

ปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มและด้านองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่
บ้านของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

Group Norm and Organizational Factors Affecting Work Form Home
Efficiency of Life Insurance Company in Bangkok Metropolitan District

พิมพ์ชนก ป้อมทอง

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Pimchanok Pomthong

E-mail: 6214155545@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management

Ramkhamhaeng University, Thailand.

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อสำรวจและสรุปความคิดเห็นของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่ม ปัจจัยด้านองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อวิเคราะห์และสรุปอิทธิพลของปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่ม ปัจจัยด้านองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.937 ตัวอย่างจำนวน 200 คน เลือกจากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง สถิติที่ใช้ประกอบสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ทั้งนี้การทดสอบสมมติฐานทำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อตัวแปรชื่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับความสำคัญมากที่สุด คือด้านบรรทัดฐานที่หน่วยงาน โดยแบ่งรายละเอียดได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามลำดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดคือ เรื่องทุกฝ่ายยังคงต้องร่วมมือกันเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อตัวแปรชื่อ ปัจจัยด้านองค์กรในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านนโยบายองค์กร โดยแบ่งรายละเอียดได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามลำดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดคือ เรื่ององค์การมีการปรับระบบการวัดผลการ

ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานที่บ้าน นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับตัวแปรชื่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้านในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับความสำคัญมากที่สุด คือด้านคุณภาพของงาน โดยแบ่งรายละเอียดได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามลำดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ เรื่องผลงานของท่านมีความถูกต้องตามมาตรฐานองค์กร

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าตัวแปรชื่อปัจจัยด้านองค์กร และตัวแปรชื่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มที่ส่งผลต่อตัวแปรชื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

คำสำคัญ: ปัจจัยด้านบรรทัดฐาน, ปัจจัยด้านองค์กร, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน, บริษัทประกันชีวิต

Abstract

The purposes of this study aimed to (1) investigate the employees' of a life insurance company in Bangkok metropolitan district attitude toward group norm, organizational factor, and affecting work from home efficiency of life insurance company in Bangkok metropolitan district; (2) analyze the effects of group norm and organizational factor on work from home efficiency of life insurance company in Bangkok metropolitan district, the administered questionnaire with the reliability value of 0.937 and approved content validity by the experts were employed for data collection. The 200 samples were randomly selected by using the purposive sampling method. Both descriptive and inferential statistics were applied including percentage calculation, frequency, mean, standard deviation, as well as, multiple regression analysis.

The research findings were revealed that the average respondents perceived that group norm was highly important factor, while organizational factor was perceived as highly important factor. Moreover, the respondents strongly agreed about affecting work from home of life insurance company in Bangkok metropolitan district

According to the hypothesis testing that was statistically significant level at 0.05, it was proved that group norm and organizational factor affected work from home efficiency of life insurance company in Bangkok metropolitan district respectively.

Keywords : group norm, organizational factor, work from home efficiency, life insurance company

สถานการณ์ ที่มา และปัญหาของการวิจัย

การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) คือ การทำงานจริงโดยเปลี่ยนสถานที่ทำงานจากในสำนักงานปกติมาเป็นที่บ้านหรือที่พักอาศัย (Hart, 2019) โดยรูปแบบการทำงานนี้เริ่มมีมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1972 จาก Jack Nilles ที่ทำงานทางไกลผ่านระบบการสื่อสารที่ซับซ้อนของ NASA และเขาเรียกสิ่งนี้ว่า “Telecommuting” หลังจากนั้นในปี ค.ศ. 1979 Frank Schiff ได้เขียนบทความ “Working From Home Can Save Gasoline” ลงในหนังสือพิมพ์ Washington Post และแนวคิด Telework ได้เป็นที่แพร่หลายในการนำมาใช้ในองค์กรตั้งแต่บัดนั้น (Allied Telecom, 2016) ซึ่งการทำงานที่บ้านเริ่มเป็นที่นิยมมากขึ้นในช่วง 10 กว่าปีที่ผ่านมามีที่ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีการใช้ Teleworking เพื่อสร้างความยืดหยุ่นในการทำงาน (กานต์ บุญศิริ, 2563) ซึ่งเป็นรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์โรคระบาดโรคโควิด 19 ในปัจจุบัน อย่างไรก็ตามในประเทศไทยก็ยังมีผลกระทบซ้ำของโรคโควิด 19 โดยพื้นที่ที่มีผู้ติดเชื้อมากที่สุดคือกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล ทำให้หลายหน่วยงานรวมถึงบริษัทประกันชีวิตได้เฝ้าระวังและใช้นโยบายการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) เพื่อลดการพบปะและการกระจายของเชื้อ ซึ่งสำหรับธุรกิจประกันชีวิตนั้น เป็นธุรกิจที่มีข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าจำนวนมาก และถือเป็นความลับที่ปกติแล้วจะต้องได้รับการป้องกันเป็นอย่างดีไม่ให้ข้อมูลถูกส่งออกนอกบริษัท ทำให้บริษัทประกันชีวิตจะต้องมีการปรับตัวและเพิ่มมาตรการหลายอย่างเพื่อให้พนักงานการปฏิบัติงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ประสิทธิผลตามที่ตั้งเป้าหมายและแผนการปฏิบัติงานไว้

การปฏิบัติงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยปัจจัยดังที่ ญรัสนันท์ มรกตศรีวรรณ (2563) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยด้านบรรทัดฐานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้านของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพและปริมณฑล ในภาวะวิกฤติ โควิด-19 เพราะบรรทัดฐานกลุ่มอยู่ในภาวะที่ดี ย่อมส่งผลให้เกิดการยอมรับการทำงานที่บ้านเชิงบวกมากยิ่งขึ้น ในขณะที่ มธุรพจน์ พรหมสุรินทร์ (2563) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยด้านองค์การมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานจากที่บ้าน เนื่องจากถึงผู้ปฏิบัติงานจะมีศักยภาพเพียงใด แต่หากไม่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร การทำงานที่บ้านจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้เกิดความชัดเจนกับบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่จะนำไปสู่ผลสรุปของการศึกษาที่ว่าปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มและด้านองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้านของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยผู้วิจัยได้นำเสนอปัญหาของการวิจัยของการศึกษาดังต่อไปนี้

1. พนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครให้ระดับความคิดเห็นอย่างไรต่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มและด้านองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน
2. ปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มและด้านองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการที่บ้านของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครหรือไม่ในลักษณะใด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้น ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่

1. เพื่อสำรวจและสรุปความคิดเห็นของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่ม ปัจจัยด้านองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อวิเคราะห์และสรุปอิทธิพลของปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มและด้านองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ได้ใช้เทคนิคของการวิจัยเชิงปริมาณโดยมีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่จะใช้ศึกษา และนำตัวแปรเหล่านั้นมาศึกษารายละเอียดของตัวแปรทุกตัวและความสัมพันธ์หรืออิทธิพลระหว่างกัน

ตัวแปรที่ศึกษานี้ ประกอบด้วยตัวแปรประเภทต่างๆ ได้แก่ ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น คือ ปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่ม ปัจจัยด้านองค์กร และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน

ตัวแปรตามที่กล่าวมาข้างต้น จะนำมาศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลหรือการมีอิทธิพลต่อกัน ดังนี้

1. การมีอิทธิพลต่อกันระหว่างปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน
2. การมีอิทธิพลต่อกันระหว่าง ปัจจัยด้านองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

การศึกษานี้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรหน่วยงานและบุคคลที่ได้นำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ดังต่อไปนี้

1. องค์กรและหน่วยงานที่จะได้รับประโยชน์ ได้แก่ ธุรกิจที่ดำเนินการในด้านประกันชีวิต โดยที่องค์กรและหน่วยงานจะนำไปใช้ในเรื่องแนวทางการปฏิบัติงานที่บ้าน

2. บุคคลที่สนใจ ได้แก่ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา และบุคคลวิชาชีพต่างๆ โดยที่กลุ่มบุคคลเหล่านี้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ตามวัตถุประสงค์ต่างๆ อาทิ

2.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อขยายผลการศึกษาให้มีมุมมองที่หลากหลายมากขึ้น หรือนำไปใช้ประกอบการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนเพิ่มขึ้น

2.2 นำไปใช้เป็นประเด็นในการศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ หรือเพิ่ม รายละเอียดของการศึกษาที่สนใจอยู่ในขณะนั้นให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

2.3 นำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มความรู้และทักษะให้กับการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

3. กลุ่มนักวิชาการ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ดังนี้

3.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่

3.2 นำไปใช้เป็นข้อมูลในการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนมากขึ้น

3.3 นำไปใช้เป็นการขยายความรู้ และเกิดเป็นความรู้ใหม่ที่อธิบายถึงตัวแปรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ให้เกิดความเข้าใจในเชิงลึกได้มากยิ่งขึ้น ในลักษณะของอิทธิพลที่เกิดขึ้นระหว่าง ตัวแปร

การทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย

1. การทบทวนแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรที่ศึกษาในที่นี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านบรรทัดกลุ่ม ปัจจัยด้านองค์กร และตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน

1.1 การทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยด้านบรรทัดกลุ่ม

ณัฐฉิรินทร์ มรกตศรีวรรณ (2563) ได้ให้ความหมายถึงปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มว่า การรับรู้ความคาดหวังจากบุคคลอื่นที่มีความสำคัญกับบุคคลนั้นๆ แบ่งเป็น บรรทัดฐานที่ทำงาน และบรรทัดฐานที่บ้าน

ในขณะที่ มธุรพจน์ พรหมสุรินทร์ (2563) ได้อธิบายว่า บรรทัดฐานกลุ่มที่ทำงาน คือการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่นในที่ทำงาน ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและลูกน้อง ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจต่อการทำงานที่บ้านมากขึ้น

ในขณะที่ มณฑิรา เทียนประสิทธิ์ และบุญกา ปันทุรอำพร (2563) ได้อธิบายว่า บรรทัดฐานกลุ่มที่บ้านที่ดี คือการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวส่งผลต่อการทำงานทางไกล

นอกจากนี้ กุลนิษฐ์ เสถียรโกเศศ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์ (2564) ได้อธิบายว่า บรรทัดฐานที่ทำงานและบรรทัดฐานที่บ้าน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้านของพนักงาน

ผลการศึกษาที่ได้จากคำอธิบายข้างต้น สามารถสรุปคุณลักษณะของปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มได้ คือ การรับรู้ความคาดหวังและการช่วยเหลือสนับสนุนจากบุคคล ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน ประกอบด้วย 2 ปัจจัยย่อย คือ บรรทัดฐานที่หน่วยงาน และบรรทัดฐานที่บ้าน

1.2 การทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยด้านองค์กร

ณัฐฉิรินทร์ มรกตศรีวรรณ (2563) ได้ให้ความหมายปัจจัยด้านองค์กรว่าเป็นโครงสร้างพื้นฐานองค์กร จะส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งเป็นปัจจัย 3 ด้าน ดังนี้ ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน และนโยบายองค์กร

ในขณะที่ มธุรพจน์ พรหมสุรินทร์ (2563) ได้อธิบายว่า การที่จะทำให้การทำงานจากที่บ้านประสบความสำเร็จนอกจากมีอุปกรณ์ที่เหมาะสม ต้องใช้เทคโนโลยี และได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง

ในขณะที่ ดวงพร บุญเม้ง และพิพัฒน์ไทย์อารี (2564) ได้อธิบายว่า ปัจจัยด้านนโยบายองค์กร คือปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการ Work from home เพราะหากได้รับการสนับสนุนจากองค์กร จะเพิ่มความสะดวกสบายและประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน

ในขณะที่ ธิติ ทองอำพัน และคณะ (2564) ได้อธิบายว่า ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน คือ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้สำหรับการทำงานจากที่บ้านช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ กุลนิษฐ์ เสถียรโกเศศ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์ (2564) ได้อธิบายว่าทรัพยากรเทคโนโลยี และนโยบายองค์กร เป็นปัจจัยที่มีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้านของพนักงาน

ผลการศึกษาที่ได้จากคำอธิบายข้างต้น สามารถสรุปคุณลักษณะของปัจจัยด้านองค์กรได้ คือ การรับรู้ถึงโครงสร้างพื้นฐานองค์กรที่เป็นปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานที่บ้านให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยย่อยคือ ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน และนโยบายองค์กร

1.3 การทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน

ณัฐฉิรินทร์ มรกตศรีวรรณ (2563) ได้ให้ความหมายถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้านว่า การใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถ อีกทั้งความตั้งใจในการสร้างผลลัพธ์ที่ถูกต้องและได้มาตรฐานองค์กร

ในขณะที่ มธรรพจน์ พรหมสุรินทร์ (2563) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ในขณะที่ มณฑิรา เทียนประสิทธิ์ และบุญภา ปันทุรอำพร (2563) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน คือ กระบวนการดำเนินงานโดยใช้กลยุทธ์และวิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมเพื่อนำไปสู่การได้ผลลัพธ์ที่รวดเร็วและมีคุณภาพ

ในขณะที่ ดวงพร บุญเม้ง และพิพัฒน์ไทย์อารี (2564) ได้อธิบายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน คือ การทำงานที่บ้านและเกิดประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้นหรือเท่าเดิมเมื่อเทียบกับการทำงานที่หน่วยงาน

ในขณะที่ ธิติ ทองอำพัน และคณะ (2564) ได้อธิบายว่า การทำงานที่บ้านมีประสิทธิภาพในการทำงานเหมือนกันการทำงานที่ทำงานที่หน่วยงาน อย่างไรก็ตาม ขึ้นอยู่กับปัจจัยอิทธิพลที่ต่างๆ

ผลการศึกษาที่ได้จากคำอธิบายข้างต้น สามารถสรุปคุณลักษณะของประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านได้ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานใกล้เคียงหรือเทียบเท่ากับการปฏิบัติงานที่หน่วยงาน ซึ่งองค์ประกอบของการวัดประสิทธิภาพ ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน และความรวดเร็วในการทำงาน

2. การทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์/ การส่งผล หรือ อิทธิพลระหว่างตัวแปร

2.1 การทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์/ การส่งผลหรืออิทธิพลระหว่างปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ณัฐฉิรินทร์ มรกตศรีวรรณ (2563) ได้อธิบายว่า ปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน กล่าวได้ว่า การมีผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงานที่บ้าน และสมาชิกในบ้านมีความเข้าใจและให้การสนับสนุน จะส่งผลให้การทำงานที่บ้านมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

มธรรพจน์ พรหมสุรินทร์ (2563) ได้อธิบายว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งการทำงานที่สำนักงานหรือการทำงานที่บ้าน

มณฑิรา เทียนประสิทธิ์ และบุญภา ปันทุรอำพร (2563) ได้อธิบายว่า บรรทัดฐานที่ทำงานและบรรทัดฐานที่บ้านส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน โดยบรรทัดฐานที่ทำงาน คือหัวหน้างานและเพื่อนให้การสนับสนุนช่วยเหลือในการทำงานที่บ้าน และบรรทัดฐานที่บ้าน คือครอบครัวและสภาพแวดล้อม

กุลณิชฐ์ เสถียรโกเศศ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์ (2564) ได้อธิบายว่า บรรทัดฐานที่ทำงานและบรรทัดฐานที่บ้าน มีผลกระทบของตัวแปรส่งผ่านความพึงพอใจในการทำงานรูปแบบ Work form home ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลระหว่างปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน สรุปได้ว่าตัวแปรทั้งสองมีการ

ส่งผลต่อกัน สามารถอธิบายในที่นี้ได้ว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้านที่เกิดขึ้นกับพนักงานนั้นเป็นผลมาจากการทำงานที่มีปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มที่ดี

2.2 การทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์/ การส่งผลหรืออิทธิพลระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งใน

กรุงเทพมหานคร

ณัฐฉินท์ มรกตศรีวรรณ (2563) ได้อธิบายว่า ปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวย ด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย และด้านนโยบายองค์กรต่อการใช้มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน กล่าวได้ว่าองค์กรที่มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ทำงานที่บ้านได้อย่างเหมาะสม และมีผู้บริหารระดับสูงที่คอยสนับสนุนการทำงานที่บ้านของพนักงาน ย่อมจะช่วยส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น

มธุรพจน์ พรหมสุรินทร์ (2563) ได้อธิบายว่า ปัจจัยเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานและนโยบายองค์กรนั้นมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจากรูปแบบการทำงาน Work from home

ดวงพร บุญเม้ง และพิพัฒน์ไทยอารี (2564) ได้อธิบายว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการ Work from home เมื่อเทียบกับการทำงานแบบเดิม

ธิดิ ทองอำพัน และคณะ (2564) ได้อธิบายว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพต่อการทำงานที่บ้าน ประกอบด้วย เทคโนโลยีและอุปกรณ์ในการทำงานที่ช่วยในการทำงาน แรงจูงใจที่ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย และระยะเวลาในการเดินทาง และองค์กรสนับสนุนการทำงานที่บ้าน

กุลนิษฐ์ เสถียรโกเศศ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์ (2564) ได้อธิบายว่า ปัจจัยด้านทรัพยากร ด้านเทคโนโลยี และด้านนโยบายองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลระหว่างปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มและด้านองค์กรต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน สรุปได้ว่าตัวแปรทั้งสองมีการส่งผลต่อกัน สามารถอธิบายในที่นี้ได้ว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้านที่เกิดขึ้นกับพนักงานนั้นเป็นผลมาจากการทำงานที่มีปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มและด้านองค์กรที่ดี

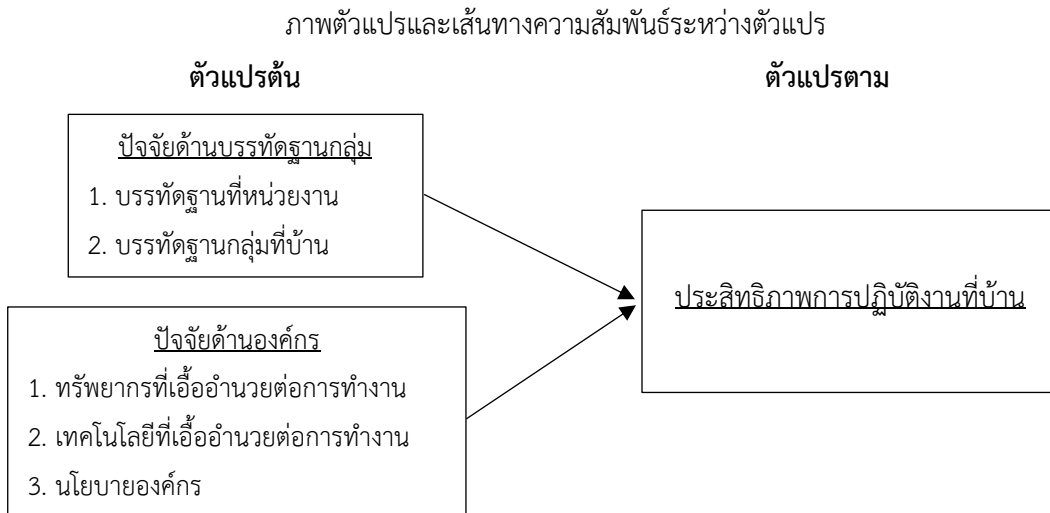
การสรุปสมมติฐาน

สรุปสมมติฐานที่จะต้องนำไปทดสอบด้วยวิธีการทางสถิติ สำหรับการศึกษาในครั้งนี้มีดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวความคิด



ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดคุณสมบัติไว้เพื่อให้ได้ประชากรที่มีความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับจากประสบการณ์ของตนเองและ/หรือได้รับจากแหล่งข้อมูลประเภทต่างๆ อาทิ ผู้ที่มีความสนิทใกล้ชิด เอกสารทางช่องทางประเภทอื่น เป็นต้น ความรู้และความเข้าใจดังกล่าว ส่งผลให้ประชากรสามารถให้ข้อมูลโดยแสดงความคิดเห็นได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับประเด็นที่ผู้วิจัย ศึกษา ซึ่งคุณสมบัติของประชากร ได้แก่

- 1.1 เป็นบุคคลที่มีอาชีพพนักงานเอกชนบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง และอาศัยอยู่ในบริเวณ กรุงเทพมหานคร
- 1.2 เป็นบุคคลที่เคยมีประสบการณ์ทางด้านการปฏิบัติงานที่บ้านมาก่อน
- 1.3 เป็นบุคคลที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบรรทัดฐานกลุ่ม ทรัพยากร เทคโนโลยี และนโยบายองค์กร

จำนวนประชากรที่มีคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้นมีทั้งสิ้น 2,708 คน (อ้างอิงจากผังองค์กรปี 2565)

2. ตัวอย่าง

ตัวอย่าง หมายถึง ตัวแทนของประชากรที่นำมาใช้ในการศึกษาเนื่องจากขนาดของประชากรที่มีขนาดใหญ่ และผู้วิจัยจะใช้ตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงกับประชากรของการศึกษา ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ ดำเนินการเป็นขั้นตอนเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่มีคุณสมบัติดังกล่าว ดังต่อไปนี้

- 2.1 ทบทวนคุณสมบัติของประชากรที่กำหนดไว้ในเบื้องต้น
- 2.2 ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยเลือกจากบุคลากรในบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
- 2.3 การเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการแจกแบบสอบถามทางออนไลน์ โดยใช้แอปพลิเคชันสำเร็จรูปจำนวน 200 ชุด

2.4 จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากร ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการคำนวณจากสูตร Yamane (1967) ที่แสดงไว้ดังนี้

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

ในที่นี้ n = จำนวนหรือขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของจำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.07

แทนค่าสูตรจะได้จำนวนหรือขนาดตัวอย่างเท่ากับ 221 ตัวอย่าง

ผู้วิจัยจะใช้จำนวน 200 ตัวอย่างเนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาในการศึกษา

3. เครื่องมือในการศึกษา

งานวิจัยฉบับที่ดำเนินการอยู่นี้ได้ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งได้ใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยการตั้งเป็นคำถามและผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามที่เป็นลักษณะของ การแสดงความคิดเห็น ดังมีรายละเอียดของการจัดทำเครื่องมือ คือ

3.1 ที่มาของเครื่องมือ

ในที่นี้หมายถึง คำถามที่อยู่ในแบบสอบถามที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ศึกษาทุกตัว และ ทุกประเภทนั้น ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ประกอบด้วย

3.1.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้มีการศึกษามาก่อน

3.1.3 คำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ

3.1.4 คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

3.2 องค์ประกอบของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษา ประกอบด้วยคำถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประสบการณ์ปฏิบัติงานที่บ้าน ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ ลักษณะคำถามในส่วนที่ 1 นี้ จะเป็นคำถามชนิดปลายปิด เป็นแบบให้เลือกตอบ ข้อที่ตรงกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับตัวแปรเรื่องปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่ม มีคำถามจำนวน 14 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับตัวแปรเรื่องปัจจัยด้านองค์กร มีคำถามจำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับตัวแปรเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน มีคำถามจำนวน 9 ข้อ ลักษณะคำถามในส่วนที่ 2, 3 และ 4 เป็นคำถามชนิดปลายปิดแบบแบ่งระดับคะแนน โดยค่าคะแนนที่มีค่าน้อยที่สุดมีค่าเท่ากับ 1 และค่าคะแนนที่มีค่ามากที่สุดมีค่าเท่ากับ 5

3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคำถามของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปแจกกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งการตรวจสอบเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

3.5.1 การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้แบบสอบถามให้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญต่อประเด็นคำถามที่จะใช้วัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอความคิดเห็น หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำมาปรับปรุงแก้ไขสำหรับข้อคำถามที่มีการท้วงติงและแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษา

3.5.2 การตรวจสอบความเชื่อถือ หรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ผู้วิจัยได้ทำการทดลองโดยนำแบบสอบถามจำนวน 30-40 ชุด ไปทดลองกับกลุ่มทดลองจำนวน 30-40 คน ซึ่งกลุ่มทดลองจะต้องมีคุณสมบัติของประชากรอย่างครบถ้วน เมื่อได้รับคำตอบแล้วจะนำคำตอบไปคำนวณค่าโดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์ครอนแบช (Cronbach's Alfa Coefficient)

ค่าสรุปสัมประสิทธิ์อัลฟาของตัวแปรแต่ละตัวเป็นดังนี้

ชื่อตัวแปรต้น และตัวแปรตาม	ค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบชอัลฟา
1. ปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่ม	0.884
2. ปัจจัยด้านองค์กร	0.798
3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน	0.927
ค่ารวม	0.937

ในการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรแต่ละตัวรวมทั้งค่ารวม พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.937 และอยู่ในช่วง 0.7-1.00 แสดงว่าผู้วิจัยสามารถนำแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือของการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

4. ประเภทของสถิติที่ใช้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในเรื่องต่อไปนี้ คือ

4.1.1 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายถึงคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม และความคิดเห็นทั่วไป ซึ่งใช้มาตรวัดนามบัญญัติ (สินีพร อ่อนทรัพย์, 2563)

4.1.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายความคิดเห็นของตัวอย่างในเรื่องปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่ม ปัจจัยด้านองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน ซึ่งใช้มาตรวัดอันดับ (ณัฐฉินันท์ มรกตศรีวรรณ, 2563)

4.2 สถิติเชิงอนุมาน ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐานสำหรับการตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่ม ปัจจัยด้านองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครซึ่งการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ในรูปของการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรอิสระ(ต้น) ที่ใช้มาตรวัดอันดับ และตัวแปรตามที่ใช้มาตรวัดอันดับ ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) (ณัฐฉินันท์ มรกตศรีวรรณ, 2563)

ในการวิเคราะห์ดังกล่าวเพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยตั้งไว้ว่าเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มและปัจจัยด้านองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีการกำหนดสมมติฐานไว้ดังนี้คือ

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สรุปสถิติข้างต้นที่นำมาใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ และเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ได้แสดงใน **การแปลผลค่าสถิติ**

เนื่องจากค่าสถิติที่ได้จากการประมวลผลด้วยวิธีการทางสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์ ต้องมีการแปลผลโดยใช้ความหมายในลักษณะของความมาก-น้อย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้มีการกำหนดช่วงชั้น ซึ่งสะดวกต่อการแปลผล โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำการคำนวณความห่างของแต่ละช่วงคะแนนโดยใช้สูตร ดังนี้ (สินีพร อ่อนทรัพย์ 2563)

$$\text{ช่วงห่างระหว่างช่วงคะแนน} = \frac{\text{ค่ามากที่สุด} - \text{ค่าน้อยสุด}}{\text{ระดับชั้น}}$$

ในที่นี้ผู้วิจัยได้แบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ

5 = ระดับค่าคะแนนมากที่สุด

1 = ระดับค่าคะแนนน้อยที่สุด

$$\text{ดังนั้นการแทนค่าสูตรจะได้} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

2. ทำการกำหนดช่วงชั้นสำหรับการแปลผลค่าคะแนนที่ตกอยู่ในช่วงชั้นต่าง ๆ ดังนี้

คะแนนที่มีค่าอยู่ในช่วง 1.00 – 1.80 แปลผลว่า น้อยที่สุด

คะแนนที่มีค่าอยู่ในช่วง 1.81 – 2.61 แปลผลว่า ค่อนข้างน้อย

คะแนนที่มีค่าอยู่ในช่วง 2.62 – 3.42 แปลผลว่า ปานกลาง

คะแนนที่มีค่าอยู่ในช่วง 3.43 – 4.23 แปลผลว่า ค่อนข้างมาก

คะแนนที่มีค่าอยู่ในช่วง 4.24 – 5.00 แปลผลว่า มากที่สุด

ดังนั้นในการแปลผลค่าต่าง ๆ ที่คำนวณได้ของงานวิจัยฉบับนี้ จึงมีความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่ม ปัจจัยด้านองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน แปลผลได้ว่า

1.00 – 1.80 แปลผลได้ว่า มีระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

1.81 – 2.61 แปลผลได้ว่า มีระดับความเห็นด้วยค่อนข้างน้อย

2.62 – 3.42 แปลผลได้ว่า มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง

3.43 – 4.23 แปลผลได้ว่า มีระดับความเห็นด้วยค่อนข้างสูง

4.24 – 5.00 แปลผลได้ว่า มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด

การวิเคราะห์ผลการศึกษา

1. สรุปผลข้อมูลด้านประสบการณ์ปฏิบัติงานที่บ้าน

ผลการศึกษาข้อมูลด้านประสบการณ์ปฏิบัติงานที่บ้านของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยมีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่บ้านมากกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าความสัมพันธ์ในครอบครัว

ใกล้ชิดมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 98.5 และไม่เห็นด้วยเรื่องค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 77.5 นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 93.5

2. สรุปผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.606) เมื่อเรียงลำดับปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านบรรทัดฐานที่หน่วยงาน ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.492) ตามด้วยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.814)

อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยต่อปัจจัยด้านองค์กรในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.448) เมื่อเรียงลำดับปัจจัยด้านองค์กรแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านนโยบายองค์กร ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.406) ตามด้วยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.457) และด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.486)

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้านในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.610) เมื่อเรียงลำดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้านแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.508) ตามด้วยด้านความรวดเร็วในการทำงาน ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.622) และด้านปริมาณของงาน ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.698)

3. สรุปผลการศึกษาตามสมมุติฐานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มและปัจจัยด้านองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาดังกล่าวยังเป็นการสอดคล้องกับสมมุติฐานที่เสนอไว้

ตัวแปรอิทธิพล	b	beta	t	P-Value (Sig)
ปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่ม	0.989	0.816	21.447	0.000*
ปัจจัยด้านองค์กร	0.213	0.120	3.165	0.002*

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน

ค่าสถิติ : R-square = 0.748, df = 2, 197, F = 291.893, P ≤ 0.05*

โดยภาพรวมตัวแปรอิทธิพลทั้งสองตัวรวมกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้านคิดเป็นร้อยละ 74.8 ($R^2 = 0.748$) อย่างมีนัยสำคัญ โดยที่ตัวแปรอิทธิพล ทั้งสองตัวเป็นอิสระต่อกัน (F = 291.893, P ≤ 0.05) ทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลในเรื่องนี้เป็นการอภิปรายผลการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยอภิปรายเป็นลำดับต่อไปนี้

2.1 ผลการศึกษาที่พบว่าปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ฌ็องฌัก มรกต ศรีวรรณ (2563) ที่อธิบายว่าปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มที่ดีจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มณฑิรา เทียนประสิทธิ์ และบุญกา ปันทุรอำพร (2563) ที่อธิบายว่า บรรทัดฐานที่ทำงาน

เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้การทำงานที่บ้านมีประสิทธิภาพได้ดี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กุลนิษฐ์ เสถียรโกเศศ (2564) ที่อธิบายว่า บรรทัดฐานที่ทำงานและบรรทัดฐานที่บ้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work form home

2.2 ผลการศึกษาที่พบว่าปัจจัยด้านองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีความสอดคล้องกับแนวคิดของอิตี ทองอำพันธ์ และคณะ (2564) ที่อธิบายว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพต่อการทำงานที่บ้านประกอบด้วยเทคโนโลยี อุปกรณ์และนโยบายองค์กร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฐฉิณันท์ มรกตศรีวรรณ (2563) ที่อธิบายว่า นโยบายองค์กรที่สอดคล้องกับการทำงานบ้าน ทรัพยากรและเทคโนโลยีเอื้ออำนวยต่อการใช้งาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านมากขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มณฑิรา เทียนประสิทธิ์ และบุฎกา ปันฑุรอมพร (2563) ที่อธิบายว่า ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน รวมถึงนโยบายองค์กร ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การที่องค์กรธุรกิจประกันชีวิตต้องการให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านนั้น ปัจจัยที่ต้องนำมาพิจารณา คือ ปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มและปัจจัยด้านองค์กร

2. ในการพิจารณาปัจจัยบรรทัดฐานกลุ่มนั้น สิ่งที่องค์กรธุรกิจประกันชีวิตควรพิจารณาให้มีความสำคัญ ดังต่อไปนี้ คือ

2.1 ด้านบรรทัดฐานที่หน่วยงาน ได้แก่ เรื่องทุกฝ่ายยังคงต้องร่วมมือกันเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย เรื่ององค์กรต้องมีการสื่อสารถึงหลักเกณฑ์ในการทำงานที่บ้านให้พนักงานทราบและพร้อมจะปฏิบัติงาน และเรื่ององค์กรต้องมีนโยบายและหลักเกณฑ์ในการติดตามและประเมินผลงานอย่างชัดเจน เป็นสามอันดับแรก

2.2 ด้านบรรทัดฐานที่บ้าน ได้แก่ เรื่องสมาชิกในบ้านของท่านให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานที่บ้าน เรื่องการทำงานที่บ้านไม่ทำลายบรรยากาศความเป็นส่วนตัวของสมาชิกในครอบครัว และเรื่องการทำที่บ้านของท่านไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกับสมาชิกในบ้าน เป็นสามอันดับแรก

3. ในการพิจารณาปัจจัยด้านองค์กรนั้น สิ่งที่องค์กรธุรกิจประกันชีวิตควรพิจารณาให้มีความสำคัญ ดังต่อไปนี้ คือ

3.1 ด้านนโยบายองค์กร ได้แก่ เรื่ององค์กรมีการปรับระบบการวัดผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานที่บ้าน เรื่ององค์กรมีนโยบายสนับสนุนการปฏิบัติงานที่บ้าน และเรื่ององค์กรมีการปรับกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานใหม่ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานที่บ้าน เป็นสามอันดับแรก

3.2 ด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ได้แก่ เรื่ององค์กรมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานที่บ้านของพนักงาน เรื่องอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานทำให้การปฏิบัติงานที่บ้านได้สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และเรื่ององค์กรมีอุปกรณ์เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่บ้านของพนักงาน เป็นสามอันดับแรก

3.3 ด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ได้แก่ เรื่ององค์กรมีเทคโนโลยีสื่อสารที่ช่วยให้การติดต่อประสานงานสะดวก รวดเร็วมากขึ้น เรื่ององค์กรมีเทคโนโลยีที่สนับสนุนการปฏิบัติงานที่บ้าน และเรื่ององค์กรมีเทคโนโลยีที่ช่วยให้การปฏิบัติงานที่บ้านมีประสิทธิภาพ เป็นสามอันดับแรก

4. การพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านนั้น สิ่งที่ต้องครุจรกิจประกันชีวิตควรพิจารณาให้ความสำคัญ ดังต่อไปนี้ คือ

4.1 ด้านคุณภาพของงาน ได้แก่ เรื่องผลงานของท่านมีความถูกต้องตามมาตรฐานองค์กร เรื่องผลงานของท่านไม่ก่อให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง และเรื่องผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับและชื่นชมจากหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการ เป็นสามอันดับแรก

4.2 ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ได้แก่ เรื่องท่านมีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เรื่องท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานให้สอดคล้องกับเวลาที่กำหนดได้อย่างเหมาะสม และเรื่องงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จทันตามกำหนดเวลา เป็นสามอันดับแรก

4.3 ด้านปริมาณของงาน ได้แก่ เรื่องปริมาณงานที่ท่านทำได้สำเร็จเป็นไปตามเป้าหมาย เรื่องปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมตามความสามารถของท่าน และเรื่องปริมาณงานเหมาะสมกับเวลาในการทำงานที่บ้าน เป็นสามอันดับแรก

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยสำหรับโอกาสต่อไป ควรศึกษากับประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นๆ เพื่อขยายผลการศึกษาให้กว้างขวางมากขึ้น เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบเพื่อให้ได้ความรู้ในมุมมองที่กว้างขวางเพิ่มขึ้น ซึ่งจะสรุปลงเป็นภาพรวมของประชากรที่ปฏิบัติงานที่บ้านได้ชัดเจนเพิ่มมากขึ้นกว่าประชากรกลุ่มใหญ่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านอย่างไร

2. ผู้วิจัยคั้งต่อไปควรพิจารณาเทคนิคในการวิจัยประเภทอื่น เช่น การใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วยเพื่อประโยชน์ต่อไปนี้ได้แก่

2.1 เพื่อต้องการความแม่นยำของผลที่ได้รับไม่ว่าผลที่ได้รับจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่มีมาก่อนหน้านั้น

2.2 เพื่อค้นหาเหตุในเชิงลึกถึงเหตุผลที่ผลการศึกษาบางประเด็นไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้า

3. ผู้วิจัยคั้งต่อไปอาจเลือกใช้สถิติอื่นๆ ที่ทำให้ผลการศึกษามีความชัดเจนมากขึ้น

4. ผู้วิจัยคั้งต่อไปควรขยายระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ผลการศึกษามีความชัดเจนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2562). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows (พิมพ์ครั้งที่ 14).

กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. (2563). *Work From Home คืออะไร ช่วยให้ออกจาก โควิด-19 ได้*

อย่างไร. ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2565, จาก

<https://www.bangkokbiznews.com/lifestyle/872368>

กานต์ บุญศิริ. (2563). *การทำงานที่บ้าน (Work From Home)*. ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2565, จาก

[https://www.stou.ac.th/SchoolsWeb/commarts/UploadedFile/413311_ดร.กานต์กับการ](https://www.stou.ac.th/SchoolsWeb/commarts/UploadedFile/413311_ดร.กานต์กับการทำงานที่บ้านWorkFromHome.pdf)

[การทำงานที่บ้านWorkFromHome.pdf](https://www.stou.ac.th/SchoolsWeb/commarts/UploadedFile/413311_ดร.กานต์กับการทำงานที่บ้านWorkFromHome.pdf)

- กุลนิษฐ์ เสถียรโกเศศ. (2564). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานรูปแบบ Work From Home (WFH) ให้เกิดประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*.
วิจัยบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชาลินี ฐิติโชติพิณชัย. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐธินันท์ มรกตศรีวรรณ. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพและปริมณฑลในภาวะวิกฤติ
โควิด-19*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดวงพร บุญเมือง และพิพัฒน์ ไทยอารี. (2564). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการทำงาน from home ของบุคลากรในภาครัฐ*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ธิดิ ทองอำพัน และคณะ. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน*.
วิจัยเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัลมหาวิทยาลัย, เทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ.
- มณฑิรา เทียนประสิทธิ์ และบุญภา ปันฑูรอำพร. (2563). *ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑลภายใต้สถานการณ์
โควิด-19*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มธุรพจน์ พรหมสุรินทร์. (2563). *ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจากรูปแบบ
การทำงาน Work from home : กรณีศึกษา สายทรัพยากรบุคคล สถาบันการเงินเอกชน
แห่งหนึ่ง*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภณีย์วิจัยกสิกรไทย. (2564). *Work From Home วิธีการทำงานยุคนี้ ที่ยังต้องหาจุดสมดุล*. ค้นเมื่อ
20 กุมภาพันธ์ 2565, จาก [https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social
media/Pages/WFH-FB-04-08-21.aspx](https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/WFH-FB-04-08-21.aspx)
- สินีพร อ่อนทรัพย์. (2563). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานจากที่บ้าน (work from home):
กรณีศึกษาขององค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อาทิตยา คล่องณรงค์. (2563). *การศึกษาสภาพแวดล้อมสำหรับการทำงานระยะไกล (remote working) ที่สนับสนุนความร่วมมือในการทำงาน: กรณีศึกษาบริษัท The Standard*.
การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Allied Telecom Group. (2559). *The History of Telecommuting*. ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2565, จาก
<https://www.alliedtelecom.net/the-history-of-telecommuting/>
- Hart M. (2562). *What Does WFH Mean? A Quick Guide*. ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2565, จาก
<https://www.owllabs.com/blog/wfh-meaning>