

อิทธิพลแรงจูงใจในการทำงาน ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ การสนับสนุนและ
การให้คำปรึกษา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร
ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19)
Influence Work Motivation Availability of Technology and Equipment Support and
Consultancy Affects Efficiency of Work from Home operations of personnel
in the Tax Administration Division the Revenue Department of the
Revenue Department during the epidemic of the
Corona Virus (Covid-19).

หัตถยา เซ็นหลวง

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Huttaya Senluang

E-mail: 6314155011@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลแรงจูงใจในการทำงาน ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากรในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร จำนวน 222 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 – 35 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ และมีประสบการณ์ในการทำงาน 3 – 5 ปี แรงจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ($\bar{X} = 4.18$) ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$)

และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.33$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) บุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from home (2) แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ นอกจากนี้ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home

Abstract

The purpose of this study is to examine the Influence, work motivation availability of technology and equipment support and consultancy affects efficiency of work from home operations of personnel in the Tax Administration Division, Revenue Department of the Revenue Department during the epidemic of the Corona Virus (Covid-19), include demographic factors, work motivation, availability of technology and equipment, support and consultancy. The 222 sample were drawn from the personnel in the Tax Administration Division, Revenue Department of the Revenue Department. 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 personnel in the Tax Administration Division, Revenue Department of the Revenue Department of the respondents were female, ages 30 – 35 years, single, received Bachelor's Degree, received monthly income of 15,000 – 20,000 bath, level staff position and had worked 3 - 5 years. Work motivation were at high level ($\bar{X} = 4.10$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were responsibility ($\bar{X} = 4.18$). Availability of technology and equipment was at high level ($\bar{X} = 3.90$). Support and consultancy was at high level ($\bar{X} = 4.13$). The overall efficiency of work from home operations of personnel in the Tax Administration Division, the Revenue Department of the Revenue Department during the epidemic of the Corona virus (Covid-19) were rated at high level ($\bar{X} = 4.30$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was ability to work ($\bar{X} = 4.33$).

The results of hypothesis test show that (1) the personnel in the Tax Administration Division, Revenue Department of the Revenue Department with different age, income, position and work experience had different overall efficiency of work from home operations. (2) Work motivation; acceptance, responsibility and career advancement, In addition, availability of technology and equipment, support

and consultancy had effect the efficiency of work from home operations of personnel in the Tax Administration Division, the Revenue Department of the Revenue Department during the epidemic of the Corona virus (Covid-19) at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: The Efficiency of Work from Home Operations

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2019 เป็นต้นมาทำให้เกิดผลกระทบเป็นวงกว้างถึงการใช้ชีวิตประจำวันของทุกคนทั่วโลก ส่งผลกระทบในธุรกิจเป็นอย่างมาก จึงส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบการดำรงชีวิตหรือที่เรียกกันว่าวิถีชีวิตแบบ New Normal รูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทำให้การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการทำงานที่ต้องการปรับรูปแบบจากการทำงานที่อาคารสำนักงาน เปลี่ยนมาเป็นการทำงานจากที่บ้านหรือ Work from Home–WFH เนื่องจากการป้องกันการแพร่ระบาดเบื้องต้น คือ การเว้นระยะห่างทางสังคมหรือ Social Distancing เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ตามประกาศของรัฐบาลที่มีนโยบายป้องกันการแพร่ระบาดซึ่งออกประกาศมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดอัตราการติดเชื้อไวรัส Covid-19 ของคนในประเทศไทย (ธนิยา รุจนเวชช์, 2564)

กรมสรรพากร (2564) คำนึงถึงสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ออกหนังสือด่วนที่สุดที่ กค (คทง) 0733/ว1 เรื่อง การให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงาน ลงวันที่ 5 มกราคม 2564 ให้บุคลากรดำเนินการตามประกาศกรมสรรพากร เรื่อง มาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และแนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงาน เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจตรงกัน และการปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ในปัจจุบันที่ทุเลาลงแล้วในหลายประเทศ สภาพการทำงานเดิมที่คุ้นเคยตลอดช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา คือ การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home–WFH) หลายบริษัทยังสนับสนุนแนวทางแบบ Hybrid คือ การผสมผสานระหว่าง WFH กับ WFO เข้าด้วยกันตามสัดส่วนที่แตกต่างกันไป ผู้ทำงานก็อาจมีความชอบสไตล์การทำงาน รวมถึงบทบาทในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย ทั้งนี้ แต่ละองค์กรอาจมีลักษณะแตกต่างกันได้ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการทำงาน บุคลิกลักษณะและความชอบของผู้บริหารและพนักงาน (สอาด บรรณเจตฤทธิ, 2565)

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรในองค์กรจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลแรงจูงใจในการทำงาน ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ การสนับสนุนและการให้คำปรึกษาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่กรมสรรพากรในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อมูลประกอบในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา เสริมสร้างและปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุตามนโยบายที่กำหนดไว้ และนำมาซึ่งผลประโยชน์ต่อผู้รับบริการและประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19)
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ และการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19)

ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขอบเขตการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานจริง ในปี พ.ศ. 2565 จำนวนทั้งสิ้น 493 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 5 จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 222 คน
2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องอิทธิพลแรงจูงใจในการทำงาน ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ และการสนับสนุนและการให้คำปรึกษา ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19)

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19)

สมมติฐานที่ 3 ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19)

สมมติฐานที่ 4 การสนับสนุนและการให้คำปรึกษามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากร กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19)
2. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากร กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อิทธิพลแรงจูงใจในการทำงาน ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ และการสนับสนุนและการให้คำปรึกษา

3. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในการปรับปรุงบริหารงานบุคลากร ตลอดจนการจัดเตรียมความพร้อมและการสนับสนุนให้คำปรึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ให้ดีขึ้น

แนวคิดและทฤษฎี

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน *Work from Home*

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการในการวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้องค์กรมีผลงานที่ได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น มีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน และพนักงานพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตน ภายใต้นโยบายเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนด ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพส่งผลต่อผลงานที่ออกมามีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับขององค์กรภายนอก

Millet (1954) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน มีดังนี้ (1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ (2) ปริมาณ (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน (3) เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการและทันสมัย (4) ค่าใช้จ่าย (Cost) เป็นในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด (Peterson & Plowman, 1953)

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

Herzberg, et al. (1959) ได้ศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ทำโดยตรง เพื่อจูงใจให้บุคคลรักและชอบในงานจะปฏิบัติ เป็นสิ่งที่กระตุ้นที่ทำให้เกิดความพึงพอใจกับบุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในตัวของบุคคล (2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรือปัจจัยสภาพแวดล้อม คือปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล

Pigors and Myers (1981) ยังได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จไว้ว่าต้องประกอบด้วยองค์ประกอบต่อไปนี้ (1) ต้องได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและอย่างเพียงพอ (2) ลักษณะของงานที่ต้องมีความปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (3) มีโอกาสได้ใช้ความสามารถและพัฒนาความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มที่ (4) มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานและเป็นงานที่มีความมั่นคง (5) มีความสามัคคีกลมเกลียวและมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี (6) ยึดหลักประชาธิปไตยในการทำงาน (7) มีการแบ่งเวลาทำงานและเวลาที่จะใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล (8) มีความเข้าใจชีวิตการทำงานกับความสัมพันธ์กันในสังคมอย่างดี

3.แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์

Westfall (2004) กล่าวว่า ผู้ที่นำระบบเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น ซึ่งตามลักษณะของผู้ที่ปฏิบัติงานที่บ้านจำเป็นที่จะต้องมีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยีมากขึ้น การเตรียมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีความน่าเชื่อถือ ปลอดภัย พร้อมใช้งาน เข้าถึงได้ง่าย และใช้งานง่าย

ถูกใจผู้ใช้งาน จะช่วยให้ผู้ใช้งานไปใช้งานได้อย่างรวดเร็วก่อให้เกิดผลผลิตในการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ส่วน Bayrak (2012) ได้ศึกษาการบริการและการสนับสนุนด้านไอทีของพนักงานกลุ่ม Telecommuting พบว่า การได้รับการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้าน และการได้รับสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านในเชิงบวก

4.แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนและการให้คำปรึกษา

Topi (2004) ได้กล่าวไว้ว่าการที่พนักงานได้รับการสนับสนุนที่เพียงพอเมื่อปฏิบัติงานร่วมกันโดยตรง รวมถึงให้คำแนะนำในส่วนของการพฤติกรรมหรือทัศนคติที่ผู้บังคับบัญชาเห็นได้โดยตรงนั้น ย่อมมีโอกาสในการพัฒนาพนักงานไปสู่เป้าหมายของบริษัท

Bayrak (2012) ได้ศึกษาการบริการและการสนับสนุนด้านไอทีของพนักงานกลุ่ม Telecommuting พบว่า การได้รับการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้าน และการได้รับสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านในเชิงบวก

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรกองบริหารภาชีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร จำนวนทั้งสิ้น 494 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 5 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน หลังจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างแล้ว เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมทั่วประเทศ ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นชั้นภูมิตามกลุ่มงานสายสนับสนุน

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และประสบการณ์ในการทำงาน มีคำถามทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับอทธิพลแรงจูงใจในการทำงาน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับอทธิพลแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ มีคำถามทั้งหมด 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ ในการอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีคำถามทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการสนับสนุนและการให้คำปรึกษา เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน มีคำถามทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ได้แก่ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และความถูกต้องในการปฏิบัติงาน มีคำถามทั้งหมด 15 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมด
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 เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) Cronbach (1974) อิทธิพลแรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมเท่ากับ 0.962 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.882 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือเท่ากับ 0.853 ด้านลักษณะของงานเท่ากับ 0.902 ด้านความรับผิดชอบในงานเท่ากับ 0.861 และด้านความก้าวหน้าในอาชีพเท่ากับ 0.911 ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์เท่ากับ 0.868 และการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาเท่ากับ 0.945 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home โดยภาพรวมเท่ากับ 0.944 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.868 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.888 และด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.919

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 222 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ที่ปฏิบัติงานจริงในปี พ.ศ. 2565 โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้วิธีการจับสลากโดยทำรายชื่อของบุคลากรทั้งหมด โดยมีเลขกำกับหน่วยรายชื่อทั้งหมด หลังจากนั้นส่งแบบสอบถามให้บุคลากรที่ถูกสุ่มได้ในแต่ละกลุ่มงาน ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 222 ชุดแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

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

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ อธิพิพลแรงจูงใจในการทำงาน ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19)

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test

2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และประสบการณ์ในการทำงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลแรงจูงใจในการทำงาน ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ การสนับสนุน และการให้คำปรึกษา ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องอิทธิพลแรงจูงใจในการทำงาน ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-35 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 3-5 ปี

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร อยู่ในระดับความสำคัญมาก การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร อยู่ในระดับความสำคัญมาก

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และประสบการณ์ในการทำงาน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ บุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ที่มีเพศ สถานภาพและระดับการศึกษา ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home โดยภาพรวมไม่ต่างกัน และบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home โดยภาพรวมต่างกัน

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในอาชีพ และความรับผิดชอบในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) และแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และลักษณะของงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19)

ผลการวิเคราะห์ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่กรมสรรพากร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19)

ผลการวิเคราะห์การสนับสนุนและการให้คำปรึกษามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19)

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร เกิดความผิดพลาดในการทำงานมากกว่าการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำงานปกติ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นครเศศ เพ็ชรหมณี (2561) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา: บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) จำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และระยะเวลาปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 บุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ที่มีเพศ สถานภาพและระดับการศึกษา ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าเพศ สถานภาพและระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากร ดังนั้น ไม่ว่าจะเพศชายหรือเพศหญิง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home โดยภาพรวมที่คล้ายคลึงกัน สถานภาพและระดับการศึกษาต่างกันไม่สามารถบอกได้ว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรต่างกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ นครเศศ เพ็ชรหมณี (2561) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษาที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า เพศและระดับการศึกษาที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

2.2 บุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และ ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรต่างกัน แสดงว่า อายุ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ พิสิฐ นัฒสูงวงศ์ (2561) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ กรณีศึกษาจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า อายุ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และ ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของ บุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้า ในอาชีพ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรกองบริหาร ภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความ รับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผลงานจากการ Work from Home ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถจากการ Work from Home ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home บุคลากรมีความเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายจากการ Work from Home และสามารถปฏิบัติงานจากการ Work from Home จนแล้วเสร็จแม้จะเลยเวลางาน และหน่วยงาน มีการสนับสนุนในด้านการฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ผ่านรูปแบบออนไลน์ บุคลากรสามารถพัฒนา ความรู้ความสามารถจากงานที่ทำอยู่จากการ Work from Home ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า แรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณาธิป จันทร์สง่า (2561) ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร พบว่า การ ยอมรับนับถือส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริินภา ทาหรณ์นัต (2561) ทำการศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัด เชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกนก พรประดิษฐ์ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านลักษณะของงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในสถานการณ์การ แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน ในระดับมาก มีความเห็นว่า บุคลากรจะรู้สึกภูมิใจ เมื่อผู้บังคับบัญชาแสดงให้เห็นว่าพึงพอใจในการปฏิบัติงาน Work from Home และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

จากการ Work from Home ให้สำเร็จได้ตามเป้าหมาย และงานที่รับผิดชอบอยู่ จากการ Work from Home ตรงกับความรู้ความสามารถ หรือสามารถนำความรู้ที่มีมาปรับใช้ได้ และหน่วยงานได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ชัดเจน จากการ Work from Home ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ซึ่งสอดคล้องกับงานของ ธนภรณ์ พรหมฉาย (2565) ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัด สงขลา พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของคณานิธิป จันทร์สง่า (2561) ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

4. ผลการศึกษาความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) สามารถสรุปได้ดังนี้

ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ให้ความสำคัญต่อความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ในระดับมาก มีความเห็นว่าเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้มีความเหมาะสม รวมทั้งเทคโนโลยี และอุปกรณ์ของหน่วยงานช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Adabere, et al. (2021) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศและประสิทธิภาพการดำเนินงานของท่าเรือ ผลการวิจัยพบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลโดยตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของท่าเรือ

5. ผลการศึกษาการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) สามารถสรุปได้ดังนี้

การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากรให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมบรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กรและนโยบาย ในระดับมาก มีความเห็นว่า เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาให้การช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ ทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายไม่เฉพาะเพียงแต่เรื่องงานแต่ยังให้คำปรึกษาในเรื่องทั่วไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นครศ เพ็ชรมณี (2561) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา: บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนและการให้คำปรึกษาส่งผลให้พนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ทำงานสำเร็จได้ตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Njoku (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ผ่านการให้คำปรึกษา: กรณีศึกษาห้องสมุดวิชาการในโซนตะวันออกเฉียงใต้และภาคใต้ของไนจีเรีย พบว่า การให้คำปรึกษาช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

แรงจูงใจในการทำงาน

1. แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ดังนั้น ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ องค์กรควรให้ความสำคัญ เนื่องจาก การได้รับการยอมรับนับถือเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรเกิดความภูมิใจ มีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ดังนั้น องค์กรจึงควรมีการมอบรางวัลให้กับบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่นเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร และทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ผู้บังคับบัญชาควรชี้แจงเกี่ยวกับงานที่บุคลากรต้องรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ องค์กรควรเน้นผลตอบแทนในรูปแบบของโอกาสในการเติบโตในหน้าที่การงาน สนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้สึกมั่นคง

2. แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านลักษณะของงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ดังนั้น องค์กรไม่ควรให้ความสำคัญด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านลักษณะของงาน เนื่องจาก ความสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับตัวของบุคลากรแต่เพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ด้วย เช่น ความร่วมมือของผู้เสียภาษี ดังนั้น จึงอาจไม่สามารถนำความสำเร็จในการปฏิบัติงานมาเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ และเนื่องจากลักษณะของงานของกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร บุคลากรทุกคนต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ดังนั้นจึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home

ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์

ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญด้านความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ เป็นอย่างมาก ควรมีนโยบายสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานให้และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากร และต้องแนะนำ อบรม เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ให้กับบุคลากร

การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา

การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from Home ของบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญด้านการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาเป็นอย่างมาก ควรกำหนดช่องทางติดต่อผู้บังคับบัญชาในการปรึกษา หรือช่วยแก้ไขปัญหาเมื่อปฏิบัติงาน Work from Home หรือจัดให้มีการจับคู่บุคลากรเพื่อเป็นที่ปรึกษาใน

การทำงาน และช่วยแก้ไขปัญหามาจากการปฏิบัติงาน Work from Home เพื่อช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน Work from Home ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากรเท่านั้น ในการวิจัย ครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาบุคลากรทั้งหมดของกรมสรรพากร เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Work from home ของบุคลากรในภาพรวมทั้งกรม

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลแรงจูงใจในการทำงาน ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ และการสนับสนุนและการให้คำปรึกษา เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นโยบายขององค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 เป็นต้น

3. ควรศึกษาการปฏิบัติงาน Work from Home ในอนาคตเพิ่มขึ้น เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา หรือในอนาคตหากสถานการณ์การแพร่ระบาดสิ้นสุดลง หน่วยงานบางหน่วยงานอาจยังมีการใช้นโยบายการปฏิบัติงาน Work from Home ซึ่งในอนาคตรูปแบบการปฏิบัติงาน Work from Home อาจแตกต่างจากในปัจจุบัน และส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้

เอกสารอ้างอิง

กรกนก พรประดิษฐ์. (2562). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

คณาธิป จันทร์สง่า. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขต สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสยาม.

ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ธनिया รุจนเวชช์. (2564). การศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนผลิตเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

นคเรศ เพ็ชรมณี. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา : บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

พิสิฐ นัตสูงวงศ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ กรณีศึกษา จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สะอาด บรรเจิดฤทธิ. (2565). ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์กรธุรกิจในประเทศไทย. *วารสารวไลยลงกรณ์ปริทัศน์*, 12(2), 292-306.

สิรินภา ทารณัด. (2561). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

- Adabere, S., Dzidzah, E., Kwateng, K. O. & Kamewor, F. T. (2021). Information technologies and seaport operational efficiency. *Marine Economics and Management*, 21(4), 77-96.
- Bayrak, T. (2012). IT support services for telecommuting workforce. *Telematics and informatics*, 29(3), 286-293.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. C. (1959). *The Motivation to work*, New York;
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Njoku, I. S., (2017). Improving the Performance of Librarians Through Mentoring: The Case of Academic Libraries in South-East and South-South Zones of Nigeria. *Library Philosophy and Practice* (e-journal), 17, 10-13.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1953). *Business Organization and Management (3rd ed.)*. IL: Irwin.
- Pigors, P.& Myers, C.A. (1981). *Personnel Administration (9th ed)*. Tokyo: McGraw-Hill.
- Topi, H. (2004). Supporting telework: Obstacles and solutions. *Information Systems Management*, 21(3), 79-85.
- Westfall, R. D. (2004). Does telecommuting really increase productivity?. *Communications of the ACM*, 47(8), 93-96.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rd Ed)*. New York: Harper and Row Publications.