรวม 0.929 แสดงเป็นรายด้านดังนี้ ด้านคุณภาพของข้อมูล 0.932 ด้านคุณภาพของระบบ 0.750 และด้านคุณภาพของการให้บริการ 0.875 ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเองภาพรวม 0.869 ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ภาพรวม 0.942 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน 0.924 ด้านปริมาณงาน 0.873 และด้านเวลา 0.884

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 297 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้วิธีการจับสลากโดยทำรายชื่อของข้าราชการทั้งหมด โดยมีเลขกำกับหน่วยรายชื่อทั้งหมด หลังจากนั้นส่งแบบสอบถามให้ข้าราชการที่ถูกสุ่มได้ในแต่ละหน่วยงานซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 297 ชุดแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่นำมาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง และประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ความยืดหยุ่น และความสามารถในการควบคุมตนเอง ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการ ในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องอิทธิพลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเองส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีระดับตำแหน่งปฏิบัติการ และมีประสบการณ์ในการทำงาน 8 ปีขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับ คือ ด้านความเป็นอิสระในงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านที่อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง โดยเรียงตามลำดับ คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือนและสวัสดิการ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเองของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงาน

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่งและประสบการณ์ในการทำงาน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ที่มีอายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home โดยภาพรวมไม่ต่างกัน และข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home โดยภาพรวมต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอิสระในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1

ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีผลต่อผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านคุณภาพของระบบ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1

ผลการวิเคราะห์ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเองมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเองมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ของระดับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านปริมาณงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการในหน่วยงานมีปริมาณงานที่มากและไม่สอดคล้องกับสถานการณ์การปฏิบัติงานที่บ้าน Work from Home ในปัจจุบัน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐพร ปักชี (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ที่มีอายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าอายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ นครศร เพ็ชรเมธี (2561) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด(มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด(มหาชน) ที่มีอายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอายุงานต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชาพัทธ์ ปิยเรืองวิทย์ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน Work from Home ของเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน Work from Home ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.2 ข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าเพศมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ พิชาพัทธ์ ปิยเรืองวิทย์ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน Work from Home ของเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน Work from Home ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับวิจัยของ ดิษรินทร์ ไทยประกอบ และคณะ (2565) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรุงเทพมหานครที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความเป็นอิสระในงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ให้ความสำคัญของความพึงพอใจการปฏิบัติงานในเรื่องของการที่หัวหน้าเปิดโอกาสให้มีความคิดอิสระในการกำหนดวิธีการทำงานในความรับผิดชอบของตนเองจากการทำงานที่บ้าน Work from Home สามารถขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานได้ ทั้งเรื่องในการทำงานและเรื่องส่วนตัวเมื่อทำงานจากที่บ้าน Work from Home และมีความพึงพอใจในสถานที่และพื้นที่ในการทำงานที่บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐพร ปักซี่ (2564) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความเป็นอิสระในงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิษรินทร์ ไทยประกอบ และคณะ (2565) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ให้ความสำคัญของความพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการในระดับปานกลาง มีความเห็นว่าค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติจากการทำงานที่บ้าน Work from Home ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลนิษฐ์ เสฐียรโกเศศ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์ (2563) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานรูปแบบ Work from Home (WFH) ให้เกิดประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่พนักงานบริษัทในเขตกทม.และปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า เงินเดือนและสวัสดิการไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานรูปแบบ Work from Home (WFH) ของเจ้าหน้าที่พนักงานบริษัทในเขตกทม.และปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการศึกษาความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 สามารถสรุปได้ดังนี้

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ และคุณภาพการให้บริการมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1

ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ให้ความสำคัญต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ ในระดับปานกลาง มีความเห็นว่าได้รับข้อมูลที่แม่นยำ และครบถ้วนจากฐานข้อมูลของหน่วยงานสำหรับใช้ในการทำงานที่บ้าน มีความเชื่อมั่นในระบบข้อมูลของหน่วยงานต่อการจัดเก็บและความปลอดภัยของข้อมูล และเจ้าหน้าที่ดูแลระบบของหน่วยงานมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาหรือสงสัยผ่านการใช้งานโปรแกรมต่างๆ ของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลนิษฐ์ เสฐียรโกเศศ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์ (2563) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานรูปแบบ Work from Home (WFH) ให้เกิดประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่พนักงานบริษัทในเขตกทม.และปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานรูปแบบ Work from Home (WFH) ของเจ้าหน้าที่พนักงานบริษัทในเขตกทม.และปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐพร ปักซี่ (2564) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการศึกษาความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเองที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 สามารถสรุปได้ดังนี้

ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ให้ความสำคัญต่อความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง ในระดับมาก มีความเห็นว่ามีอิสรภาพในการทำงานและมีชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นครศ เพ็ชรเมธี (2561) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด(มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเองมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด(มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุง และวางแผนการบริหารงานให้ข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 มีประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ที่สูงขึ้น ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความเป็นอิสระในงานจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ดังนั้น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในเรื่องของสภาพแวดล้อม บรรยากาศและพื้นที่ในการทำงานมีความเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้าน Work from Home สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะส่งผลให้ ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ดียิ่งขึ้น ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน องค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องของช่องทางการสื่อสารเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพผ่านการทำงานจากที่บ้าน Work from Home และด้านความเป็นอิสระในงาน

องค์กรควรให้ความสำคัญด้านความเป็นอิสระในงานเป็นอย่างมาก องค์กรควรส่งเสริม สนับสนุนงานที่ทำอยู่ให้ดีมาก ยิ่งขึ้นสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบด้วยตนเอง และสามารถแสดงความสามารถในงานของตนเองได้อย่างเต็มที่

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ดังนั้น ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน องค์กรไม่ควรให้ความสำคัญด้านเงินเดือนและสวัสดิการเพิ่มมากขึ้น เนื่องจาก ปัจจุบันค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านต้องปฏิบัติจากการทำงานที่บ้าน Work from Home อยู่แล้ว

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการให้บริการ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ดังนั้น ด้านคุณภาพของข้อมูล องค์กรควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพของข้อมูลเป็นอย่างมาก ในเรื่องของข้อมูลของงานที่ต้องนำมาใช้ทำงาน ผ่านการทำงานที่บ้านเทียบเท่ากับการทำงานที่สำนักงาน ด้านคุณภาพของระบบ องค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องของความเชื่อมั่นในระบบข้อมูลของหน่วยงานต่อการจัดเก็บและความปลอดภัยของข้อมูล และโปรแกรมของหน่วยงาน เมื่อปฏิบัติงานจากที่บ้านมีประสิทธิภาพเท่ากับที่ทำงานและ ด้านคุณภาพของการให้บริการ องค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องของความเชื่อมั่นในระบบข้อมูลของหน่วยงานต่อการจัดเก็บและความปลอดภัยของข้อมูล และโปรแกรมของหน่วยงานเมื่อปฏิบัติงานจากที่บ้านมีประสิทธิภาพเท่ากับที่ทำงาน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมบรรยากาศองค์กร

ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเองมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องของการมีอิสระในการตัดสินใจในงานตามขอบเขตความรับผิดชอบ และการจัดสรรกระบวนการทำงานทั้งหมดได้ขณะที่ปฏิบัติงานที่บ้าน ให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพเทียบเท่ากับการทำงานที่สำนักงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคล มิใช่เป็นสิ่งที่ถาวรและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อมและกาลเวลา ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการจัดการบริหารงานบุคคล ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะข้าราชการในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 เท่านั้น ในการวิจัย ครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาบุคลากรทั้งหมดในกรมสรรพากร เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรในภาพรวมทั้งกรมสรรพากร

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2565). การปฏิบัติงานในสถานที่พัก Work from Home และการป้องกันการแพร่ระบาด

- ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. ค้นเมื่อ 27 มกราคม 2566, จาก https://www.rd.go.th/fileadmin/user_upload/covid/Laws/w6_230265.pdf.
- กุลนิษฐ์ เสฐียรโกเศศ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานรูปแบบ Work from Home (WFH) ให้เกิดประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารการประชุมวิชาการ TH: การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงวิจัย ครั้งที่ 9. ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ดิษรินทร์ ไทยประกอบ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการ กรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://mmm.ruacth/MMMS/sat18/6314060136.pdf>.
- ไตรศุลี ไตรสรณกุล. (2565). ระเบียบการทำงานแบบ work from home ของส่วนราชการ. ค้นเมื่อ 22 มกราคม 2566, จาก <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/60229>.
- นคเรศ เพ็ชรมรี. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา : บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นัฐพร ปักซี่. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัท ในกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พัฒนชิตา รุ่งหิรัญธนาภิตต์. (2561). ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิชาพัทธ์ ปิยเรืองวิทย์. (2563). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิชารัฐประศาสนศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ระบบงานกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร. (2565). สารสนเทศบุคลากรกรมสรรพากร.
- Aropah, V. D., Sarma, M., & Sumertajaya, M. I. (2020). Factors affecting employee performance during work from home. *International Research Journal of Business Studies*.
- Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha: An examination of theory and applications. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98-104.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success. A Ten-Year Update.
- Dersal, V., & William, R. (1968). *The Successful Supervisor in Government and Business*. New York: Haper & Row publishers.
- Fajar, G., Taqi, M., & Arifin, B. (2020). Job performance during COVID-19 pandemic. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*.

- Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied and Psychology*, 92(6), 1524-1541
- Gilmer, V., & Haller, B. (1971). *Industrial psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York : McGraw Hill Book Company.
- Nguyen, A. N., Taylor, J., & Bradley, S. (2003). Job autonomy and job satisfaction: new evidence. Lancaster University Management School.
- Nilles, J. M. (1998). *Managing Telework: Strategies for Managing the Virtual Workforce*. New York: Wiley
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill,
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1953). *Business Organization and Management*. IL: Irwin
- Ryan, T.A., & Smith, P.C. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. New York : The Mcnanla Press Company.
- Saragih, S. (2011). The Effects of Job Autonomy on Work Outcomes : Self Efficacy as an Intervening Variable. *International Research Journal of Business Studies*.
- Shantz, A., Alfes, K., Truss, C., & Soane, E. (2013). The role of employee engagement in the relationship between job design and task performance, citizenship and deviant behaviours. *The International Journal of Human Resource Management*.
- Spector, P. E. (1996). *Industrial and Organizational Psychology : research and practice*. United States of America : John Wiley & Sons Inc.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd Ed). New York: Harper and Row Publications.
- Yoder, D. (1959). *Personnel principles and policies*. Tokyo: Maruzen.