

อิทธิพลความคาดหวังของบุคลากร และความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ส่งผลกระทบบต่อประสิทธิภาพ
การทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม
Influence Expectancy of Personnel and Information System Success Affect
Efficiency of Work from Home of Government Personnel
in Nakhon Pathom Province

จิรภัทร์ นิลโมทย์

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Jirapat Ninmott

E-mail: 6414993022@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลความคาดหวังของบุคลากร และความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ส่งผลกระทบบต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวังของบุคลากรและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม จำนวน 308 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และมีอายุการทำงาน 6-10 ปี ความคาดหวังของบุคลากรโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.82$) ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพของระบบ ($\bar{X} = 3.83$) และประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านคุณภาพของงานและด้านเวลา ($\bar{X} = 3.85$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) บุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม ที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home โดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ความคาดหวังของบุคลากร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ยังรวมถึงความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และ ด้านคุณภาพของข้อมูล มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน

Abstract

The purpose of this study is to examine influence, expectancy of personnel and information system success affect efficiency of work from home of government personnel in Nakhon Pathom Province, factors include demographic factors, expectancy of personnel and information system success. The 308 sample were drawn from government personnel in Nakhon Pathom Province. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most government personnel in Nakhon Pathom Province of the respondents were female, aged 31 - 40 years, received Bachelor's Degree, received monthly income 20,001 - 30,000 bath and had worked 6 - 10 years. Expectancy of personnel were at high level (\bar{X} = 3.78). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were job security, relationships with peers (\bar{X} = 3.82). Information system success were at highest level (\bar{X} = 3.77). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was system quality (\bar{X} = 3.83). The efficiency of work from home of government personnel in Nakhon Pathom Province were at highest level (\bar{X} = 3.83). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was quality and time (\bar{X} = 3.85).

The results of hypothesis test show that (1) government personnel in Nakhon Pathom Province with different education, income and worked period had different overall efficiency of work from home at statistical significance of 0.05 levels. (2) Expectancy of personnel; relationship with supervisors, job security, working environment, relationships with peers, include the information system success; system quality, service quality, information quality had effect the efficiency of work from home of government personnel in Nakhon Pathom Province at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: Efficiency of Work from Home

บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะภายในองค์กร ทั้งอัตรากำลังคน โครงสร้างการทำงาน การตรวจสอบคุณภาพ การควบคุมภายใน และผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามแผนงานหรือนโยบายที่กำหนด ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ และหากปัญหานั้นไม่ได้รับการปรับปรุงหรือแก้ไข จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร อย่างไรก็ตาม ปัญหาไม่ว่าจะยุ่งยากมากน้อยเพียงใด สามารถแก้ไขให้สำเร็จด้วยบุคลากรที่มีศักยภาพ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จทั้งต่อตนเองและองค์กร (อัครเดช ไม้จันทร์, 2560) การบริหารงานไม่ว่าภาครัฐ หรือเอกชน ผู้บริหารทุกคน

มีความต้องการให้บุคลากรของตนได้รับการพัฒนาและต้องการให้บุคลากรของตนมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาซึ่งบุคคลที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลานั้นจะมีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กร (พจน พจนพานิชย์กุล, 2561) ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” การพัฒนาประเทศในช่วงระยะเวลาของยุทธศาสตร์ชาติ จะมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยหนึ่งในยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญคือ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ม.ป.ป.)

จากสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด-19 (Covid-19) ทำให้ประชาชน องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน ต่างได้รับผลกระทบมากมาย ต่อสุขภาพ สังคมและเศรษฐกิจ โดยเริ่มต้นเมื่อปลายปี พ.ศ. 2562 และลุกลามไปทั่วโลก และเมื่อต้นเดือนมกราคม พ.ศ. 2563 มีการระบาดใหญ่ (pandemic) ซึ่งเป็นการติดเชื้อทั่วโลกอย่างรวดเร็ว ตามประกาศขององค์การอนามัยโลก เมื่อวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2563 (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2563) จากสถิติเมื่อวันที่ 15 เมษายน พ.ศ. 2563 ประชากรทั่วโลกมีผู้ติดเชื้อ 1,982,939 คน และตาย 126,761 คน โดยพบว่า 5 ลำดับแรกของประเทศที่มีผู้ติดเชื้อสูงสุด ได้แก่ สหรัฐอเมริกา 609,516 คน ตามด้วย สเปน 174,060 คน อิตาลี 162,488 คน เยอรมัน 132,362 คน และฝรั่งเศส 131,362 คน และ 5 ลำดับแรกของประเทศที่มีจำนวนผู้เสียชีวิตมากที่สุด ได้แก่ สหรัฐอเมริกา 26,057 คน อิตาลี 21,067 คน สเปน 18,255 คน ฝรั่งเศส 15,750 คน และ สหราชอาณาจักร 12,129 คน ตามลำดับ (Dong, Du, & Gardner, 2020) หลายประเทศในทั่วโลกรวมถึงประเทศไทยได้ออกกฏระเบียบข้อห้ามและมาตรการสำหรับดูแลและรักษาให้การระบาดของโรคนั้นลดลงซึ่งมีข้อจำกัดด้านการชุมนุม การเดินทาง และการควบคุมการเคลื่อนย้ายถิ่น รัฐบาลได้มีการออกคำสั่งหรือมาตรการต่าง ๆ มาเป็นระยะ โดยเฉพาะการเว้นระยะห่างกับบุคคลอื่นนับเป็นหนึ่งในมาตรการลดการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 นอกเหนือการหาสิ่งป้องกันมาสวมใส่ หมั่นทำความสะอาดมือ ไม่ใช้ของร่วมกับผู้อื่น ทานอาหารที่ปรุงสุกโดยมีช้อนส้อมส่วนตัวหากจำเป็นต้องทานร่วมกับผู้อื่น การหลีกเลี่ยงการออกจากบ้านหากไม่มีความจำเป็น และการดูแลกักตัวเองที่บ้านหลังจากไปพื้นที่เสี่ยงตามจำนวนวัน และปฏิบัติตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุข ทั้งหมดที่เกิดขึ้นนี้อาจเรียกได้ว่า “วิถีชีวิตใหม่” (New Normal) แตกต่างจากรูปแบบเดิมอย่างสิ้นเชิง ทั้งการใช้ชีวิตการเรียน และการทำงาน (นัฐพร ปักซี่, 2564)

วิถีชีวิตแบบ New normal มีรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงจากเดิม ทำให้การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตในช่วงวิกฤติ การแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการทำงานที่ต้องมีการปรับรูปแบบจากการทำงานที่อาคารสำนักงาน เปลี่ยนมาเป็นการทำงานจากที่บ้านหรือ Work From Home (WFH) เนื่องจากการป้องกันการแพร่ระบาดเบื้องต้นคือการเว้นระยะห่างทางสังคมหรือ Social Distancing เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ตามประกาศของรัฐบาลที่มีนโยบายป้องกันการแพร่ระบาด ซึ่งออกประกาศมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดอัตราการติดเชื้อไวรัส COVID-19 ของคนไทย จากข้อมูลเบื้องต้นทำให้องค์กรหลายแห่งต้องมีการปรับตัวในเรื่องกระบวนการทำงาน ส่งผลให้เกิดการทำงานผ่านระบบ Online มากยิ่งขึ้น เพื่อให้มีการปฏิบัติงานได้

อย่างต่อเนื่อง (ธनिया รุจนเวชช์, 2564) เนื่องจากการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสำคัญเป็นอย่างมากกับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ขององค์กร สำหรับหน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่กรณีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อให้การดำเนินการของส่วนราชการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของส่วนราชการ และการให้บริการประชาชน โดยได้ให้อำนาจหัวหน้าส่วนราชการสั่งการให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัด ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการหรือกลับมาปฏิบัติราชการ ณ สถานที่ตั้งของส่วนราชการได้ตามที่เห็นสมควร พร้อมกับให้ส่วนราชการสนับสนุนการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ รวมถึงการจัดเตรียมสถานที่หรือพื้นที่ที่ส่วนราชการจัดไว้เป็นที่ทำงานร่วม (co – working space) และ อุปกรณ์สำนักงาน ตามที่เห็นสมควรแก่กรณี ซึ่งการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ จะต้องไม่กระทบต่อประสิทธิภาพ ลักษณะของงานตามภารกิจของส่วนราชการ และการให้บริการแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ และความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ โดยประกาศดังกล่าวบังคับใช้กับส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน (ไตรศุลี, 2563)

ภาครัฐได้มีการปรับตัวทั้งในส่วนของหน่วยงานที่ได้เร่ร่อนนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชน และการสร้างระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงาน ในขณะที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานก็ได้มีการปรับตัวให้สามารถทำงานได้ในทุกสภาวะการณ์แม้ว่าบางลักษณะอาจจะไม่สามารถปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ได้ก็ตาม ดังนั้น จึงเป็นโอกาสที่เหมาะสมในการสานต่อนโยบายการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานของภาครัฐให้เกิดผลอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการสาธารณะและสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ อาทิ การให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ การขยายเวลาการให้บริการเพื่อให้ประชาชนสะดวกมากยิ่งขึ้นและลดระยะเวลาในการเดินทางมาติดต่อราชการ การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานผ่านระบบออนไลน์ การรับส่งเอกสารทางสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลลัพธ์และความสำเร็จของงานมากกว่าเวลาเข้างาน - เลิกงาน โดยมีการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการปฏิบัติราชการตลอดจนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกันไปด้วย เพื่อให้ “คน” เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อน “งาน” ของภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยขับเคลื่อนประเทศต่อไป (ไตรศุลี, 2565)

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรในภาครัฐจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลความคาดหวังของบุคลากร และความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม เพื่อนำข้อมูลได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อมูลประกอบในการเสริมสร้างและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from home ของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ดีให้แก่องค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความคาดหวังของบุคลากร ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม

ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยนี้มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลความคาดหวังของบุคลากร และความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาลงถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวังของบุคลากร และความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐมต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังของบุคลากรมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 3 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม

2. ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. ทำให้ทราบถึงความคาดหวังของบุคลากร และความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม

4. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม ตลอดจนร่วมกันหาวิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ให้ดีขึ้น

แนวคิดและทฤษฎี

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home

ประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficiency) ว่าเป็นผลของความสัมพันธ์ในเชิงบวกจากมุมมองการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งเปรียบเทียบสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนมอบให้กับงาน เช่น ความมุ่งมั่นเอาใจใส่ ความขยันหมั่นเพียรและความพยายาม กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากการทำงานนั้น (Ryan & Smith, 1954) โดยที่องค์ประกอบของประสิทธิภาพมีอยู่ด้วยกันทั้งหมด 4 ข้อ คือ (1) คุณภาพในงาน (Quality) (2) ปริมาณงาน (Quantity) (3) เวลา (Time) (4) ค่าใช้จ่าย (Costs) (Peterson & Plowman, 1953) และการปฏิบัติงานที่บ้านเป็นรูปแบบหรือคำแทนของเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร เช่น การสื่อสารทางไกลและคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นการย้ายตัวงานสู่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง แทนการเคลื่อนย้ายผู้ปฏิบัติงานสู่ตัวงานเหมือนในอดีต อีกทั้งยังเป็นการปฏิบัติงานภายนอกสำนักงานเป็นบางครั้ง เพื่อขจัดความตึงเครียดต่อการทำงานในรูปแบบเดิม (Nilles, 1998)

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของบุคลากร

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) Herzberg, et al. (1959) ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบ 2 ประการที่สำคัญ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้มาจากการสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกรของบริษัทแห่งหนึ่งที่เมืองพิทส์เบิร์ก จำนวน 200 คน โดยวิธีการสัมภาษณ์เพื่อหาคำตอบว่าสถานการณ์อย่างไรที่ทำให้มีความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่องานของเขาและสถานการณ์อย่างไรทำให้เกิดความพอใจมากขึ้นหรือน้อยลงผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน มีอยู่ 2 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงาน เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นทำให้บุคลากรสามารถใช้ความพยายามที่จะทำให้ได้ผลงานที่ดีและปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ ประกอบด้วย (1)ความสำเร็จของงาน (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (3) ลักษณะของงานที่ทำ (4) ความรับผิดชอบต่องาน (5) ความก้าวหน้าในการทำงาน (6) โอกาสการก้าวหน้า และ (2) ปัจจัยค้ำจุน หรือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานที่ได้รับ บุคคลจะไม่พึงพอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยเหล่านี้ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน ประกอบด้วย (1) นโยบายและการบริหารงาน (2) การบังคับบัญชา (3) สภาพการปฏิบัติงาน (4) ค่าตอบแทน (5) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (7) สภาพในการทำงาน (8) ความมั่นคงในการทำงาน (9) ชีวิตส่วนตัว

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ชุดขององค์ประกอบที่มีหน้าที่ รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่ายสารสนเทศ เพื่อช่วยการควบคุมและการตัดสินใจในองค์กร การทำงานของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 3 กิจกรรม คือ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ การประมวลผล และการนำเสนอผลลัพธ์ ระบบสารสนเทศอาจจะมีการสะท้อนกลับ เพื่อการประเมินและปรับปรุงข้อมูลนำเข้า ระบบสารสนเทศอาจจะเป็นระบบที่ประมวลด้วยมือ หรือระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์ก็ได้ (Laudon & Laudon, 2001) สำหรับปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 6 ปัจจัยได้แก่(1) คุณภาพข้อมูล (Information Quality) ชุดข้อมูลหรือตัวเลขที่มีความถูกต้องครบถ้วนที่ผู้ใช้ได้รับจากระบบสารสนเทศ (2) คุณภาพระบบ (System Quality) ระบบเข้าถึงง่ายและใช้งานได้ดีต่อใจത്യผู้ใช้งานระบบเสถียรภาพ ความปลอดภัยสูงตอบสนองผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี (3) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คือ ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองระบบของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดีและต้องได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อย ระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือระบบออนไลน์ที่ให้บริการ (4) ความตั้งใจใช้งานระบบ (Intention to Use) การใช้งานในระบบอย่างตั้งใจ เต็มใจของผู้ใช้งานและสามารถวัดผลได้จากความถี่ในการใช้งาน เวลาในการใช้งานและรูปแบบในการใช้งาน เป็นต้น ซึ่งมีความเกี่ยวเนื่องกับผลกระทบส่วนบุคคลที่ใช้งาน (5) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบนั้น ๆ ถือได้ว่าเป็นความสมบูรณ์ของระบบ ซึ่งผู้ใช้บริการได้รับตามความพอใจ และ(6) ประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits) หมายถึง การใช้ระบบสารสนเทศจะส่งผลให้งานออกมาดียิ่งขึ้นและช่วยทำให้ได้รับความสะดวกสบายเพิ่มขึ้น (DeLone & McLean, 2003)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัย

ตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

บุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษา ซึ่งการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะเปิดตารางที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนเนื่องจากมีข้อจำกัดด้านเวลาในการเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงใช้จำนวนแบบสอบถามที่เก็บได้จริงจำนวน 308 คน

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของบุคลากร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 26 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการให้บริการ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม ซึ่งประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวังของบุคลากร ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม 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) ความคาดหวังของบุคลากร โดยภาพรวมเท่ากับ 0.865 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ เท่ากับ 0.788 ด้านความมั่นคงในงาน เท่ากับ 0.860 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เท่ากับ 0.860 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เท่ากับ 0.794 และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เท่ากับ 0.785 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมเท่ากับ 0.793 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพของข้อมูล เท่ากับ 0.712 ด้านคุณภาพของระบบ เท่ากับ 0.713 และด้านคุณภาพของการให้บริการ เท่ากับ 0.821 และค่าความเชื่อมั่นของประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม แสดงเป็นรายด้านเท่ากับ 0.859 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน เท่ากับ 0.726 ด้านปริมาณ เท่ากับ 0.710 และด้านเวลา เท่ากับ 0.729

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม โดยการสุ่มแบบเจาะจง ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 400 ชุด จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป คือ การนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่นำมาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ได้แก่ ความคาดหวังของบุคลากร ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม จำแนกตาม เพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2.2 ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาความคาดหวังของบุคลากร ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรจังหวัดนครปฐม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และมีอายุการทำงาน 6-10 ปี

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลความคาดหวังของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จของระบบสารสนเทศของบุคลากรจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล และด้านคุณภาพของการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านปริมาณงาน

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ บุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม ที่มีเพศ และอายุต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home โดยภาพรวมไม่ต่างกัน และบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม ที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home โดยภาพรวมต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของบุคลากรซึ่งประกอบด้วย ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

ความคาดหวังของบุคลากร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐ จังหวัดนครปฐม และความคาดหวังของบุคลากร ด้านค่าจ้างและสวัสดิการไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม

ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการให้บริการและด้านคุณภาพของข้อมูล มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านปริมาณงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรภาครัฐมีความรับผิดชอบงานในปริมาณมาก จึงทำให้บุคลากรมีความคิดเห็นว่าปริมาณงานที่มาก ทำให้บุคลากรไม่มีเวลาทำในสิ่งที่ตนสนใจอย่างอื่น เช่น สุขภาพ ครอบครัว สังคมเพื่อน เป็นต้น ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพของงานและด้านเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มุสต่อฟา หมัดบินเฮด (2565) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง โดยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุงอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานสูงสุด และด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริินภา ทาระนัด (2561) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความ สูงสุด และ ด้านความ ประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐมจำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 บุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม ที่มีเพศ และอายุต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าเพศ และอายุไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากร ดังนั้น เพศต่างกันไม่สามารถบอกได้ว่าระดับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากร จะต่างกันได้อย่างไร อายุที่ต่างกันไม่สามารถบอกได้ว่าระดับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากร จะต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ วีระศักดิ์ อินทรประวัตติ (2560 , น.71) ได้ศึกษาความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. โดยพบว่า เพศ และอายุ ที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. ไม่แตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรวรา กล้าหาญ (2563) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน การรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยพบว่า พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศและอายุ ที่ต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

2.2 บุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม ที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home โดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชามญช์ สมบุญ (2561) ที่ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด โดยพบว่า พนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัดที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน แตกต่างกันมีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันและสอดคล้องกับวิจัยของ อรรวรา กล้าหาญ (2563) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน การรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยพบว่า พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ความคาดหวังของบุคลากรด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญต่อความคาดหวังของบุคลากรด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ลักษณะงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากร ซึ่งบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐมอาจมองว่า หน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายในการทำงาน เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่ตนมี และสถานที่ที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน WFH มีความปลอดภัย และมีการยอมรับ ซึ่งบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐมอาจมองว่าสถานที่ในการปฏิบัติงานหากมีความปลอดภัยก็จะทำให้บุคลากรมีความสุข และทำงานได้ดีขึ้น ซึ่งบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐมมองว่า หัวหน้างานในความยุติธรรม รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความเป็นกันเอง เคารพซึ่งกันและกัน และปฏิบัติตามคำสั่งงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน รวมไปถึงการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อทำงานที่บ้านWFH การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อทำงานที่บ้าน WFH และการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบภายในทีมอย่างชัดเจน ซึ่งบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม อาจมองว่า เพื่อนร่วมงานภายในองค์กรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้ความร่วมมือเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มีการแบ่งงานกันทำอย่างยุติธรรมและชัดเจน ทำให้งานมีการพัฒนาดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิมนวน ทองแสน (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานีโดยพบว่า ความคาดหวังในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐพร ปักซี่ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home โดยพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านWork from Home ของพนักงานบริษัท ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

3.2 ความคาดหวังของบุคลากรด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญต่อความคาดหวังของบุคลากรด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ในระดับน้อยที่สุดคือ มีสวัสดิการอาหารและเครื่องดื่มในช่วงเวลาที่ทำงานที่บ้าน WFH อาจเนื่องจากบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐมเห็นว่า ในช่วงการทำงานที่บ้าน WFH องค์กรภาครัฐไม่ได้มีสนับสนุนสวัสดิการอาหารและเครื่องดื่มในช่วงเวลาทำงาน ซึ่งทำให้ระดับความเห็นต่ำ จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ทำให้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระศักดิ์ อินทรประวัติ (2560, น.48) ทำการศึกษาความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co; Ltd. โดยพบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความคาดหวัง ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559, น.154) ที่ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์กรคลังสินค้า โดยพบว่า ด้านค่าตอบแทน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์กรคลังสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการศึกษาความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการให้บริการ มีผลต่อต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่าท่านได้รับข้อมูลที่แม่นยำและครบถ้วนจากฐานข้อมูลขององค์กรสำหรับใช้ในการทำงานที่บ้าน WFH ซึ่งบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐมอาจมองว่า การได้รับข้อมูลจากระบบสารสนเทศขององค์กรที่ครบถ้วนและถูกต้องส่งเสริมให้ผลงานที่ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และระบบอินเทอร์เน็ตของท่านสามารถตอบสนองการเข้าทำงานได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐมอาจมองว่า การทำงานที่บ้าน WFH หากมีระบบอินเทอร์เน็ตที่ดีและรวดเร็ว ก็จะทำให้ผลงานที่ได้มีความรวดเร็วสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น และเจ้าหน้าที่ดูแลระบบขององค์กรมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านเกิดปัญหาหรือสงสัยผ่านการใช้งานโปรแกรมต่างๆขององค์กรและเมื่อท่านเกิดปัญหาในการใช้งานของระบบองค์กรปัญหานั้นสามารถแก้ไขได้ทันถ่วงที ซึ่งบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐมอาจมองว่า องค์กรมีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบที่สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อทำงานอยู่บ้าน (WFH) ได้รวดเร็วและทันเวลา ทำให้การทำงานไม่ขัดข้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุณนิษฐ์ เสฐียรโกเศศ และ ธิดาทิพย์ ปานโรจน์ (2563) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานรูปแบบ Work From Home (WFH) ให้เกิดประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยพบว่า ความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐพร ปักซี่ (2564, น.36) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการให้บริการ มีผลต่อต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Workfrom Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน Work from Home เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถของบุคลากรและการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน ซึ่งการใช้เทคโนโลยีสำหรับคน Gen X เป็นเรื่องที่ไม่คุ้นชินอย่างมาก ดังนั้นการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยีของบุคลากรที่อยู่ใน Gen X เป็นสิ่งที่น่าสนใจ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์และเป็นการเตรียมพร้อมหากมีเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องมีการทำงานที่บ้าน WFH อีกครั้ง เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรภาครัฐจังหวัดนครปฐมเท่านั้น ในการวิจัย ครั้งต่อไป ควรมีการกำหนดขอบเขตการศึกษาให้แคบ เช่น ศึกษาบุคลากรภาครัฐใน อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม เพื่อให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน WFH

เอกสารอ้างอิง

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2563). รายงานโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กุลนิษฐ์ เสฐียรโกเศศ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานรูปแบบ Work from Home (WFH) ให้เกิดประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต กรุงเทพมหานคร. ในการประชุมวิชาการ TH: การประชุมวิชาการระดับชาติ ราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงวิจัย ครั้งที่ 9. ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ธनिया รุจนเวชช. (2564). การศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)จากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนผลิตเครื่องดื่มที่ผสม แอลกอฮอล์. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

นัฐพร ปักซี่. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน Work from Home ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

นันทมน ทองแสน. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชียฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 6(2).

พจน์ พจนพานิชย์กุล. (2561). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล. ค้นเมื่อ 24 มิถุนายน 2566, จาก <https://www.sbdc.co.th/knowledge/article/131>.

พิชามญชุ์ สมบุญ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์จังหวัดปทุมธานี

มุสตอฟา หมัดบินเฮด (2565). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วีระศักดิ์ อินทรประวัตติ (2560). ความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play

- Digital Co., Ltd. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. *ยุทธศาสตร์ชาติ*
พ.ศ. 2561-2580 ฉบับย่อ (ภาษาไทย). ค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2566, จาก
<http://plan.bru.ac.th/%E0%B8%A2%E0%B8%B8%E0%B8%97%E0%B8%98%E0%B8%A8%E0%B8%2%E0%B8%AA%E0%B8%95%E0%B8%A3%E0%B9%8C%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%95%E0%B8%B4-20-%E0%B8%9B%E0%B8%B5-%E0%B8%9E-%E0%B8%A8-2561-2580/>
- สิรินภา ทาระนัด (2561). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอ
จอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
อักษรเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้ง
เครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อรรธา กล้าหาญ. (2563). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน การ
รถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. *บทความ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง*
- ไตรศุลี ไตรสรณกุล. (2565). ระเบียบการทำงานแบบ *work from home* ของส่วนราชการ. ค้น
เมื่อ 24 มิถุนายน 2566, จาก <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/60229>.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of Psychology testing*. New York: Harper & Row.
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems
success. *A Ten-Year Update*, 9.
- Dong, E., Du, H., & Gardner, L. (2020). An interactive web-based dashboard to track COVID19 in
real time. *The Lancet Infectious Diseases*, 20(5), 533–534. doi: 10.1016/S1473-
3099(20)30120-1.
- Herzberg, F., Mausner B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley &
Sons
- Laudon, K.C., & Laudon, J. P. (2001). *Essentials of management information
systems: Organization and technology in the enterprise*. (4th ed.). Upper
Saddle River, NJ: Prentice Hall
- Nilles, J. M. (1998). *Managing Telework: Strategies for Managing the Virtual Workforce*. New York:
Wiley
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1953). *Business Organization and Management*
(3rd ed.). IL: Irwin.
- Ryan, T.A., & Smith, P.C. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. New York : The Mcnalla Press
Company.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd Ed). New York: Harper and Row
Publications.

