

# ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน

## Effectiveness of the Work from Home for the Department of Internal Trade staff

นางสาวสุทธิดา แก่นมีผล  
อาจารย์ ดร. บุญภา ปั่นทุรธัมพร

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่กระทบต่อการ Work from Home ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยที่กระทบต่อการ Work from Home ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านนโยบายขององค์กร ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และด้านความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ข้อมูลความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน ซึ่งประกอบไปด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในลักษณะความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale)

เจ้าหน้าที่สังกัดกรมการค้าภายใน จำนวน 240 คน กำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ คือ ร้อยละ 5 โดยใช้การคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ Yamane (1973) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน ไม่ต่างกัน และเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในที่มีปัจจัยที่กระทบต่อการ Work from Home ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และด้านความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในโดยรวม

**คำสำคัญ:** รูปแบบ Work from Home, เจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน, ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, ปัจจัยที่กระทบต่อการ Work from Home

## ABSTRACT

The purpose of this study was (1) to study the effectiveness of the Work from Home for the Department of Internal Trade staff (2) to study the effectiveness of the Work from Home for the Department of Internal Trade staff classified by personal factors (3) to study factors affecting Work from Home which has an influence on the effectiveness of the Work from Home for the Department of Internal Trade staff. Personal factors were classified by gender, age, status, education, job position and average monthly income. Factors affecting Work from Home classified by corporate policy, equipment and technology, work-life balance and knowledge and attitudes of the situation of COVID-19. Effectiveness of the Work from Home for the Department of Internal Trade staff classified by quality of the work, amount of the work, time spent on the work and the work satisfaction on a 5-point scale (Rating Scale) and questions on opinion of the respondents.

The Department of Internal Trade staff of a sample population of 400 people were tested confidence level is set at 95 percent and tolerance of 5 percent by using the calculation of the formula of Yamane (1973). Using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. Hypotheses were tested by t-test, One-Way ANOVA. If differences were found, they would be compared in pairs by means of LSD and multiple regression statistics

The hypothesis testing found that the Department of Internal Trade staff with different gender, age, status, education, job position and average monthly income of the population with no different. And the Department of Internal Trade staff factors affecting Work from Home were equipment and technology, work-life balance and knowledge and attitudes of the situation of COVID-19 influence on the effectiveness of the Work from Home for the Department of Internal Trade staff.

**Keyword:** Work from Home, The Department of Internal Trade staff, performance about the Work, work satisfaction, factors affecting Work from Home

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้เริ่มต้นขึ้นในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 โดยพบครั้งแรกในนครอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ซึ่งเป็นเมืองที่มีประชากรมากที่สุด ในภาคกลางของประเทศจีน กว่า 19 ล้านคน วันที่ 30 ธันวาคม 2562 สำนักงานสาธารณสุขเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ ได้ออกประกาศเป็นทางการ พบโรคปอดอักเสบไม่ทราบสาเหตุ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับตลาดอาหารทะเลที่เมืองอู่ฮั่น โดยสาเหตุที่เป็นไปได้มากที่สุดในการติดต่อสู่คน คือ การสัมผัสกับเนื้อสัตว์ประเภทต่างๆ ที่วางขายในตลาด และเนื่องจากเมืองอู่ฮั่นเป็นเมืองใหญ่ที่มีประชาชนอยู่หนาแน่น จึงทำให้การระบาดแพร่กระจายไปอย่างรวดเร็ว มีผู้ป่วยหนักและผู้เสียชีวิตจำนวนมาก หลังจากพบการระบาดของเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ในเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน และองค์การอนามัยโลกได้ออกมาระบุว่าไวรัสชนิดดังกล่าว คือ SARS-CoV-2 เรียกว่า COVID-19 (ย่อมาจาก CO แทน corona, VI แทน virus, D แทน disease และ 19 แทน 2019) ตามการประกาศชื่ออย่างเป็นทางการที่ใช้เรียกโรคทางเดินหายใจที่เกิดจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ขององค์การอนามัยโลก และพบการแพร่เชื้อจากคนสู่คนผ่านละอองฝอยขนาดเล็ก (aerosol) องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ประกาศให้การระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ (Public Health Emergency of International Concern – PHEIC) ในวันที่ 30 มกราคม 2563 ต่อมาได้พบผู้ป่วยยืนยันในหลายประเทศทั่วโลก และสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของประเทศไทยเข้าสู่ปีที่ 3 นับตั้งแต่พบผู้ติดเชื้อรายแรก เมื่อเดือนมกราคม 2563 ซึ่งประเทศไทยมีการระบาดแล้ว 6 สายพันธุ์ ได้แก่ สายพันธุ์อู่ฮั่น สายพันธุ์เบตา สายพันธุ์อัลฟา สายพันธุ์แกมมา สายพันธุ์เดลตา และสายพันธุ์โอไมครอน ซึ่งแต่ละสายพันธุ์มีความรุนแรง และความเร็วในการระบาดแตกต่างกันไป ส่งผลให้ประเทศไทยมีมาตรการในการปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 หรือ พรก.ฉุกเฉิน และคำสั่งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เรื่อง แนวปฏิบัติตามข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ซึ่งมาตรการต่างๆ ที่กำหนดขึ้นมานั้น มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เพราะบังคับใช้ทั่วราชอาณาจักร และหากไม่กระทำอาจจะต้องรับโทษ และมาตรการหนึ่งที่ได้รับการนิยมน้อยแต่แพร่หลาย คือ การทำงานนอกสถานที่ปกติ หรือเรียกชื่อเป็นอย่างอื่น เช่น การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง การทำงานที่บ้าน หรือ การปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ที่ยาวนานต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2562 นพ.สุรพลชัย วัฒนายิ่งเจริญชัย อธิบดีกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (สธ.) เปิดเผยว่า ขณะนี้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ยังคงต้องเฝ้าระวังและป้องกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากผลการสำรวจอนามัยโพลเรื่อง “ความกังวลและความรู้สึกต่อสถานการณ์โควิด 19” ระหว่างวันที่ 18 - 22 กุมภาพันธ์ 2565 พบว่า ประชาชน ร้อยละ 60 มีความกังวล

กลั้วการระบาด ร้อยละ 34.4 มีความตระหนักแต่ไม่ถึงกับตระหนก ร้อยละ 34.1 เครียดกับการใช้ชีวิต กระทั่งการเรียน การงานและรายได้ และร้อยละ 21.3 ชินชากับสถานการณ์ สอดคล้องกับมติศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด – 19) หรือ ศบค. เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2565 นพ.ทวีศิลป์ วิษณุโยธิน โฆษกศบค. แถลงว่า มาตรการ Work from home : WFH ไม่มีการขยายระยะเวลาเพิ่ม แต่ให้เป็นไปตามความเหมาะสม และการพิจารณาของแต่ละหน่วยงาน

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของมาตรการ Work from Home ต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน เนื่องจากที่ผ่านมามีการการค้าภายในได้มีมาตรการ Work from Home หลายๆ รูปแบบ เช่น การระบุด่วนส่วนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานแบบ Work from Home กับทำงาน ณ สถานที่ตั้ง หรือให้เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานแบบ Work from Home ทั้งหมด เป็นต้น จากมาตรการที่ผ่านมาพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน ยังคงเกิดปัญหาในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นเอกสาร ดำเนินการล่าช้า ความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยี เป็นต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นส่วนหนึ่งในประกอบ การพิจารณารูปแบบ และสัดส่วนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน ในช่วงการระบาดของ การแพร่เชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่รุนแรงขึ้น หรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้การปฏิบัติงาน เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่กระทบต่อการ Work from Home ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน

### ขอบเขตการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สังกัดกรมการค้าภายใน ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างเหมาบริการ โดยหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณตามสูตรของ Yamane จากค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 240 คน

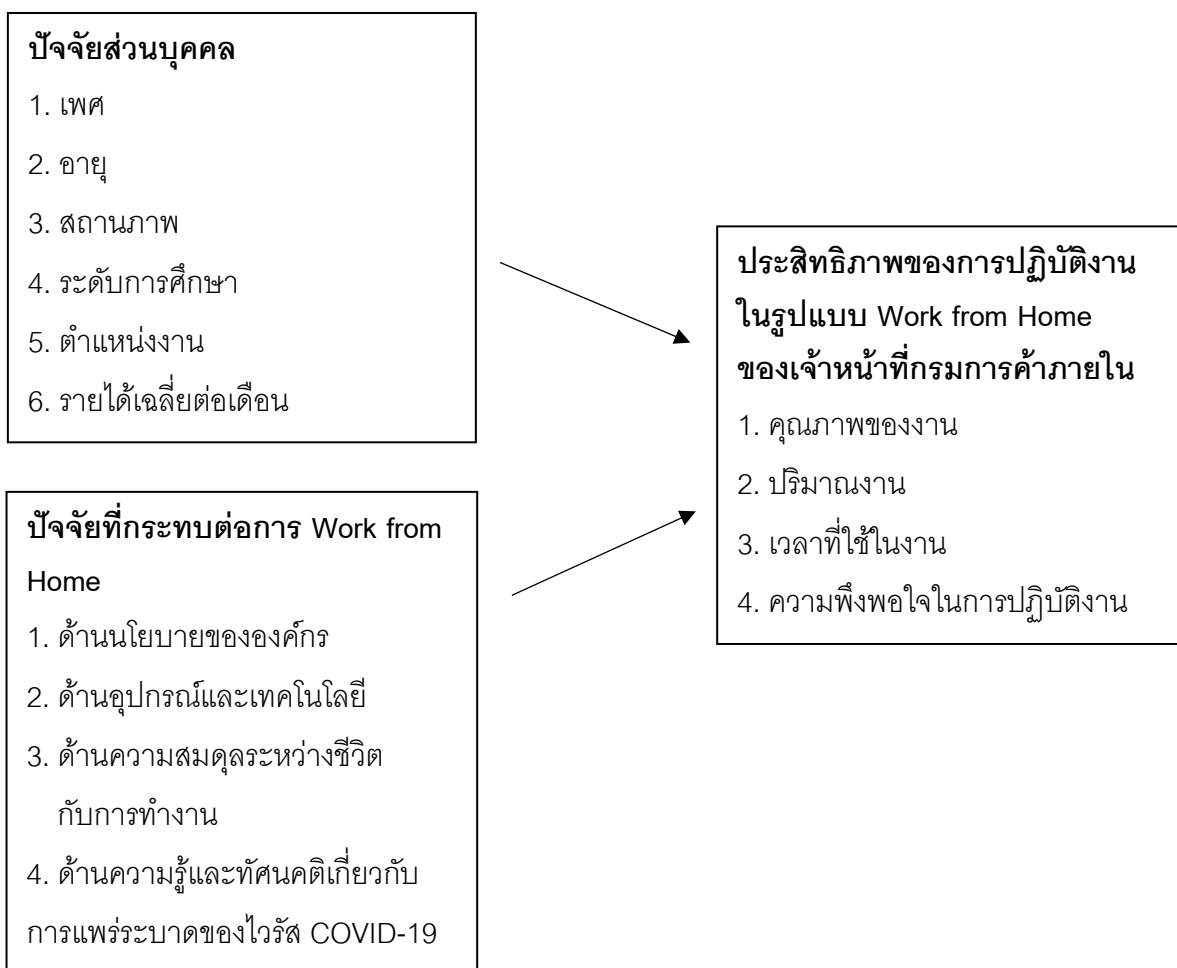
ตัวแปรในการศึกษาวิจัยในหัวข้อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่ กรมการค้าภายใน ได้กำหนดตัวแปรอิสระ 2 ปัจจัยในการศึกษาวิจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ

สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยที่กระทบต่อการ Work from Home ซึ่งประกอบด้วย ด้านนโยบายขององค์กร ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และด้านความรู้ และทัศนคติเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน น่าจะทำให้ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในต่างกัน
2. ปัจจัยที่กระทบต่อการ Work from Home มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ผลการวิจัย

### ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 มากกว่าเพศชาย ซึ่งมีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.3 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 72.1 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือ คิดเป็นร้อยละ 63.3 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 69.2 และส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-25,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.6

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่กระทบต่อการ Work from Home

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่กระทบต่อการ Work from Home โดยภาพรวม

| ปัจจัยที่กระทบต่อการ Work from Home<br>โดยภาพรวม               | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|----------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|-------|
| 1. ด้านนโยบายขององค์กร                                         | 3.85      | 0.989 | มาก              | 2     |
| 2. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี                                     | 3.76      | 1.002 | มาก              | 3     |
| 3. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน                        | 4.11      | 0.690 | มาก              | 1     |
| 4. ด้านความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 | 3.39      | 0.698 | มาก              | 4     |
| รวม                                                            | 3.78      | 0.845 | มาก              |       |

ปัจจัยที่กระทบต่อการ Work from Home โดยภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.845 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา คือ ด้านนโยบายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ต่อมา คือ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และน้อยที่สุด คือ ด้านความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน โดยภาพรวม

| ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน<br>ในรูปแบบ Work from Home<br>ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน<br>โดยภาพรวม | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|-------|
| 1. ด้านคุณภาพของงาน                                                                                 | 4.16      | 0.684 | มาก              | 3     |
| 2. ด้านปริมาณงาน                                                                                    | 4.24      | 0.687 | มากที่สุด        | 1     |
| 3. ด้านเวลาที่ใช้ในงาน                                                                              | 4.18      | 0.745 | มาก              | 2     |
| 4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน                                                                       | 3.86      | 0.837 | มาก              | 4     |
| รวม                                                                                                 | 4.11      | 0.738 | มาก              |       |

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในโดยภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.738 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านปริมาณงาน เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมา คือ ด้านเวลาที่ใช้ในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ต่อมา คือ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน น่าจะทำให้ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในต่างกัน

ตาราง 3 สรุปผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

| ปัจจัยส่วนบุคคล | ใช้สถิติ        | ผลการเปรียบเทียบ<br>โดยรวม | ผลการเปรียบเทียบ<br>รายด้าน |
|-----------------|-----------------|----------------------------|-----------------------------|
| เพศ             | t-test          | ไม่แตกต่าง                 | ไม่แตกต่าง                  |
| อายุ            | One – Way ANOVA | ไม่แตกต่าง                 | ไม่แตกต่าง                  |

| ปัจจัยส่วนบุคคล      | ใช้สถิติ        | ผลการเปรียบเทียบ<br>โดยรวม | ผลการเปรียบเทียบ<br>รายด้าน |
|----------------------|-----------------|----------------------------|-----------------------------|
| สถานภาพ              | One – Way ANOVA | ไม่แตกต่าง                 | ไม่แตกต่าง                  |
| ระดับการศึกษา        | One – Way ANOVA | ไม่แตกต่าง                 | ไม่แตกต่าง                  |
| ตำแหน่งงาน           | One – Way ANOVA | ไม่แตกต่าง                 | ไม่แตกต่าง                  |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | One – Way ANOVA | ไม่แตกต่าง                 | ไม่แตกต่าง                  |

สรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน ไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยที่กระทบต่อการ Work from Home มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน

**ตาราง 4** สรุปผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่กระทบต่อการ Work from Home มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน

| ปัจจัยที่กระทบต่อการ<br>Work from Home                          | ใช้สถิติ                        | ผลการเปรียบเทียบ<br>โดยรวม | ผลการเปรียบเทียบ<br>รายด้าน |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| 1. ด้านนโยบายขององค์กร                                          | Multiple Regression<br>Analysis | ไม่มีผล                    | ไม่มีผล                     |
| 2. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี                                      | Multiple Regression<br>Analysis | มีผล                       | มีผล<br>(ทั้ง 4 ด้าน)       |
| 3. ด้านความสมดุลระหว่าง<br>ชีวิตกับการทำงาน                     | Multiple Regression<br>Analysis | มีผล                       | มีผล<br>(ทั้ง 4 ด้าน)       |
| 4. ด้านความรู้และทัศนคติ<br>ต่อการแพร่ระบาดของไวรัส<br>COVID-19 | Multiple Regression<br>Analysis | มีผล                       | มีผล<br>(ทั้ง 4 ด้าน)       |

สรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในที่มีปัจจัยที่กระทบต่อการ Work from Home ด้านนโยบายขององค์กร ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน ส่วนปัจจัยที่กระทบต่อการ Work from Home ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และด้านความรู้และทัศนคติต่อการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน

## สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

**วัตถุประสงค์ที่ 1** เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อธิบายเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านคุณภาพของงาน ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในส่วนใหญ่มีความสามารถในการทำงานให้ออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เรียบร้อย เชื่อถือได้ รวมทั้งผลงานเป็นที่พึงพอใจของผู้บังคับบัญชา เนื่องจากผลงานทุกชิ้นจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989) ได้กล่าวว่า คุณภาพของงาน (Quality) ผลงานจะต้องมีคุณภาพสูง ผู้ใช้ได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า และมีความพึงพอใจในงาน งานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรด้วย

1.2 ด้านปริมาณงาน ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในส่วนใหญ่มีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน มีการวางแผนบริหารจัดการปริมาณงานไว้อย่างเป็นขั้นตอน ส่งผลให้ปริมาณงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด และมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์ (2564) ได้กล่าวว่า พนักงานกลุ่มธนาคารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคาร ด้านปริมาณของงานพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านเวลาที่ใช้ในงาน ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในส่วนใหญ่สามารถแบ่งเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ชัดเจน และสามารถทำงานให้สำเร็จได้ทันในเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภสร เชาววิจิตร (2564) ได้กล่าวว่า โดยเฉพาะเวลาในการเดินทางที่ลดลง จึงสามารถจัดสรรเวลาส่วนนี้ไปใช้เพื่อพักผ่อนหรือทำงานได้มากขึ้น โดยพิจารณาประกอบกับข้อมูลระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางของกลุ่มตัวอย่างคือ 1 ชั่วโมงเป็นส่วนใหญ่และวิธีการ

เดินทางของกลุ่มตัวอย่างที่มีสัดส่วนใกล้เคียงกันทั้งรสนิยมและรสนิยมส่วนตัว กล่าวถึง การทำงานที่บ้าน ต่อเนื่องของเวลาในเชิงบวกทั้งหมด

1.4 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ทำให้เวลาการทำงานผ่านไปอย่างรวดเร็ว รู้สึกมีความพอใจกับการทำงาน อาจจะเป็นเพราะว่าผลงานออกมา มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ ว่าเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม หากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ ว่ามีมากหรือน้อยเพียงใด

**วัตถุประสงค์ที่ 2** เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่ กรมการค้าภายใน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิจัยสรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ไม่ทำให้ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ต่างกัน เนื่องจากเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในมีหน้าที่ และภาระงานที่แตกต่างกันไปตามบริบทของตนเอง จึงทำให้ การปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home เป็นไปตามหน้าที่ ลักษณะงาน ความสามารถ และทักษะส่วนบุคคล ส่งผลให้การปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home เกิดประสิทธิภาพตามบริบทของงาน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ของนภสร เชาววิจิตร (2564) จากผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 73.33 ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นเพศหญิง สถานภาพ ของกลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดมีการแสดงความคิดเห็นเชิงลบต่อการทำงาน ที่บ้านในบางหัวข้อมากกว่ากลุ่มตัวอย่างสถานภาพสมรส เช่น เรื่องปฏิสัมพันธ์และความรู้สึกเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน

**วัตถุประสงค์ที่ 3** เพื่อศึกษาปัจจัยที่กระทบต่อการ Work from Home ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน อธิบายเป็นรายด้านได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยที่กระทบต่อการ Work from Home ด้านนโยบายขององค์กร ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน ผู้วิจัยมีความเห็นว่านโยบายขององค์กรที่ประกาศใช้ ในแต่ละครั้งมีความสอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID – 19 ส่งผลให้ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน เป็นไปตามสถานการณ์ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งที่ทำงานอยู่ที่บ้าน หรือที่สำนักงาน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงาน รวมทั้ง

การออกใช้มาตรการต่างๆ สามารถช่วยลดการติดเชื้อของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID – 19 ให้แก่เจ้าหน้าที่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ร้อยตำรวจโทปรีดี ชันธเสมา (2563) ได้กล่าวว่าการปฏิบัติงานตามนโยบายการทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคระบาดโควิด-19 ได้ผลตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากกำลังพลทั้ง 25 นาย ปลอดภัยจากโรคระบาด โควิด-19 โดยกำลังพลได้ทำงานที่บ้านแทนที่การทำงานในสำนักงาน

3.2 ปัจจัยที่กระทบต่อการ Work from Home ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในส่วนใหญ่ใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของตนเอง เนื่องจากกรมการค้าภายในมีอุปกรณ์อย่างจำกัด ไม่เพียงพอต่อเจ้าหน้าที่ทุกคน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีอุปกรณ์ต้องเข้าไปปฏิบัติงานที่สำนักงาน หรือต้องปฏิบัติงานบนอุปกรณ์อื่น ซึ่งอาจทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานลดลงได้ ส่วนเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานบางอย่างยังคงต้องใช้อุปกรณ์ภายในสำนักงาน อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมภินิภา เขียนนอก (2562) ได้กล่าวว่า คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต และค่าโทรศัพท์ เป็นทรัพยากรที่ใช้ในการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติ ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้ ผู้ปฏิบัติงานต้องจัดหาเอง บุคลากรบางคนไม่มีเครื่องมือหรือมีเครื่องมือแต่ไม่เหมาะสม เนื่องจากไม่ได้รับการจัดสรร

3.3 ปัจจัยที่กระทบต่อการ Work from Home ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการทำงานที่บ้านอาจเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพราะความเคยชินกับการอยู่ที่บ้าน ทำให้จัดสรรเวลาการทำงานได้ไม่เหมือนทำงานที่ทำงาน หรือเมื่อทำงานที่บ้านเจ้าหน้าที่ต้องดูแลบุคคลในครอบครัวไปด้วย ซึ่งอาจส่งผลต่อเวลาในการทำงานได้ อีกทั้งเรื่องของสถานที่ในการทำงานอาจจะไม่เอื้ออำนวย เช่น ที่พักไม่ได้จัดเป็นสัดส่วนให้เหมาะแก่การทำงาน อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิกันต์ สุวรรณทรัพย์ (2564) ได้กล่าวว่าด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ควรมีกำหนดเวลาในการทำงานอย่างชัดเจน โดยเวลาทำงานต้องไม่เบียดเบียนเวลาพักผ่อนของพนักงาน เพราะหากการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่เป็นอุปสรรคในการใช้ชีวิตของพนักงานกับครอบครัว จะทำให้พนักงานมีเวลาพักผ่อนเพียงพอ จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

3.4 ปัจจัยที่กระทบต่อการ Work from Home ด้านความรู้และทัศนคติต่อการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีความรู้และทัศนคติต่อการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ที่แตกต่างกันออกไป เมื่อได้รับความรู้มาในระดับหนึ่ง ก็จะส่งผลต่อทัศนคติในเรื่องนั้นๆ เช่น เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความกังวลต่อการแพร่ระบาดของเชื้อ COVID - 19 แล้ว จึงกลับมาปฏิบัติงาน ณ สำนักงานเสมือนไม่มีการแพร่ระบาด ซึ่งอาจทำให้การปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home เป็นสิ่งที่ไม่จำเป็นต่อการทำงาน หากมีตารางการทำงานที่บ้าน อาจทำให้บุคคลนั้นไม่ยอมปฏิบัติงานที่บ้าน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงได้ ตรงกันข้ามกับเจ้าหน้าที่ที่ยังคงกังวลต่อการแพร่ระบาดของไวรัส COVID - 19 ก็จะไม่อยากมาปฏิบัติงานที่สำนักงาน อยากปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางลักษณ ทองไทย และ ผศ.ดร.อรไท ชั่วเจริญ (2562) ได้กล่าวว่าความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติที่มีความรู้เกี่ยวกับโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ในระดับความรู้ที่แตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในช่วงสภาวะวิกฤตการเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ที่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มขึ้น ที่อาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายใน เช่น ตัวแปรด้านค่าใช้จ่าย ตัวแปรด้านภาระงาน ตัวแปรด้านความพร้อมในการปฏิบัติงาน Work from Home รวมทั้งตัวแปรด้านอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ต่อไปในอนาคต
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้าง และครอบคลุมยิ่งขึ้น เช่น หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์การอิสระ และราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ทราบความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายเพิ่มมากขึ้น
3. ควรมีการทดสอบนำสถิติอื่นมาใช้ในการวิเคราะห์ที่นอกเหนือจากสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลในการวิจัยนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่มีความหลากหลายแตกต่าง รวมถึงการศึกษาในเชิงการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อทำความเข้าใจในระดับลึกซึ้ง ได้รับข้อเท็จจริงจากผู้ตอบ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้
4. ควรศึกษาความเป็นไปของการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ในอนาคตเพิ่มขึ้น เพราะสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะส่งผลให้แต่ละองค์กรมีรูปแบบการปฏิบัติงาน Work from Home ที่แตกต่างกัน และส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานได้

## เอกสารอ้างอิง

- งานโรคติดต่ออุบัติใหม่ กลุ่มพัฒนาวิชาการโรคติดต่อ. (2564). สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มาตรการสาธารณสุข และปัญหาอุปสรรคการป้องกันควบคุมโรคในผู้เดินทาง. ค้นเมื่อ 6 มีนาคม 2565, จาก <https://ddc.moph.go.th/uploads/files/2017420210820025238.pdf>
- ชนิกานต์ สุวรรณทรัพย์. (2564). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชมภิญญา เขียนนอก. (2562). การนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา กองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล. (2565). อัปเดต มาตรการ work from home 2565 มติศบค.ล่าสุด ราชการ-เอกชน เช็กได้ที่นี่. ค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2565, จาก <https://www.thansettakij.com/general-news/509641>
- นงลักษณ์ ทองไทย และผศ.ดร.อรไทย ชั่วเจริญ. (2562). ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมในช่วงสภาวะวิกฤติการโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของวิศวกรชีวการแพทย์. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นภสร เชาววิจิตร. (2564). การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำงานที่บ้านในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 : กรณีศึกษา ทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์. (2564). การบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มติชนออนไลน์. (2565). อนามัยโพลชี้ คนไทย 60% ยังกังวล-กลัวโควิดระบาด. ค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2565, จาก [https://www.matichon.co.th/local/quality-life/news\\_3205877](https://www.matichon.co.th/local/quality-life/news_3205877)
- ร้อยตำรวจโทปรีศ ชันธเสมา. (2563). ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงโควิดระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.

วิรุฬห์ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง  
จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Peterson, E., and Plowman G. E. (1989). *Business Organization and Management*. 3rd Ed. New York: Irwin.