ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19

ลักษิกา นุชอุดม

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้เป็นอย่างดี โดยได้รับความอนุเคราะห์และให้การสนับสนุนเป็นอย่างดียิ่งจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอโอกาสใช้พื้นที่กิตติกรรมประกาศนี้ในการกล่าวขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน

ขอกราบขอบพระคุณอ. ดร. ศิริสุข รักถิ่น อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ฉบับนี้ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อแนะนำตลอดจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้อย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทุกท่าน ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่งานวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ และชี้แนะแนวทางให้แก่ผู้วิจัยจนสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยชิ้นนี้และทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณบริษัทยูนิลิเวอร์ พี่ๆ และเพื่อนร่วมงานทุกๆท่านที่เปิดโอกาสและให้การสนับสนุนผลักดันในการเรียนและส่งเสริมให้ผู้วิจัยได้เพิ่มศักยภาพองค์ความรู้ของตนเองเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน อีกทั้งให้คำปรึกษาอย่างเต็มที่ทั้งด้านการเรียนและการทำงาน

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวทุกคนสำหรับความเข้าใจ กำลังใจและการสนับสนุนอย่างดีตลอดระยะเวลาของการศึกษาและการทำงานวิจัยชิ้นนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆรุ่น MS 22A ทุกคนสำหรับตลอดระยะเวลาอันมีค่าร่วมกันตลอดการศึกษา ทั้งยังคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้คำปรึกษา สอน แบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน ขอบคุณสำหรับมิตรภาพที่ยิ่งใหญ่ในครั้งนี้

ลักษิกา นุชอุดม

ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19

SATISFACTION OF EMPLOYEES OF THE CONSUMER GOODS INDUSTRY (FMCG) IN THAILAND ON WORK FROM HOME DURING THE COVID-19 CRISIS SITUATION

ลักษิกา นุชอุดม 6250066

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริสุข รักถิ่น, Ph.D., ตฤณ ธนานนุศักดิ์, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทัศนีย์ สติมานนท์, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัย “ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานที่ได้เปลี่ยนรูปแบบจากการทำงานที่สำนักงานสู่การทำงานที่บ้าน (Work from home) รวมถึงเพื่อเปรียบเทียบ Productivity ในการทำงานและมุมมองด้าน Work Life Balance ของพนักงาน เพื่อนำเสนอผลลัพธ์ที่สามารถนำไปสู่การนำเสนอแนวทางหรือนโยบายที่เน้นการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของพนักงานและ Productivity สูงสุด อีกทั้งศึกษาถึงผลการทบที่เกิดขึ้นกับองค์กรทั้งทางด้านบวกและด้านลบจากการเปลี่ยนวิถีรูปแบบการทำงานของพนักงาน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชากรตัวอย่างกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่มอุตสาหกรรม FMCG ประเทศไทยโดยเลือกศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์วิกฤต COVID-19 และจำเป็นต้องเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากสำนักงานเป็นการทำงานจากบ้านจำนวน 244 ท่าน นอกจากนั้นเพื่อให้ได้คำตอบในด้านความพึงพอใจของรูปแบบการทำงานจากบ้าน รวมถึงการเก็บข้อมูลด้านความคิดเห็นจากพนักงานในมุมมองต่างๆมากขึ้น ได้ทำการสัมภาษณ์พนักงานเพิ่มเติมด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) อีกจำนวน 5 ท่าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ สถิติทดสอบทีแบบกลุ่มตัวอย่างอิสระกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการศึกษา จากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานจากบ้านตามกรอบแนวคิดการวิจัยนี้ประกอบด้วยทั้งหมด 6 ปัจจัยได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน ร่วมด้วยตัวแปรกำกับ 2 ปัจจัย คือ การรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 และความยากลำบากในการเดินทาง พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีผลต่อทัศนคติในการทำงานจากบ้าน (Work from home) ประกอบไปด้วย อายุ ระดับรายได้ ลักษณะงาน ที่อยู่อาศัย เวลาเดินทาง และวิธีการเดินทาง

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงานจะส่งผลต่อ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และปัจจัยด้านความอยู่ดีมีสุขมากที่สุด ในขณะที่ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้านจะส่งผลต่อ ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และปัจจัยด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมากที่สุด และเมื่อพิจารณาตัวแปรกำกับคือการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 และความยากลำบากในการเดินทาง พบว่าทั้งสองปัจจัยจะส่งผลกระทบต่อระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : การทำงานจากบ้าน (Work from home)/ สถานการณ์วิกฤต COVID-19/ ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)/ ความเป็นอยู่ที่ดี (Wellbeing) / ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (Work life balance)/ ปัจจัยด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน (Job fit)

106 หน้า

สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		**ข**
บทคัดย่อ		**ค**
สารบัญ		**ง**
สารบัญตาราง		**ช**
สารบัญรูปภาพ		**ฌ**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
	1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
	1.4 ขอบเขตงานวิจัย	4
	1.5 ตัวแปรงานวิจัย	5
	1.6 สมมุติฐานงานวิจัย	5
	1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
	1.8 นิยามคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	7
บทที่ 2	**แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	**10**
	2.1 แนวคิดและความหมายของการทำงานจากบ้าน	10
	2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	11
	2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการทำงานจากบ้าน	16
บทที่ 3	**ระเบียบวิธีวิจัย**	**21**
	3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	21
	3.2 ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	22
	3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	23
	3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
	3.5 การตรวจวัดและการให้คะแนน	24

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
	3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
	3.2 การวิเคราะห์และการสรุปข้อมูล	26
บทที่ 4	**การวิเคราะห์ข้อมูล**	**27**
	4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	27
	4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานจากบ้านกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	30
	4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและความพึงพอใจจากการทำงานจากบ้าน	34
	4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	42
บทที่ 5	**สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ**	**75**
	5.1 การสรุปผลและอภิปราย	75
	5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	76
	5.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคล	81
	5.1.3 อิทธิพลของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานจากบ้านต่อความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน โดยมีปัจจัยด้านรับรู้ต่อสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID -19 เป็นตัวแปรกำกับ	83
	5.1.4 อิทธิพลของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานจากบ้านต่อความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน โดยมีปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางตัวแปรกำกับ	85

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
5.1.1	สรุปและอภิปรายผลการวิจัยด้านความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำงานจากบ้าน	87
5.1.2	สรุปและวิจัยอภิปรายผลการวิจัยโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานจากบ้าน	89
5.2 ข้อเสนอแนะทางกลยุทธ์		90
5.2.1	ข้อเสนอแนะทางกลยุทธ์ต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานจากบ้าน โดยมีปัจจัยด้านรับรู้ต่อสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID -19 และความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ	90
5.2.2	ข้อเสนอแนะทางกลยุทธ์ด้านความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำงานจากบ้าน	92
5.3 ข้อจำกัดงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต		94
บรรณานุกรม		**96**
ภาคผนวก		**98**
ชุดแบบสอบถาม		99
ประวัติผู้วิจัย		**106**

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	ตารางแสดงรายละเอียดผู้ให้สัมภาษณ์	23
3.2	ตารางแสดงเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน	25
3.3	ตารางแสดงการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยออกเป็นช่วง	25
4.1	ตารางแสดงข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	28
4.2	ตารางแสดงข้อมูลงานในปัจจุบันและวิธีการเดินทางไปทำงานของกลุ่มตัวอย่าง	29
4.3	แสดงข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อรูปแบบการทำงานในอนาคตที่ต้องการ	30
4.4	แสดงข้อมูลความคิดเห็นต่อปัญหาการทำงานจากบ้านของพนักงาน	31
4.5	แสดงข้อมูลปัญหาหรือข้อกังวลที่พบจากการทำงานจากบ้านของพนักงาน	31
4.6	แสดงข้อมูลการใช้รูปแบบการทำงานจากบ้านในช่วงก่อนเกิดสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID-19	32
4.7	แสดงข้อมูลความถี่การใช้รูปแบบการทำงานจากบ้านในช่วงก่อนเกิดสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID-19	32
4,8	แสดงข้อมูลคงามคิดเห็นของพนักงานถึงความต้องการการสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มเติมสำหรับการทำงานจากบ้าน	33
4.9	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อประโยชน์จากการทำงานจากบ้าน	34
4.10	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อความง่ายจากการทำงานจากบ้าน	34
4.11	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยในการทำงานจากบ้าน	35
4.12	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยในการทำงานจากบ้าน	36
4.13	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน	36
4.14	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน	37
4.15	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านความพึงพอใจต่องาน	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.16	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	38
4.17	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านความอยู่ดีมีสุข	39
4.18	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน	40
4.19	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อสถาการณ์ระบาดของไวรัส COVID-19	40
4.20	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านความยากลำบากในการเดินทาง	41
4.21	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความเป็นอยู่ที่ดี ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานของแต่ละระดับช่วงอายุ	42
4.22	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความเป็นอยู่ที่ดี ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานของแต่ละระดับช่วงการศึกษา	44
4.23	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความเป็นอยู่ที่ดี ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานของแต่ละระดับรายได้	45
4.24	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความเป็นอยู่ที่ดี ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรส	47
4.25	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความเป็นอยู่ที่ดี ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานของแต่ละประเภทลักษณะงาน	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.26	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความเป็นอยู่ที่ดี ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานของแต่ละเขตที่อยู่อาศัย	51
4.27	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความเป็นอยู่ที่ดี ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานของแต่ละช่วงระยะเวลาในการเดินทางไปทำงาน	52
4.28	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความเป็นอยู่ที่ดี ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานของแต่ละกลุ่มวิธีการเดินทาง	55
4.29	สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานเอกชน	57
4.30	สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานเอกชน	57
4.31	สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความเป็นอยู่ที่ดี	58
4.32	สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความเป็นอยู่ที่ดี	58
4.33	สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน	59
4.34	สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.35	สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความความพึงพอใจในงานโดยมีปัจจัยด้านการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ	60
4.36	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้พนักงานพึงพอใจจากการทำงานจากบ้านและความพึงพอใจในงานโดยมีปัจจัยด้านการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ	60
4.37	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้พนักงานพึงพอใจจากการทำงานจากบ้านและความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัวโดยมีปัจจัยด้านการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ	61
4.38	สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความความเป็นอยู่ที่ดี โดยมีปัจจัยด้านการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ	64
4.39	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้พนักงานพึงพอใจจากการทำงานจากบ้านและความเป็นอยู่ที่ดีโดยมีปัจจัยด้านการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ	64
4.40	สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานโดยมีปัจจัยด้านการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ	65
4.41	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้พนักงานพึงพอใจจากการทำงานจากบ้านและความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานโดยมีปัจจัยด้านการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ	65
4.42	สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความความพึงพอใจในงานโดยมีปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.43	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้พนักงานพึงพอใจจากการทำงานจากบ้านและความพึงพอใจในงานโดยมีปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ	68
4.44	สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัวโดยมีปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ	69
4.45	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการทำงานจากบ้านและความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัว โดยมีปัจจัยด้านการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ	69
4.46	สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความความเป็นอยู่ที่ดี โดยมีปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ	70
4.47	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้พนักงานพึงพอใจจากการทำงานจากบ้านและความเป็นอยู่ที่ดีโดยมีปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ	71
4.48	สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานโดยมีปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางตัวแปรกำกับ	72
4.49	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้พนักงานพึงพอใจจากการทำงานจากบ้านและความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานโดยมีปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ	73

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
4.1	แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัว โดยมีการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ	62
4.2	แสดงปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงานและความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัว โดยมีการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ	63
4.3	แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานโดยมีการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ	66
4.4	แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยและความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานโดยมีการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ	67
4.5	แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัว โดยมีความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ	70
4.6	แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและความเป็นอยู่ที่ดี โดยมีความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ	72
4.7	แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานโดยมีความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ	74
4.8	แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานโดยมีความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ	74

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ในปัจจุบันนั้น ได้ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ที่ส่งผลกระทบ และสร้างความเปลี่ยนแปลงทางสังคมในหลากหลายมิติ หนึ่งในนั้นก็คือ “การทำงานที่บ้าน” หรือ Work From Home ที่ได้กลายเป็นปรากฏการณ์การทำงานรูปแบบใหม่ และอาจเป็น New Normal หรือ “ความปกติใหม่” ของหลายองค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน เพื่อต้องการลดความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงานอันเป็นทรัพยากรสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร โดยการลดโอกาสในการรับการแพร่เชื้อจากบุคคลสู่บุคคล ซึ่งพนักงานในองค์กรอาจมีความเสี่ยงต่อการติดไวรัส COVID-19 ในระหว่างการเดินทางผ่านระบบขนส่งสาธารณะ หรือ การทำงานในย่านที่มีคนทำงานสัญจรไปมาหนาแน่น ซึ่งไม่อาจควบคุมหรือคัดกรองโรค COVID-19 ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งในปัจจุบันนี้หลายบริษัทต้องมีการปรับรูปแบบการทำงานเข้าสู่การทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) อย่างกะทันหัน ด้วยภาวะแรงกดดันที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อม ซึ่งจะเห็นว่าหลายบริษัทมีการปรับตัวได้อย่างดีและรวดเร็ว ซึ่งเป็นสัญญาณหนึ่งที่ทำให้เราเห็นว่ารูปแบบการทำงานในอนาคตมีแนวโน้มที่อาจจะเปลี่ยนรูปแบบการทำงานหลังจากนี้ต่อไป หรืออาจกล่าวได้ว่าในอนาคตหลังจากนี้แม้จะผ่านพ้นช่วงวิกฤต COVID – 19 ไปแล้วแต่ก็มีแนวโน้มว่า การทำงานจากที่บ้าน หรือ Work from Home อาจกลายเป็น New normal หรือ ความปกติรูปแบบใหม่ในการทำงาน ที่หลายองค์กรเลือกนำไปปฏิบัติแล้วเห็นแล้วว่าการอนุญาตให้พนักงานทำงานที่บ้านนั้นไม่ได้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพหรือผลลัพธ์ของงาน ยังคงได้ผลิตภาพหรือ Productivity ซ้ำยังช่วยลดความสูญเปล่าของเวลาในแต่ละวันไปได้มาก

โดยความสำคัญของการปรับตัวและรูปแบบการทำงานในแต่ละอุตสาหกรรมในสถานการณ์วิกฤต COVID-19 นี้เป็นสิ่งที่ทุกอุตสาหกรรมรมต้องเร่งปรับตัวโดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรม FMCG ซึ่งต้องอาศัยความรวดเร็วและคล่องตัวอย่างยิ่งในการปรับการทำงานให้ทันกับตลาดและคู่แข่ง หากกล่าวถึงอุตสาหกรรม FMCG ซึ่งเป็นชื่อเรียกย่อที่มาจากคำว่า Fast Moving Consumer Goods ซึ่งก็คือสินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไปที่มีการซื้อขายกันอย่างรวดเร็ว เป็นสินค้าที่เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของทุกคนเป็นสินที่ขายได้ง่ายขายได้เร็ว เช่น แชมพู สบู่ ผงซักฟอก เป็น

ต้น ทำให้สินค้า FMCG เป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันกันอย่างดุเดือด และจากผลการสำรวจจะพบว่าในช่วงสถาการณ์ COVID-19 แม้จะทำให้ผู้คนซื้อสินค้าเพื่ออุปโภคบริโภคมากขึ้น แต่ภาพรวมของธุรกิจ FMCG (Fast Moving Consumer Goods) ก็ได้รับผลกระทบไม่น้อยเนื่องจากผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความกังวลและระมัดระวังในเรื่องการใช้จ่ายมากขึ้น จึงเน้นเลือกใช้สินค้าที่มีคุณภาพและที่สำคัญต้องราคาไม่แพง เพราะฉะนั้นแล้วการวางกลยุทธ์ของตลาดจึงต้องเปลี่ยนแปลงให้เท่าทันกับเทรนของผู้บริโภคอีกด้วย ซึ่งการที่จะสามารถขับเคลื่อนการทำงานได้อย่างรวดเร็วจำเป็นต้องมาจากการสนับสนุนด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะฉะนั้นแล้วจึงเป็นคำถามที่สำคัญขององค์กรที่ว่า องค์กรจำเป็นต้องมีการปรับตัวและให้ความสำคัญอย่างไรบ้างเมื่อจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานจากสำนักงานเป็นการทำงานจากบ้าน และไม่ให้เกิดผลกระทบหรือประสิทธิภาพที่ลดน้อยไปจาการทำงาน เพราะฉะนั้นการปรับการทำงานในยุค New Normal โดยการทำงานจากที่บ้าน หรือ Work from home จึงจำเป็นที่จะต้องมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผลการทำงานของพนักงานยังคงซึ่งศักยภาพที่ดี อีกทั้งการสื่อสารระหว่างทีมจะยังต้องมีคุณภาพเช่นเดิมเสมือนการทำงานที่สำนักงาน รวมถึงความคล่องตัวความไว (Flexible) ในการทำงาน และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือคุณภาพความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

นอกจากนั้นเองความสำคัญของอุตสาหกรรมรม FMCG คือการเคลื่อนย้ายบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรมรมที่มีความเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากรูปแบบการทำงานในกลุ่มอุตสาหกรรมรมนี้มีการดึงตัวระหว่างบริษัทคู่แข่งกันค่อนข้างสูง เพราะฉะนั้นแล้วถ้าพนักงานรู้สึกถึงความไม่สะดวกสบายหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้พนักงานรู้สึกว่าการทำงานไม่ตอบโจทย์กับความต้องการหรือวีชีวิตของพนักงานอีกต่อไปอาจส่งผลให้พนักงานตัดสินใจลาออกและทำให้องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพและส่งผลกระทบต่อธุรกิจได้ นอกจากนั้นอาจสร้างความเสียหายไปถึงระบบ Organization ของบริษัท ที่เมื่อต้องเสีย Key Role หรือ Key Person ไปอย่างกะทันหันจะทำให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นในลักษณะเฉพาะของการทำงานในอุตสาหกรรมรม FMCG ที่ค่อนข้างมี Dynamic ต้องการความคล่องตัว ความไว และประสิทธิภาพการทำงานระหว่างกันสูง เพราะฉะนั้นแล้วประสิทธิภาพของการทำงานจากที่บ้านจึงเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการทำงานของพนักงานและองค์กรมาก เพราะองค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญในเรื่องการดูแลพนักงานและการอำนวยความสะดวกในการทำงานให้ประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านไม่แตกต่างจากการทำงานที่สำนักงาน ที่จะต้องให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการทำงาน จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นจึงนำสู่ความสำคัญของหัวข้องานวิจัยชิ้นนี้ที่มุ่งศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจต่อรูปแบบการทำงานจากบ้านของพนักงานกับสถานการณ์ COVID-19 ซึ่งปัจจัยที่จะช่วย

ส่งเสริมต่อความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานที่บ้าน นั้นประกอบด้วยปัจจัยในหลากหลายแง่มุมที่มีผลสำคัญต่อการศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction), ความเป็นอยู่ที่ดี (Wellbeing) , ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Work life balance) , ปัจจัยด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน (Job fit) นอกจากนั้นยังต้องให้ความสำคัญถึงปัจจัยที่เอื้อต่อการทำให้การทำงานที่บ้าน สะดวกและราบรื่น ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้าน ความพร้อมของเทคโนโลยีและข้อมูลที่เอื้อต่อการทำงาน (Technology and Data) , ความยืดหยุ่นของลักษณะการทำงาน (Flexibility)

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาผู้วิจัยพบว่า งานวิจัยในหัวข้อดังกล่าว ยังมีไม่มากพอที่จะสามารถบ่งชี้ออกมาเป็นผลสรุปได้ ดังนั้นแล้วจึงต้องการดำเนินการวิจัยศึกษาจากพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในการต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลงจากการทำงานที่ทำงานสู่การทำงานที่บ้าน ว่าพนักงานส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจหรือข้อกังวลใจในเรื่องใดบ้าง และสรุปเป็นผลสำรวจจากพฤติกรรมดังกล่าวว่าออกมาในรูปแบบไหน เพื่อสามารถนำข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ นำเสนอแนะและวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางหนึ่งในการปรับปรุงนโยบายขององค์กรให้เข้ากับยุคสมัยและความต้องการของพนักงานในปัจจุบันได้

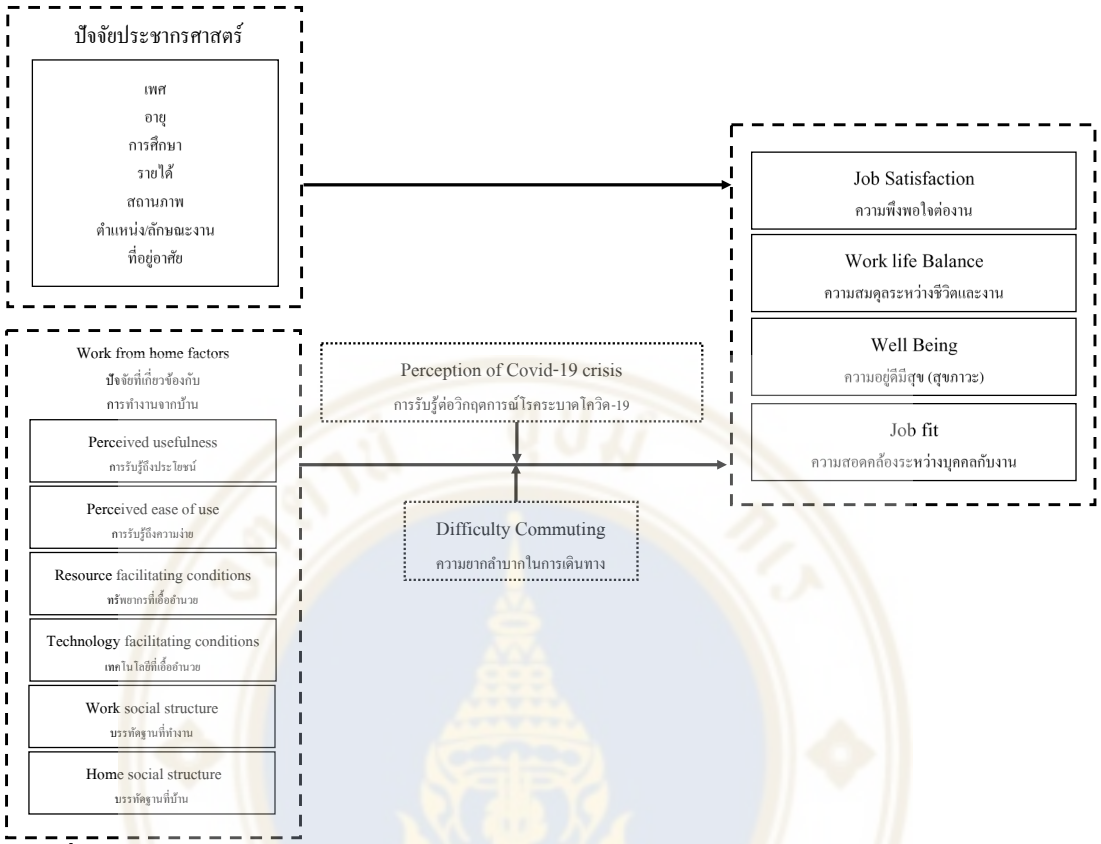
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของพนักงานจากการเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน จากการทำงานที่สำนักงานสู่การทำงานจากบ้าน

2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานระหว่างการทำงานที่สำนักงานและการทำงานจากบ้าน

3) เพื่อศึกษาหาปัจจัยส่งเสริมให้เกิดการทำงานจากบ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด

1.4 ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาและวิเคราะห์เพื่อให้เข้าใจถึงความพึงพอใจ ทัศนติ ของพนักงานจากการทำงานจากบ้าน รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานจากบ้านได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลในรูปแบบงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยชุดแบบสอบถาม กับพนักงานบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรม FMCG ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 244 ท่าน และรูปแบบงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยชุดคำถามผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ร่วมกับการเก็บข้อมูล เพื่อต้องการให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งในเชิงปริมาณและสนับสนุนข้อมูลเพิ่มเติมด้วยข้อมูลเชิงคุณภาพ

1.5 ตัวแปรงานวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา “ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ในเขตกรุงเทพมหานคร” ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

- การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน (Perceived usefulness)
- การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use)
- ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย (Resource facilitating conditions
- เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย (Technology facilitating conditions)
- บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure)
- บรรทัดฐานที่บ้าน (Home social Structure)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

- ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)
- ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (Work life Balance)
- ความเป็นอยู่ที่ดี (Well Being)
- ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน (Job fit)

ตัวแปรกำกับ

- การรับรู้ต่อสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID-19 (Perception of COVID-19 crisis)
- ความยากลำบากในการเดินทาง (Difficulty Commuting)

1.6 สมมุติฐานงานวิจัย

1) พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา รายได้ ที่อยู่อาศัย ตำแหน่งและลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่องาน ความพึงพอใจต่อความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัว ความพึงพอใจต่อความเป็นอยู่ที่ดี ความพึงพอใจต่อความสอดคล้องของงานกับตัวบุคคลต่างกัน

2) การรับรู้ถึงประโยชน์ การรรับรู้ถึงความง่าย ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของงาน

3) การรับรู้ถึงประโยชน์ การรรับรู้ถึงความง่าย ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อความสมดุลย์ระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัว

4) การรับรู้ถึงประโยชน์ การรรับรู้ถึงความง่าย ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในความเป็นอยู่ที่ดี

5) การรับรู้ถึงประโยชน์ การรรับรู้ถึงความง่าย ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในความสอดคล้องของงานกับตัวบุคคล

6) การรับรู้ถึงสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านและความพึงพอใจต่องาน

7) การรับรู้ถึงสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านและความสมดุลย์ระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัว

8) การรับรู้ถึงสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านและความเป็นอยู่ที่ดี

9) การรับรู้ถึงสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านและความสอดคล้องของงานกับตัวบุคคล

10) ความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านและความพึงพอใจต่องาน

11) ความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านและความสมดุลย์ระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัว

12) ความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านและความเป็นอยู่ที่ดี

13) ความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านและความสอดคล้องของงานกับตัวบุคคล

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) การศึกษานี้มุ่งสำรวจเพื่อต้องการเข้าใจความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานต่อการทำงานจากบ้าน เพื่อหาแนวทางในการบริหารการทำงานของพนักงานเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและมีความสุขกับการทำงานสูงสุด

2) เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยต่างๆในการทำงานที่บ้าน เพื่ออำนวยต่อคุณภาพการทำงานที่ดี และความพึงพอใจของพนักงาน

3) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนนโยบายการทำงานให้เข้ากับสถานการณ์และรูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ของพนักงานในปัจจุบันและในอนาคต

4) เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอื่นๆที่สนใจในการปรับการทำงานขององค์กรให้เข้าสู่รูปแบบการทำงานจากบ้าน เพื่อให้เห็นมุมมองต่างๆและสามารถนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม

1.8 นิยามคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การทำงานจากบ้าน (Work from home) หมายถึงการทำงานที่ผู้ทำงานมีความยืดหยุ่นในการเลือกสถานที่ปฏิบัติงานและช่วงเวลาในการทำงานได้ โดยในระหว่างการทำงานนั้นผู้ปฏิบัติงานสามารถเชื่อมต่อ/ติดต่อกับหน่วยงานต้นสังกัดได้ผ่านการใช้เครือข่ายเทคโนโลยีต่าง ๆ สำหรับคำนี้ มีศัพท์ใกล้เคียงคำอื่น ๆ อีก ได้แก่ Telecommuting, e-Commuting, e-Work, Telework, Working at home (WAH) หรือ Working from home (WFH)

ความปกติใหม่ (New Normal) หมายถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต อันเนื่องจากมีบางสิ่งมากระทบ จนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหมายล่วงหน้าได้ ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย รูปแบบวิถีชีวิตใหม่นี้ ประกอบด้วยวิธีคิด วิธีเรียนรู้ วิธีสื่อสาร วิธีปฏิบัติและการจัดการ การใช้ชีวิตแบบใหม่เกิดขึ้นหลังจากเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวงและรุนแรงอย่างใดอย่างหนึ่ง ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบันมากกว่าจะธำรงรักษาวิถีดั้งเดิมหรือหวนหาถึงอดีต

กลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) หมายถึง สินค้าอุปโภค บริโภค ซึ่งมีอัตราการหมุนเวียนสูงเนื่องจากเป็นสินค้าที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น กลุ่มผลิตภัณฑ์อาหาร กลุ่มผลิตภัณฑ์เครื่องดื่ม กลุ่มผลิตภัณฑ์สุขภาพและความงาม กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในครัวเรือน และกลุ่มผลิตภัณฑ์จากนม โดยกลุ่มอุตสาหกรรมนี้มักจะเรียกโดยใช้คำย่อว่า FMCG ซึ่งมาจากคำว่า Fast Moving Consumer Goods

การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน (Perceived usefulness) หมายถึง ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่มีต่อความเชื่อในการใช้ระบบเทคโนโลยีโดยเชื่อว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองดีขึ้น

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived of ease of use) หมายถึง ความคิดเห็น ของแต่ละบุคคลที่คาดหวังต่อการใช้ระบบว่าจะมีการใช้งานที่ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามในการทำความเข้าใจมาก

บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าบุคคลอื่นที่มีความสำคัญกับตนเอง ต้องการหรือไม่ต้องการให้ตนเองแสดงพฤติกรรมนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนใกล้ชิดได้ทำพฤติกรรมนั้น หรือคาดหวังให้เขาแสดงพฤติกรรมนั้น บุคคลนั้นก็มีแนวโน้มที่จะคล้อยตามและทำตาม

บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับความคาดหวังหรือความต้องการของกลุ่มหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและลูกน้อง หากบุคคลนั้นเชื่อว่ากลุ่มหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและลูกน้อง ต้องการให้แสดงพฤติกรรมนั้น ก็มีแนวโน้มจะคล้อยตาม และทำตามด้วยในทางตรงกันข้าม หากเชื่อว่ากลุ่มหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและลูกน้องคิดว่าเขาไม่ควรแสดงพฤติกรรมนั้นเขาก็มีแนวโน้มที่จะไม่แสดงพฤติกรรมนั้นด้วย

บรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับความคาดหวังหรือความต้องการของบุคคลในครอบครัว หากบุคคลนั้นเชื่อว่าบุคคลในครอบครัวต้องการให้ แสดงพฤติกรรมนั้น ก็มีแนวโน้มจะคล้อยตามและทำตามด้วย ในทางตรงกันข้ามหากเชื่อว่าบุคคลในครอบครัวคิดว่าเขาไม่ควรแสดงพฤติกรรมนั้น เขาก็มีแนวโน้มที่จะไม่แสดงพฤติกรรมนั้นด้วย

ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource facilitating conditions) หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานต่อทรัพยากรในองค์การว่ามีความเพียงพอหรือเหมาะสมต่อการทำงานทางไกลหรือไม่

เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Technology facilitating conditions) หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานต่อเทคโนโลยีในองค์การว่ามีความเพียงพอหรือเหมาะสมต่อการทำงานทางไกลหรือไม่

ความเป็นอยู่ที่ดี (Wellbeing) หมายถึง คุณภาพของชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีในด้านต่างๆ เช่น การมีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรง ทั้งทางร่างกายและจิตใจ,เรื่องของสถานะทางการเงิน, สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยว่ามีสภาพที่ดีเช่น น้ำ อากาศ มลพิษต่างๆ ฯลฯ

ความสมดุลย์ระหว่างทำงานกับเรื่องส่วนตัว (Work life balance) หมายถึง จุดดุลยภาพระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงานของบุคคล การมีดุลยภาพ ย่อมหมายถึงการมีมากกว่าหนึ่งสิ่งที่เป็นเงื่อนไขในที่นี้หมายถึงการทำงานและเวลาส่วนตัว ที่แยกเป็นสองสิ่งชัดเจน ซึ่งก็คือการสามารถผสานกิจกรรมทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวเข้าไว้ด้วยกัน และจัดหมวดหมู่ตามลำดับความสำคัญ เพื่อบริหารเวลาให้มีประสิทธิภาพที่สุด นำไปสู่การใช้ชีวิตที่ดี และเกิดสมดุลย์ในชีวิต

ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) เป็นการผสมผสานระหว่างสภาวะทางจิตวิทยา ทางกายภาพ และทางสภาพแวดล้อม ที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความรู้สึกที่พอใจต่องานที่ทำ แนวคิดการศึกษาความพึงพอใจในงานในยุคนี้จะมุ่งให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มาจากอิทธิพลภายนอก ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า และทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

2.1 แนวคิดและความหมายของการทำงานจากบ้าน (Work from home)

2.1.1 ความหมายของการทำงานจากบ้าน (Work from home)

จากการศึกษาหนังสือและเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องพบว่าผู้วิจัยและนักวิชาการได้มีการให้ความหมายและใช้คำศัพท์ที่หลากหลายในการกล่าวถึงลักษณะการทำงานจากบ้านอย่างหลากหลาย ได้แก่ การทำงานทางไกล, Work from home, Work at home, Remote work , Telework, Telecommuting, E-working, Home-base working, Virtual Office โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมคำศัพท์และความหมายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษางานวิจัยมาดังนี้

ในปี 1998 Nilles ได้ศึกษาเกี่ยวกับการทำงานทางไกล (Telework) และให้ความหมายว่าเป็นการทำงานที่ให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้โดยใช้เทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร เช่น การใช้คอมพิวเตอร์และระบบการสื่อสารทางไกล ซึ่งเป็นการทำงานโดยใช้หลักการเคลื่อนย้ายตัวงานไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งแตกต่างจากหลักการทำงานแบบเดิมที่เน้นให้ผู้ปฏิบัติงานเคลื่อนย้ายไปสู่ตัวงาน และยังได้กล่าวถึง Telecommuting ว่าเป็นการทำงานจากนอกสถานที่เป็นครั้งคราว เพื่อจุดประสงค์ในการขจัดความเครียดที่เกิดขึ้นจากการนั่งทำงานในสำนักงานในรูปแบบเดิม ซึ่งให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้าน หรือทำงานนอกสำนักงานได้ 1 วันหรือมากกว่านั้นต่อ 1 สัปดาห์ เช่นเดียวกับ Pearce (2009) ได้กล่าวถึงการทำงานทางไกล โดยใช้คำศัพท์แทนว่า Telecommuting ซึ่งหมายถึงระบบการทำงานที่มีการมอบหมายหน้าที่อย่างเป็นทางการให้กับพนักงาน และอนุญาตให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านหรือสถานที่ใดก็ตามที่พนักงานมีความสะดวกในการทำงาน

และเน้นด้านความคล่องตัวในการทำงานที่เพิ่มความยืดหยุ่น (Flexible) ทั้งการทำงานที่ยืดหยุ่นด้านเวลา (Flexitime) , การทำงานที่ยืดหยุ่นด้านสถานที่ (Flexiplace) ร่วมกับการใช้การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Communication) ซึ่งเป็นการทำงานโดยผู้ปฏิบัติงานสามารถปรับการทำงานทั้งด้านเวลาและสถานที่ โดยเคลื่อนย้านการทำงานจากที่สำนักงานไปสู่ที่บ้าน โดยอาศัยการทำงานผ่านการใช้การสื่อสารทางไกล Kugelmass (1995) รวมถึง ธีรยุส วัฒนาศถภโชค (2553) ได้กล่าวถึง รูปแบบการทำงานแบบสำนักงานเสมือน (Virtual Office) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานไม่จำเป็นต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานเป็นประจำ ทำให้สามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้ โดยทำงานผ่านระบบการสื่อสารและเทคโนโลยีซึ่งเป็นที่นิยม โดยเฉพาะในประเทศที่มีพื้นที่จำกัดมากเช่นเดียวกับ James and Hopkinson (2006) ได้ใช้คำว่า E-working ในการให้ความหมายการทำงานทางไกล ว่าเป็นการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic) เข้ามาใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน โดยทำให้สามารถทำงานจากหลากหลายสถานที่ อีกทั้งการขยายรูปแบบการทำงานทางไกลออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ การทำงานจากบ้าน (Home based), การทำงานจากสำนักงานดาวเทียม (Satellite Office), การทำงานจากศูนย์การทำงานใกล้บ้าน (Neighborhood work center), การทำงานจากเครื่องมือการสื่อสารเคลื่อนที่ (Mobile) โดย Bailey and Kurland (1999) ซึ่งได้มีการนิยามรูปแบบการทำงานทางไกล (Telework) คล้ายกับ Verbake et al., (2008) ที่ได้ให้ความหมายการทำงานทางไกลว่าเป็นคำแทนของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการทำงาน โดยมีทั้งรูปแบบ Satellite Office, จากศูนย์ทำงานระยะไกล (Telework Center) และยังได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ในการทำงานทางไกลกับการได้รับค่าจ้างว่ารวมไปถึงการทำงานจากบ้านที่ได้รับค่าจ้าง (Paid work from home) ซึ่งสอดคล้องกับ Felstead and Jewson (2000) ได้ให้คำนิยาม Work from home ว่าเป็นการทำงานใดๆก็ตามที่ได้ค่าตอบแทนจากการทำงานนั้นจากการทำงานที่บ้าน (อย่างน้อย 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์) ซึ่งหมายถึงการใช้ทั้งคำว่า Work at home หรือ Work from home

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ทฤษฎีแบบการจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ทฤษฎีแบบการจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) (Davis. 1989) ที่ถูกพัฒนาขึ้นโดย Fishbein and Ajzen โดยทฤษฎี TAM มีจุดประสงค์เพื่อคาดการณ์ การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน โดยอธิบายว่า การยอมรับเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน เกิดจากปัจจัยหลัก 2 ประการ คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ และ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งปัจจัยหลักสองปัจจัยนี้มี

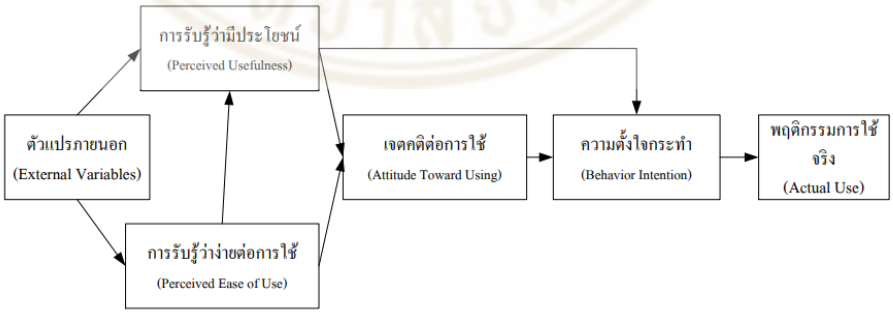
ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการยอมรับระบบการทำงานจากบ้าน อีกทั้งมีความเชื่อมโยงต่อทัศนคติการใช้ระบบเทคโนโลยีผ่านการทำงานจากบ้าน

2.2.1.1 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อระบบเทคโนโลยี ว่าต้องไม่ซับซ้อนในการเรียนรู้และง่ายในการใช้งานไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามมาก การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness)

2.2.1.2 การรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) หมายถึง การรับรู้ว่าระบบเทคโนโลยีนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ โดยเชื่อว่าการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) มีอิทธิพลทางตรงต่อการตั้งใจกระทำ (Behavior Intention)

2.2.1.3 พฤติกรรมการตั้งใจกระทำ (Behavior Intention) ซึ่งพฤติกรรมนี้จะเกิดโดยรับอิทธิพลมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Rigopoulos and Askounis , 2007) ซึ่งจะส่งผลต่อการใช้งานที่แท้จริงและความเป็นไปได้ที่จะยอมรับและใช้งานอย่างต่อเนื่อง

2.2.1.4 ทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward use) หมายถึง ทัศนคติของผู้ใช้ เป็นเจตนาที่เกิดขึ้นจากผลของการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบเทคโนโลยี ซึ่งหากผู้ใช้รับรู้ว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์และใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน ก็จะส่งผลต่อทัศนคติที่ดีของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบเทคโนโลยี



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีแบบการจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)

2.2.2 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (Theory of planned behavior: TPB)

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (Theory of planned behavior: TPB) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยา ที่ได้รับการพัฒนาจาก Icek Ajzen (1985) ได้อธิบายว่า พฤติกรรม (Behavior) ของมนุษย์เกิดขึ้นจากการตัดสินโดยใช้เหตุผล โดยมนุษย์จะใช้ข้อมูลในการตัดสินใจเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง และเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์มิได้ถูกกำหนดโดยอารมณ์ จะเกิดจากการพิจารณาไตร่ตรองก่อนที่จะตัดสินใจเลือกทำหรือไม่ทำพฤติกรรมใด โดยทั้งหมดเป็นผลมาจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดเจตนา ได้แก่ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior) และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control)

2.2.2.1 ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความโน้มเอียงภายในจิตใจของบุคคลหนึ่งที่แสดงออกมาทางความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งจากงานวิจัยของเดวิส และคณะ (Davis et al. 1989) ได้ให้คำจำกัดความทัศนคติว่าเป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบของบุคคลหนึ่งที่มีต่อการแสดงพฤติกรรมหนึ่ง เช่น การใช้ระบบเทคโนโลยี กล่าวคือหากบุคคลนั้นมีความเชื่อในทางบวกว่าถ้าแสดงพฤติกรรมนั้นแล้วจะเกิดผลดี บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้น ในทางกลับกันหากบุคคลมีความเชื่อว่าถ้าแสดงพฤติกรรมนั้นจะได้ผลทางลบ ก็จะมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติทางลบต่อพฤติกรรมนั้นเช่นกัน

2.2.2.2 บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) การรับรู้ถึงแรงกดดันจากสังคมในการตัดสินใจว่าจะทำหรือไม่ทำพฤติกรรมโดยบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงนั้นได้รับอิทธิพลจากความเชื่อของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจหรือทัศนคติในการแสดงพฤติกรรมบางอย่าง ซึ่งกลุ่มอ้างอิงเป็นได้ทั้งกลุ่มคนใกล้ชิดที่มีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น เช่น พ่อ แม่ลูก สามีภรรยา เป็นต้น หรือเป็นกลุ่มคนไกลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ในการเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมใดๆ หากบุคคลมีการประเมินว่ากลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อเขาต้องการให้แสดงพฤติกรรมแนวโน้มที่พฤติกรรมจะถูกแสดงออกจะเพิ่มมากขึ้น ในทางกลับกันบุคคลจะไม่แสดงพฤติกรรมถ้าเกิดการรับรู้ว่ากลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลไม่ต้องการให้เขาแสดงพฤติกรรม

(1) บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure) ซึ่งได้แก่ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ลูกน้อง จากการศึกษาพบว่าการสนับสนุนการทำงานทางไกลจากผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานทางไกลของพนักงาน (Currid,1992; Harier, 1993; Huws et al., 1990; Sixel, 1994) สอดคล้องกับการศึกษาของ Ruppel and Harrington (1995) พบว่า ทัศนคติและผลการทำงานของพนักงานมีผลเชิงลบอย่างมากเมื่อขาดการสนับสนุนการ

ทำงานทางไกลจากหัวหน้างานหรือผู้บริหาร อีกทั้งมีการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและความพึงพอใจการทำงานทางไกล ซึ่งพนักงานที่ทำงานทางไกลที่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานจะมีระดับคุณภาพที่ดี มีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น และมีความสัมพันธ์กับองค์กรที่ดีขึ้นอีกด้วย (Hartman et al.,1991; Haines et al., 2002) และ Staples (2001) ได้ทำการศึกษาการทำงานทางไกลพบว่าความเชื่อใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ผลการปฏิบัติงานที่ดี ความพึงพอใจในงาน และมีความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นต่อการทำงาน คือมีความเครียดในงานน้อยลง

(2) บรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure) เป็นปัจจัยที่มุ่งเน้นไปที่การรับรู้ของบุคคลในครอบครัว และเพื่อนฝูง) มีการศึกษาระบุว่าการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวส่งผลต่อการทำงานทางไกล กล่าวคือหากสมาชิกในครอบครัวของมีความเข้าใจ โดยให้ความเคารพเวลาในการทำงานเมื่อทำงานอยู่บ้าน รวมถึงการสนับสนุนจากครอบครัวจะทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงานทางไกลรวมถึงความสัมพันธ์กับองค์กร (Haines et al., 2002) อีกทั้งผู้ที่ทำงานทางไกลทำงานจากที่บ้านเขาต้องมีความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีสาหรับการทำงานทางไกลเช่น คอมพิวเตอร์ และระบบการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม (Weiss, 1994) หากสภาพแวดล้อมที่บ้านของผู้ที่ทำงานทางไกลไม่เหมาะสม เช่น พื้นที่ในการทำงานไม่เพียงพอ อาจทำให้เกิดความขัดแย้งในครอบครัวหรือเกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดต่ำลงเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่สำนักงาน

2.2.2.3 การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavioral control) ถ้าบุคคลเชื่อว่า มีความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมในสถานการณ์นั้นได้ และสามารถควบคุมให้เกิดผลที่ตั้งใจ บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น (สุวรรณา วิริยะประยูร, 2548)

2.2.3 ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน

2.2.3.1 ความหมายของความพึงพอในใจการทำงาน

ในการศึกษความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ได้มีผู้ให้ความที่หลากหลายแต่สอดคล้องกันคือ มุมมองของพนักงานต่องาน ความชอบหรือความไม่ชอบในการทำงานหรืองานที่ทำอยู่ (Davis & Keith, 1981) ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกทางบวก โดยเป็นผลกระทบที่มาจากการทำงาน เช่น พนักงานทำงานแล้วมีความสุขอย่างไร หรือความชอบในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจสะท้อนต่อวินัยการเข้าทำงาน วันหยุด วันลา ของพนักงานด้วย (ภาวิณี เพชรสว่าง, 2552) ซึ่งสอดคล้องกับ สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2550) กล่าวว่าความพึงพอใจของการทำงานเกิดจากความรู้สึกหรือทัศนะคติของพนักงานเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ โดย

ทัศนคตินั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ ด้านความคิดความเข้าใจ ด้านอารมณ์ รวมถึงองค์ประกอบด้านแนวโน้มพฤติกรรม ซึ่งจะส่งผลออกมาเป็นบุคลิคของแต่ละคนซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล นอกจากนั้นความพึงพอใจในการทำงานยังมาจากความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันในการทำงาน มีมิตรภาพที่ดีในการทำงาน รวมถึงเมื่อพนักงานได้รับการยกย่อง ชมเชยจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้เช่นกัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550) อีกทั้ง ไมเนอร์ (Miner, 1992) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในงานมีความคล้ายกับทัศนคติต่องาน แต่ความพึงพอใจในงานจะวัดจากความต้องการในงานที่ได้รับการตอบสนอง โดยเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริง ทำให้เกิดความสุข ความพึงพอใจ นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานเป็นการตอบสนองทางด้านอารมณ์ต่อสถานการณ์การในการทำงาน โดยเป็นการแสดงออกของความรู้สึก ความคิด พฤติกรรม

โดยสรุป ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง พนักงานที่อยู่ในองค์กรนั้น มีความรู้สึกถึงความพึงพอใจในการทำงาน ทำงานแล้วมีความสุข โดยพนักงานมีสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานเอง มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความทุ่มเทแรงกาย แรงใจ และความสามารถทั้งหมดที่มีเพื่อการทำงานมีการสั่งสมประสบการณ์ของการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และแสดงพฤติกรรมภายนอกได้อย่างเหมาะสม เช่น การมาทำงานตรงเวลา ไม่ขาดงานบ่อย หรือ การมาสาย เป็นต้น

2.2.3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

(1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Needs Hierarchy Theory) (Robbin, 1996, อ้างถึงใน ภาวิณี เพชรสว่าง, 2552) โดยจะเน้นเกี่ยวกับการพัฒนาทางศักยภาพและการทำงานของบุคคลความสำเร็จและสิ่งที่บุคลคาดหวังในการดำรงชีวิต ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้ ขั้นที่ 1 ความต้องการด้านกายภาพ(Physiological needs) คือความต้องการพื้นฐานที่ทำให้มนุษย์อยู่รอด ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) คือความต้องการความปลอดภัยจากอาชญากรรม และการตอบสนองความมั่นคงของชีวิต ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) คือบุคคลต้องการความรัก และการได้รับการยอมรับจากสังคม หรือความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ขั้นที่ 4 ความต้องการในการได้รับการยอมรับ (Esteem needs) ความต้องการได้รับการยอมรับ ได้แก่ ความต้องการความมั่นคง การต้องการได้รับการยอมรับนับถือซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง และขั้นสุดท้าย ขั้นที่ 5 ความต้องการในการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ (Self Actualization) ความต้องการข้อนี้คือการได้ตระหนักถึงศักยภาพของตนเองในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง หรือบรรลุความต้องการทุกอย่างที่ตัวเองคาดหวัง

(2) ทฤษฎีองค์ประกอบความพึงพอใจของกิลเมอร์ (Gillmer, 1967) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่าบุคคลมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงทางกายภาพและความปลอดภัยในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ค่าจ้าง ค่าตอบแทน สวัสดิการที่เหมาะสมและเท่าเทียม ได้ทำงานที่รักและสนใจ ภายใต้องค์การที่มีโครงสร้างที่ยืดหยุ่น และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม

(3) ทฤษฎี ERG ของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory) ได้สรุปองค์ประกอบ ของความพึงพอใจในการทำงานโดยนำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์มาปรับปรุงและเกิดเป็นทฤษฎีขึ้นใหม่เรียกว่า ทฤษฎี ERG ซึ่งย่อมาจาก Existence (ความเป็นอยู่) เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานเพื่อการดำรงอยู่โดยตรงกับความต้องการทางกายภาพ และความปลอดภัยของมาสโลว์ในขั้นที่ 1 และ ขั้นที่ 2 Relatedness (ความสัมพันธ์) เป็นความปรารถนาที่จะดำรงความสัมพันธ์ต้องการมีความหมายในสังคม เทียบเท่ากับความต้องการขั้นที่ 3 และ 4 (เฉพาะส่วนปัจจัยภายนอกของมาสโลว์) 3) Growth (ความเติบโต) เป็นความปรารถนาภายในที่จะพัฒนาตนเองต้องการสรรค์สร้างสิ่งที่มีประโยชน์ ซึ่งตรงกับความต้องการของมาสโลว์ในขั้นที่ 5

โดยสรุป แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานบุคคลมีความสัมพันธ์เกี่ยวกับความต้องการที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง ทั้งความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ ดังที่มาสโลว์ ได้กล่าวว่าบุคคลจะมีการตอบสนองแบบเป็นขั้นตอน และแนวคิดของกิลเมอร์ ได้กล่าวถึงปัจจัยในการความต้องการมั่นคงปลอดภัย และปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ รวมถึงต้องการองค์กรที่มีโครงสร้างยืดหยุ่นในการทำงาน แนวคิดทฤษฎีข้างต้นดังกล่าวนี้มีความสอดคล้องและเป็นไปในทางเดียวกันจนกระทั่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาภายนอก

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการทำงานจากบ้าน (Work from home)

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานจากบ้าน

ในปี 1998 Clark ได้เริ่มทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการทำงานจากบ้าน (Work from home) โดยศึกษาผ่านแบบจำลองจากการรวมทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ (Economic Theory) ทฤษฎีเกี่ยวกับสถาบัน (Institutional Theory) และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior) ซึ่งได้ผลการศึกษาว่า ปัจจัยด้านความเข้ากันในการใช้ (Compatibility) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use) การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน (Perceived usefulness) บรรทัดฐานที่

บ้าน (Home social structure) บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure) นโยบายบริษัท (corporate policy) ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource facilitating conditions) เป็นปัจจัยที่ส่งผลมากต่อการทำงานของพนักงานทั่วไป แต่สำหรับพนักงานระดับหัวหน้างานนั้นปัจจัยที่มีผลมากคือ การรับรู้ถึงประโยชน์ และปัจจัยบรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure) บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure) และนโยบายบริษัท (corporate policy) กลับมีผลน้อยกว่าเมื่อเทียบกับพนักงานทั่วไป นอกจากนั้นในปี 2004 Pe´rez, Sa´nchez, Carnicer and Jime´nez ได้ศึกษาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีการทำงานทางไกลบนพื้นฐานของทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ซึ่ง การศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ของการทำงานทางไกลหรือการทำงานจากบ้านนั้น ส่งผลต่อการยอมรับการทำงานทางไกลของหัวหน้างานและพนักงาน ประกอบไปด้วย ปัจจัยหลัก 3 ประการได้แก่ ปัจจัยเทคโนโลยี ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยองค์การ

ซึ่งผลการวิจัยที่กล่าวมาสอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัญช์ ก้าวสัมพันธ์ (2554) ในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานระยะไกล กรณีศึกษา ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยได้ศึกษากลุ่มประชากร 345 คน ผ่านชุดแบบสอบถาม ซึ่งทำการวิเคราะห์ผ่านกรอบแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of behavior) โดยประกอบไปด้วย 3 ปัจจัยคือ ทัศนคติที่มีต่อการใช้ บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม โดยพบว่าปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความมุ่งหมายในการใช้การทำงานระยะไกลทั้ง 3 ปัจจัยโดยปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดต่อความมุ่งหมายในการใช้การทำงานระยะไกลคือปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยย่อยคือ ปัจจัยการรับรู้ถึง ประโยชน์การใช้ (Perceived usefulness) และ ความเข้ากันใน การใช้ (Compatibility) ส่วนปัจจัยที่ส่งผลรองลงมาคือด้านบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงประกอบไปด้วยโครงสร้างสังคมที่ทำงาน (Work Social Structure) และโครงสร้างสังคมที่บ้าน (Home social structure) และปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุดคือการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมประกอบไปด้วยปัจจัยด้านความสามารถของตนเอง (self-efficacy) ทรัพยากรที่เอื้ออานวยต่อการใช้ (Resource facilitating conditions) และนโยบายของรัฐบาล (Government Policy)

อีกทั้ง Lim and Teo (2000) ทำการศึกษาเรื่อง การทำงานที่บ้านหรือไม่ทำงานที่บ้าน โดยศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อการทำงานทางไกลหรือการทำงานจากบ้าน โดยทำการศึกษากับพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศท้องถิ่นขนาดใหญ่ในประเทศสิงคโปร์ (ITCO) เป็นจำนวน 294 ท่าน โดยผลการศึกษาที่น่าสนใจคือพนักงานที่แต่งงานแล้วและพนักงานที่มีการรับรู้ต่อประโยชน์ของการทำงานผ่านระบบการทำงานทางไกลหรือทำงานจากบ้านจะมีทัศคติที่ดีมากต่อการทำงานทางไกล แต่สำหรับพนักงานที่รับรู้ผลเสียมากกว่าของการทำงานทางไกลทั้งต่อตนเอง

และต่อองค์การจะมีทัศคติที่ดีน้อยกว่าต่อการทำงานทางไกล และยังพบว่าเพศไม่ได้มีผลต่อความแตกต่างด้านทัศคติต่อการทำงานทางไกล และ Guimaraes and Dallow (1999) ได้ทำการศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการทำงานทางไกล พบว่าลักษณะของหัวหน้างาน พนักงาน หน้าที่ และสภาพแวดล้อมการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของการทำงานทางไกล และผู้วิจัยได้เน้นถึงความสำคัญของการวางแผน การสนับสนุนของผู้บริหาร และการคัดเลือกพนักงานที่เข้าร่วมระบบการทำงานไกล

นอกจากนั้นยังมีการศึกษาการยอมรับการทำงานทางไกลหรือการทำงานจากบ้านในมุมมองของพนักงาน โดย Verbeke, Schulz, Greidanus, Hambley (2008) ทำการศึกษาเปรียบเทียบพนักงานกลุ่มที่ยอมรับและกลุ่มที่ไม่ยอมรับการทำงานทางไกล ซึ่งได้ศึกษากับพนักงานจำนวน 284 ท่าน พบปัจจัยที่สามารถสรุปได้ว่าเป็นผลกระทบเชิงบวกหรือข้อดีของการทำงานทางไกล ได้แก่ การมีความสมดุลในงานและชีวิตส่วนตัว (Work life balance), มีความพึงพอใจในงาน, มีอิสระ, มีความยืดหยุ่นในสัญญาว่าจ้าง, มีความสามารถในการจัดการเวลาในการทำงาน, มีคุณภาพชีวิตในทุกด้าน, มีโอกาสดูแลครอบครัวเช่นเด็กเล็กและคนสูงอายุที่บ้าน, ความสามารถในการทำงานเมื่อสำนักงานไม่สามารถทำงานได้ (เช่นเหตุการณ์ระเบิดกลางเมือง), โอกาสในการทำงานของผู้พิการ, มีเวลางานที่ยืดหยุ่น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เองเป็นปัจจัยสำคัญที่จูงใจให้เกิดการยอมรับการทำงานทางไกล

สำหรับผลกระทบเชิงลบหรือข้อเสียของการทำงานทางไกล ได้แก่ การสูญเสียความสัมพันธ์กับพนักงานอื่นที่ไม่ได้ใช้ระบบการทำงานทางไกล, โอกาสการเรียนรู้ระหว่างกันอย่างไม่เป็นทางการ (เช่น ระบบพี่เลี้ยง หรือ Mentoring Program), การสื่อสารกับเพื่อนพนักงานในองค์การ, การจัดตารางการประชุม, โอกาสในการก้าวหน้าหรือการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง, การไม่สามารถแยกเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว, ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเกี่ยวกับค่าไฟและอุปกรณ์ และโอกาสที่จะให้ปัจจัยต่างๆเข้าสู่กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ซึ่งการรับรู้ผลกระทบในเชิงลบของกลุ่มที่ไม่ยอมรับสามารถเปลี่ยน ได้โดยให้ทดลองใช้การทำงานทางไกลจริง

Ndubisi and Kahraman (2005) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจยอมรับการทำงานทางไกล ของบริษัทนานาชาติเปรียบเทียบกับบริษัทมาเลเซีย โดยศึกษาในบริษัทจำนวน 98 บริษัท พบว่าปัจจัยที่อิทธิพลต่อการยอมรับการทำงานทางไกล ประกอบไปด้วยปัจจัยลักษณะงาน, การออกแบบองค์การ, ปัญหาการเดินทาง และผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ

2.3.2 ผลกระทบจากการทำงานจากบ้าน (Work from home)

จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบจากการทำงานจากบ้านหรือการทำงานทางไกลโดยนำเสนอถึงผลกระทบในหลากหลายแง่มุมทั้งต่อตัวพนักงานเอง ต่อบริษัท และต่อสังคมโดยรวม เช่น การศึกษาของ Harker and MacDonell (2012) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานทางไกลโดยพบว่าการทำงานทางไกลมีความสัมพันธ์เชิงบวก โดยการทำงานทางไกลนี้เพิ่มผลผลิตการทำงานให้เพิ่มสูงขึ้น เป็นการเพิ่มผลการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงเพิ่มความผูกพันของพนักงานต่อองค์ให้สูงมากขึ้น อีกทั้งการศึกษาของ James and Hopkinson (2006) ได้ศึกษาถึงผลกระทบจากการทำงานทางไกล ที่สร้างผลกระทบต่อเศรษฐกิจสังคม โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง 5,000 คนในบริษัทขนาดใหญ่ในประเทศอังกฤษ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจจากการทำงานจากบ้าน หรือการทำงานทางไกล เนื่องจากผลสำรวจแสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถลดค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น การค่าเดินทาง พนักงานสามารถลดความเครียดและแรงกดดันที่เกิดจากสังคมรอบข้าง ส่งผลไปถึงการแสดงออกทางพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพอใจเช่น พนักงานขาดงานน้อยลง อีกทั้งส่งผลทางด้านประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น โดยสามารถวัดได้ทั้งแง่มุมของคุณภาพและปริมาณของงาน รวมถึงด้านความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Hamilton (1987) ที่ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบด้านบวกในการทำงานทางไกล ซึ่งพบข้อดีที่หลากหลาย เช่น การมีความสมดุลในชีวิตมากขึ้นระหว่างการทำงาน ครอบครัว และชีวิตส่วนตัว สามารถจัดการชีวิตให้มีความยืดหยุ่น ลดความเครียดในการทำงาน ลดเวลาในการเดินทางทำให้สามารถเพิ่มเวลาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ ทั้งค่าเดินทาง ค่าที่จอดรถ เป็นต้น

นอกจากการศึกษาถึงผลกระทบในเชิงบวกของการทำงานจากบ้านหรือการทำงานทางไกลแล้วยังมีการศึกษาถึงผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้นด้วย เช่น การศึกษาของ Fortin (1986) พบว่าการทำงานทางไกลนี้อาจส่งผลให้พนักงานรู้สึกขาดความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การทำงานร่วมกันเป็นทีมน้อยลง บางครั้งอาจรู้สึกถึงความโดดเดี่ยว รู้สึกห่างไกลจากองค์กรจนทำให้เริ่มรู้สึกขาดความก้าวหน้าและพัฒนาในอาชีพ เช่นเดียวกับ Mann & Holdsworth (2003) พบว่าจากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบทางด้านอารมณ์ของพนักงานจากความรู้สึกโดดเดี่ยว รู้สึกกังวล ซึ่งอาจเป็นผลกระทบมาจากการห่างจากการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน สามารถแบ่งปันปัญหาของตนเองกับเพื่อนร่วมงานได้

2.3.3 ผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วง COVID -19

จากการศึกษาบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการทำงานจากบ้านในช่วงสถานการณ์ COVID-19 โดยทำการศึกษาโดยถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) ผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่มีต่อทั้งองค์กรและพนักงานทั้งด้านค่าใช้จ่ายที่ลดลง เวลาที่เพิ่มมากขึ้นจากการที่ไม่ต้องเดินทาง และผลิตภาพในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีเวลาในการทำกิจกรรมตามที่ต้องกรได้เพิ่มมากขึ้นอีกทั้งยังมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นผลจากการที่พนักงานรู้สึกในทางบวกต่อการที่องค์นำรูปแบบการทำงานจากบ้านมาปรับใช้ ทำให้พนักงานรู้สึกมีอิสระในการทำงานที่บ้านได้ อีกทั้งการมีสภาพการทำงานที่เงียบมีผลทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ การทำงานที่บ้านยังมีผลดีต่อสังคมจากการช่วยลดปริมาณการจราจรในท้องถนน ซึ่งมีผลในการลดการนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง และมลพิษทางอากาศลงด้วย อย่างไรก็ตาม ข้อควรระวังของการทำงานที่บ้านมากเกินไปคือ การทำงานที่บ้านลำพังเป็นเวลานานเกิน อาจส่งผลลบต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การมีความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์กัน ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน และการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องต่างๆ ผู้วิจัยพบว่าทฤษฎีที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทีมีอิทธิพลต่อทัศนคติและความพึงพอใจต่อการทำงานที่บ้านคือทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) รวมถึงทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (TPB) ที่เป็นทฤษฎีที่มีปัจจัยแสดงถึงความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกัน แต่เพื่อให้ตรงตาม งานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษามา ผู้วิจัยจึงใช้ตัวแปรในด้านทัศนคติ 2 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ในด้านบรรทัดฐานกลุ่ม ผู้วิจัยขอแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มบรรทัดฐานที่ทำงานและกลุ่มบรรทัดฐานที่บ้าน และในส่วนการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมประกอบไปด้วย ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้เทคโนโลยีทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ และ เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการยอมรับการทำงานจากบ้าน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มเติมการศึกษาถึงปัจจัยหลายตัวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานจากบ้าน คือ ความพึงพอใจต่องาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความเป็นอยู่ที่ดี ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน และเนื่องด้วยจากการเกิดขึ้นของสถานการณ์โรคระบาดCOVID -19 ที่ถือเป็นตัวแปรหลักสำคัญที่ทำให้เกิดการขับเคลื่อนของการเกิดการทำงานจากบ้านเป็นผลกระทบวงกว้างกับการทำงานในหลากหลายธุรกิจ ดังนั้นจึงมีการศึกษาความสัมพันธ์ในการรับรู้ต่อสถานการณ์โรคระบาดCOVID -19 นี้ รวมถึงความยากลำบากในการเดินทางที่จะส่งผลอย่างยิ่งต่อผลกระทบในการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากสำนักงานสู่การทำงานจากบ้าน

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษา “ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทย ต่อรูปแบบการทำงานจากบ้าน (Work from home) ในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19” ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยต่างๆเพื่อรวบรวมข้อมูลและนำเสนอเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยตามทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) และวิธีการสัมภาษณ์ (Interviews) เป็นการถามแบบเจาะลึกโดยผู้สัมภาษณ์กำหนดประเด็นต่างๆและข้อคำถามไว้ล่วงหน้าโดยสามารถแบ่งรายละเอียดเป็นหัวข้อดังนี้

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
2) ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
4) การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5) การเก็บรวบรวมข้อมูล
6) การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่มอุตสาหกรรม FMCG ประเทศไทยโดยเลือกศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์วิกฤต COVID-19 และจำเป็นต้องเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากสำนักงานเป็นการทำงานจากบ้านจำนวน 244 คน

3.2 ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนในอุตสาหกรรม FMCG ประเทศไทย ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์วิกฤต COVID-19 และจำเป็นต้องเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากสำนักงานเป็นการทำงานจากบ้าน ตั้งแต่ช่วงเดือนมีนาคม 2563 เป็นต้นมา ซึ่งจำนวนของประชากรทั้งหมดมีขนาดใหญ่มาก จึงใช้วิธีการคำนวนจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้

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

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

จากนั้นทำการแทนค่าในสูตร จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ดังนี้

$$n = \frac{65,124,716}{1 + 65,124,716(0.05)^2}$$

$$n = 400$$

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน แต่เนื่องด้วยต้องการทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชนที่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรท FMCG ซึ่งจะใช้คำถามคัดกรองจากแบบสอบถามในส่วนต้น จึงทำให้ต้องคัดแยกคำตอบจากแบบสอบถามบางส่วนออกไป และเหลือจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 244 ท่าน

นอกจากนั้นเพื่อให้ได้คำตอบในด้านความพึงพอใจของรูปแบบการทำงานจากบ้าน รวมถึงต้องการเก็บข้อมูลด้านความคิดเห็นจากพนักงานในมุมมองต่างๆมากขึ้น ได้ทำการสัมภาษณ์พนักงานเพิ่มเติมด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) อีกจำนวน 5 ท่านตามรายละเอียดตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงรายละเอียดผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์	แผนก	เพศ	อายุ	กลุ่มอุตสาหกรรม
ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 1	บัญชี	หญิง	38	บริษัท FMCG
ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 2	การตลาด	หญิง	32	บริษัท FMCG
ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 3	เซลล์	ชาย	40	บริษัท FMCG
ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 4	ทรัพยากรบุคคล	หญิง	30	บริษัท FMCG
ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 5	บัญชี	ชาย	28	บริษัท FMCG

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ และได้ปรึกษาขอคำแนะนำจากอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้การศึกษาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทั้งหมด โดยแบ่งรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว จำนวน 7 ข้อ ประกอบไปด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ ลักษณะงานหรือแผนก เขตที่อยู่อาศัยปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของรูปแบบการทำงานจากบ้าน

ส่วนที่ 3 คำถามความคิดเห็นที่มีผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการทำงานจากบ้าน (Work from home) ตามปัจจัยที่ทำการศึกษาในงานวิจัย ดังนี้

- การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน (Perceived usefulness)
- การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use)
- ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย (Resource facilitating conditions)
- เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย (Technology facilitating conditions)
- บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure)
- บรรทัดฐานที่บ้าน (Home social Structure)
- ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)
- ความสามารถบริหารการทำงานกับเรื่องส่วนตัว (Work life Balance)
- ความเป็นอยู่ที่ดี (Well Being)

- ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน (Job fit)
- การรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 (Perception of Covid-19 crisis)
- ความยากลำบากในการเดินทาง (Difficulty Commuting)

3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามถึงความถูกต้อง ความเหมาะสมความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้ครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Content Validity) รวมถึงในด้านความชัดเจนและความเหมาะสมของคำถาม (Clarity and Appropriateness) ความเหมาะสมของการจัดอันดับคำถาม (Sequence the Question) เมื่อปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญแล้วจึงนำไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจำนวน 30 คน (Pre-test) จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วน จากกลุ่มตัวอย่างมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) พบว่าระดับค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α Cronbach coefficient) มีค่าเกิน 0.7 ในทุกตัวแปรซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ จากขั้นตอนของการพิจารณาและตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามจึงทำให้ผู้วิจัยได้ข้อคำถามที่มีคุณภาพและมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามซึ่งสามารถนำไปใช้ในการศึกษาในครั้งนี้

3.5 การตรวจวัดและการให้คะแนน

แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ โดยจำแนกตามลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล

แบบสอบถามวัดความทัศนคติ และปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อรูปแบบการทำงานจากบ้านมีการตรวจวัดแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) ซึ่งมีระดับการตอบ 5 ระดับ

ตารางที่ 3.2 ตารางแสดงเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักของตัวเลือกคำตอบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

นำคะแนนที่ได้มารวมกันในแต่ละด้าน หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้ระดับคะแนนเฉลี่ยนำมาแปลความหมายของระดับคะแนน โดยผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายโดยใช้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง ดังนี้

ค่าเฉลี่ย = (คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด)/ช่วงคะแนน

= (5-1)/5

= 0.80

ดังนั้น ความกว้างในแต่ละช่วงอันตรภาคชั้นคือ 0.80 จึงสามารถจัดระดับและแปลความหมายได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.3 ตารางแสดงการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยออกเป็นช่วง

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมายระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	ระดับสูงมาก
3.41 – 4.20	ระดับสูง
2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับต่ำ
1.00 – 1.80	ระดับต่ำมาก

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านชุดแบบสอบถามออนไลน์ ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ โดยขอ

ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานจากบ้านในช่วงที่เกิดสถานการณ์ COVID-19 ที่ผ่านมา โดยในข้อคำถามจะมีข้อคำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามโดยเน้นเฉพาะพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรม FMCG โดยมีระยะการเก็บข้อมูลและการศึกษาเบื้องต้นตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563

3.7 การวิเคราะห์และการสรุปข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจคะแนน แล้วนำคะแนนมาวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยตัวสถิติที่ใช้มีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือการใช้สถิติเพื่ออธิบายข้อมูลที่มีอยู่ใช้อธิบายลักษณะทั่วไปส่วนบุคคล และพฤติกรรม ได้แก่ สถิติอัตราส่วนร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าความเบี่ยงเบน และค่าเฉลี่ย ในการอธิบายลักษณะของข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการทดสอบหาความแตกต่าง โดยใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test และ One-way ANOVA

3. สถิติ Multiple Regression Analysis หรือการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์และทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent Variable) กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

บทที่ 4
การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทพนักงานบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องอุปโภคบริโภค (FMCG) โดยสามารถเก็บชุดข้อมูลแบบสอบถามได้ 244 ชุด และได้นำข้อมูลมาประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ SPSS เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลพร้อมทั้งทดสอบสมมุติฐาน โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นหัวข้อต่างๆได้แก่

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานจากบ้าน (Work from home) ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม
3. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อทัศนติและความพึงพอใจจากการทำงานจากบ้าน
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยการหาความถี่และร้อยละ เพื่อสรุปลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	101	41%
	หญิง	143	59%
อายุ	21-30 ปี	108	44%
	31-40 ปี	99	41%
	41-50 ปี	28	11%
	50 ปีขึ้นไป	9	4%
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	5%
	ปริญญาตรี	164	67%
	ปริญญาโทขึ้นไป	70	29%
รายได้	ต่ำกว่า 20,000 บาท	14	6%
	20,001 – 30,000 บาท	42	17%
	30,001 – 40,000 บาท	37	15%
	40,001 – 50,000 บาท	43	18%
	50,001 – 60,000 บาท	34	14%
	60,001 ขึ้นไป	74	30%
สถานภาพ	โสด	178	73%
	สมรส (ไม่มีบุตร)	25	10%
	สมรส (มีบุตร)	41	17%

จากตารางที่ 4.1 สามารถสรุปข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59 โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 44 ใกล้เคียงกับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41% สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 73% ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66% ระดับรายด้ายส่วนใหญ่มีรายได้ 60,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30%

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงข้อมูลงานในปัจจุบันและวิธีการเดินทางไปทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ลักษณะงาน	งานด้านบัญชี / การเงิน	32	13%
	งานด้านการตลาด / ฝ่ายขาย	71	29%
	งานด้านทรัพยากรบุคคล (HR)	55	23%
	งานด้านการสื่อสาร / ประชาสัมพันธ์ (Communication)	8	3%
	งานด้านบริหารทั่วไป (Operation)	5	2%
	งานด้านการวางแผนกลยุทธ์ (Strategy)	14	6%
	IT	31	13%
	Legal	5	2%
	Supply Chain	5	2%
	อื่นๆ	18	7%
ที่พักอาศัย	กรุงเทพมหานคร	172	70%
	ปริมณฑล (นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร)	64	26%
	ต่างจังหวัด	8	3%
ใช้เวลาเดินทาง	ต่ำกว่า 30 นาที	29	12%
	30 – 59 นาที	78	32%
	60 นาที – 1 ชม. 29 นาที	72	30%
	1 ชม. 30 นาที – 2 ชั่วโมง	41	17%
	มากกว่า 2 ชั่วโมง	24	10%
เดินทางโดย	เดินทางด้วยเท้า	3	1%
	เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว	107	44%
	เดินทางด้วยรถมอเตอร์ไซต์ / จักรยานส่วนตัว	18	7%
	ยานพาหนะสาธารณะ เช่น BTS MRT รถเมล์ รถไฟฟ้า เรือ	114	47%
	อื่นๆ	2	1%

จากตารางที่ 4.2 สามารถสรุปข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้ ลักษณะงานประเภทการตลาดหรือฝ่ายขายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29 ที่พักอาศัยส่วนมากพักอาศัยอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 70 สำหรับการใช้เวลาในการเดินทางมาทำงาน ร้อยละ 30 ใช้เวลาในการเดินทางอยู่ที่ 60 นาที – 1 ชม. 29 นาที โดยกลุ่มตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 47% ใช้การเดินทางโดยยานพาหนะสาธารณะ เช่น BTS MRT รถเมล์ รถไฟฟ้า เรือ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานจากบ้านกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานที่บ้าน

จากการสำรวจข้อมูลด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานที่บ้าน โดยกลุ่มตัวอย่างรู้สึกว่าประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุดจากการทำงานที่บ้านคือ การประหยัดเวลาในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.59) มีชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่นมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.17) สามารถช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.06) ได้รับผิดชอบภาระที่บ้านอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ข้อมูลด้านรูปแบบการทำงานที่ต้องการ

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อรูปแบบการทำงานในอนาคตที่ต้องการ

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
รูปแบบการทำงานในอนาคตที่ต้องการ	ทำงานในรูปแบบดั้งเดิมเท่านั้น	14	6%
	ผสมผสานการทำงานในรูปแบบดั้งเดิมและการทำงานจากบ้านในสัดส่วน 50:50	65	27%
	ผสมผสานการทำงานในรูปแบบดั้งเดิมและการทำงานจากบ้านในสัดส่วน 40:60	97	40%
	ผสมผสานการทำงานในรูปแบบดั้งเดิมและการทำงานจากบ้านในสัดส่วน 60:40	62	25%
	อื่นๆ	6	2%

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง หลังจากที่พนักงานได้เผชิญกับสถานการณ์ COVID-19 และต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นการทำงานจากบ้าน จึงทำการสำรวจความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างถึงรูปแบบการทำงานที่ต้องการในอนาคตโดยส่วนมากถึง ร้อยละ40 ต้องการรูปแบบกการทำงานแบบผสมผสานคือแบ่งเป็นสัดส่วนทำงานจากบ้าน 60% และทำงานจากสำนักงาน 40% รองลงมาคือ รูปแบบการทำงานแบบผสมผสานแบ่งเป็นสัดส่วนทำงานจากบ้าน 50% และทำงานจากสำนักงาน 50% โดยจากผลการสำรวจรูปแบบการทำงานในอนาคตที่ต้องการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6% คือ รูปแบบการทำงานจากสำนักงานทั้งหมดหรือทำงานในรูปแบบดั้งเดิมเท่านั้น

ข้อมูลการสำรวจปัญหาที่พบจากการทำงานบ้าน

ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลความคิดเห็นต่อปัญหาการทำงานจากบ้านของพนักงาน

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ท่านพบปัญหาจากการทำงานจากบ้านในช่วงที่ผ่านมาหรือไม่	ไม่พบปัญหาจากการทำงานจากบ้าน	131	54%
	พบปัญหาจากการทำงานจากบ้าน	113	46%

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลปัญหาหรือข้อกังวลที่พบจากการทำงานจากบ้านของพนักงาน

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาที่พบจากการทำงานจากบ้าน	การประสานงานระหว่างแผนกยากมากยิ่งขึ้น	59	17%
	รู้สึกว่าไม่สามารถแยกเวลาทำงานกับเวลาส่วนตัวได้	47	13%
	ปัญหาด้านประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีและข้อมูล เช่น การเชื่อม Internet , อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ , การดึงข้อมูล Data ส่วนกลางของบริษัท , VPN	50	14%
	การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานน้อยลง	50	14%
	ความเครียด	23	7%
	ปัญหาด้านสุขภาพ	20	6%
	การรบกวนระหว่างทำงานจากสมาชิกในบ้าน	39	11%
	สถานที่และอุปกรณ์ในการทำงานที่ไม่เอื้ออำนวยและไม่สะดวกเหมือนการทำงานที่สำนักงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้	59	17%
	อื่นๆ:	6	2%

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างถึงปัญหาการทำงานที่บ้าน ร้อยละ 54 ไม่พบปัญหาการทำงานจากบ้าน และ ร้อยละ 46 พบปัญหาการทำงานจากบ้าน โดยปัญหาที่พบมากที่สุด 2 อันดับแรก คือ สถานที่และอุปกรณ์ในการทำงานที่ไม่เอื้ออำนวยและไม่สะดวกเหมือนการทำงานที่สำนักงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ (ร้อยละ 17) รวมถึงปัญหาการประสานงานระหว่างแผนกยากมากยิ่งขึ้น (ร้อยละ 17)

ข้อมูลสำรวจการใช้ระบบการทำงานจากบ้านก่อนเกิดสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID-19

ตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลการใช้รูปแบบการทำงานจากบ้านในช่วงก่อนเกิดสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID-19

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ในสถานการณ์ปกติก่อนเกิดสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID-19 ท่านไม่เคยใช้ระบบการทำงานจากบ้าน (Work from home) เพราะเหตุใด (สามารถเลือกตอบได้หลายคำตอบ)	รู้สึกการทำงานจากบ้านไม่สะดวกเท่าที่สำนักงาน	36	21%
	รู้สึกการทำงานจากบ้านทำให้ไม่ได้ประสิทธิภาพเทียบเท่าการทำงานที่สำนักงาน	33	19%
	รู้สึกเกรงใจหัวหน้า หรือเพื่อนร่วมงานในการทำงานจากบ้าน	68	39%
	ไม่มีนโยบาย WFH	35	20%
	อื่นๆ:	3	2%

ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลความถี่การใช้รูปแบบการทำงานจากบ้านในช่วงก่อนเกิดสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID-19

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ในสถานการณ์ปกติก่อนเกิดสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID-19 ท่านเคยใช้ระบบการทำงานจากบ้าน (Work from home) ประมานกี่ครั้งต่อเดือน	1-4 วัน/เดือน	58	69%
	5-9 วัน/เดือน	18	21%
	10-14 วัน/เดือน	5	6%
	15-20 วัน/เดือน	3	4%

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างพบว่า ก่อนเกิดสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID-19 ร้อยละ 60 ไม่เคยใช้รูปแบบการทำงานจากบ้านมาก่อน โดยเหตุผลส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 39 คือ รู้สึกเกรงใจหัวหน้า หรือเพื่อนร่วมงานในการทำงานจากบ้าน เหตุผลรองลงมา คือ รู้สึกการทำงานจากบ้านไม่สะดวกเท่าที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 21 โดยกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้การทำงานจากบ้าน เมื่อสำรวจถึงความถี่ในการทำงานจากบ้าน พบว่าส่วนใหญ่ทำงานจากบ้าน 1-4 วัน/เดือน คิดเป็นร้อยละ 69

ข้อมูลการความต้องการด้านการสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มเติมสำหรับการทำงานจากบ้าน

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างพบว่าร้อยละ 31 ต้องการการสนับสนุนจากองค์กรในด้านค่าใช้จ่าย เช่น ค่าไฟ ค่าอินเตอร์เน็ต อันดับรองลงมาคือต้องการการสนับสนุนด้านอุปกรณ์ในการทำงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ คิดเป็นร้อยละ 24

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานถึงความต้องการการสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มเติมสำหรับการทำงานจากบ้าน

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการการสนับสนุนใดจากองค์กรเพิ่มเติมสำหรับการทำงานจากบ้าน	รู้สึกพึงพอใจ ไม่ต้องการอะไรเพิ่มเติมแล้ว	24	10%
	ต้องการการสนับสนุนด้านค่าใช้จ่าย เช่น ค่าไฟ ค่าอินเตอร์เน็ต	76	31%
	ต้องการการสนับสนุนด้านอุปกรณ์ในการทำงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้	59	24%
	ต้องการการสื่อสารและการแจ้งข้าวสารจากผู้บริหาร	41	17%
	ต้องการการสนับสนุนด้านโปรแกรมช่วยเหลือพนักงาน (Employee assistance program หรือ EAP) หรือการให้บริการด้านการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตใจ	39	16%
	อื่น	2	1%

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและความพึงพอใจจากการทำงานจากบ้าน

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อประโยชน์จากการทำงานจากบ้าน

	ความคิดเห็นของพนักงานต่อ ประโยชน์จากการทำงานจากบ้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
1	ช่วยลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ของท่าน เช่น ค่าเดินทาง ค่าอาหาร ค่าเสื้อผ้า	4.25	0.95	ระดับสูงมาก
2	ช่วยให้ท่านบริหารจัดการเวลาได้ดีขึ้น	4.11	1.08	ระดับสูง
3	ช่วยให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.91	1.06	ระดับสูง
4	ช่วยให้งานของท่านประสบความสำเร็จ	3.96	1.08	ระดับสูง
	ปัจจัยด้านประโยชน์จากการทำงานจากบ้าน	4.00	1.00	ระดับสูง

จากตารางที่ 4.9 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับประโยชน์จากการทำงานจากบ้านในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4 โดยให้ความสำคัญกับประโยชน์ด้านช่วยลดค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าเดินทาง ค่าอาหาร ค่าเสื้อผ้า มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมา คือ ประโยชน์ในการช่วยบริหารจัดการเวลาได้ดีขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และประโยชน์ในการช่วยให้งานประสบความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และประโยชน์ในการช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อความง่ายจากการทำงานจากบ้าน

	ความคิดเห็นของพนักงานต่อ ความง่ายจากการทำงานจากบ้าน	**ค่าเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความสำคัญ**
1	การทำงานจากบ้านมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	4.09	1.05	ระดับสูง
2	การทำงานจากบ้านใช้เวลาในการเรียนรู้ไม่นาน ไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์	3.85	1.14	ระดับสูง
3	ผู้ที่ไม่เคยทำงานจากบ้านมาก่อน สามารถเรียนรู้และใช้งานได้ไม่ยาก	4.15	0.96	ระดับสูง
	ปัจจัยด้านความง่ายจากการทำงานจากบ้าน	4.03	0.94	ระดับสูง

จากตารางที่ 4.10 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความง่ายจากการทำงานจากบ้านในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 โดยให้ความสำคัญกับความง่ายในการเรียนรู้และใช้งานได้ไม่ยาก แม้ผู้ที่ไม่เคยทำงานจากบ้านมาก่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมา คือ การทำงานจากบ้านมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และการทำงานจากบ้านใช้เวลาในการเรียนรู้ไม่นาน ไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยในการทำงานจากบ้าน

	ความคิดเห็นของพนักงานต่อ ปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยในการทำงานจากบ้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
1	ท่านได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์สำหรับการทำงานจากบ้าน เช่น คอมพิวเตอร์พกพา โทรศัพท์มือถือ	3.96	1.19	ระดับสูง
2	อุปกรณ์ที่ท่านได้รับมีประสิทธิภาพเพียงพอสำหรับการทำงานจากบ้าน	3.93	1.08	ระดับสูง
3	องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ที่เพียงพอในการทำงานจากบ้านให้แก่พนักงานทุกคน	3.85	1.14	ระดับสูง
	ปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยในการทำงานจากบ้าน	3.91	1.05	ระดับสูง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยในการทำงานจากบ้าน โดยให้ความสำคัญกับการได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์สำหรับการทำงานจากบ้าน เช่น คอมพิวเตอร์พกพา โทรศัพท์ มือถือ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมา คือ อุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพเพียงพอสำหรับการทำงานจากบ้านมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และองค์กรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ให้เพียงพอในการทำงานจากบ้านให้แก่พนักงานทุกคนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยในการทำงานจากบ้าน

	ความคิดเห็นของพนักงานต่อ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยในการทำงานจากบ้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
1	องค์กรของท่านมีเทคโนโลยีที่รองรับการทำงานจากบ้านอย่างมีประสิทธิภาพให้แก่พนักงานทุกคน	4.04	1.07	ระดับสูง
2	เทคโนโลยีที่องค์กรท่านช่วยให้ท่านประสานงานกับผู้อื่นได้สะดวก และรวดเร็ว	4.00	1.03	ระดับสูง
3	ท่านไม่เจอปัญหาด้านเทคโนโลยีจากการทำงานจากบ้าน	3.86	1.10	ระดับสูง
	ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยในการทำงานจากบ้าน	3.97	0.97	ระดับสูง

จากตารางที่ 4.12 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยในการทำงานจากบ้านในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 โดยให้ความสำคัญกับการที่องค์กรมีเทคโนโลยีที่รองรับการทำงานจากบ้านอย่างมีประสิทธิภาพให้แก่พนักงานทุกคนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมา คือ การที่องค์กรมีเทคโนโลยีที่ช่วยให้พนักงานประสานงานกับผู้อื่นได้สะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และพนักงานอีกส่วนหนึ่งไม่เจอปัญหาด้านเทคโนโลยีจากการทำงานจากบ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน

	ความคิดเห็นของพนักงานต่อ ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
1	องค์กรของท่านมีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานทำงานจากบ้าน	4.00	1.19	ระดับสูง
2	องค์กรของท่านมีกฎเกณฑ์และรูปแบบการทำงานจากบ้านอย่างชัดเจน	3.91	1.20	ระดับสูง
3	หัวหน้าของท่านสนับสนุนให้ท่านทำงานจากบ้าน	3.93	1.19	ระดับสูง
	ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure)	3.94	1.11	ระดับสูง

จากตารางที่ 4.13 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงานในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 โดยให้ความสำคัญกับนโยบายสนับสนุนให้พนักงานทำงานจากบ้านมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมา คือ การสนับสนุนจากหัวหน้าในการให้พนักงานทำงานจากบ้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และกฎเกณฑ์และรูปแบบการทำงานจากบ้านอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน

	ความคิดเห็นของพนักงานต่อ ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
1	การทำงานจากบ้านของท่านไม่ได้ก่อให้เกิดความขัดแย้งใดๆ ในครอบครัว	4.35	0.91	ระดับสูงมาก
2	อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่บ้านของท่านรองรับการทำงานจากบ้าน	4.14	0.99	ระดับสูง
3	สมาชิกในบ้านของท่านรับรู้และไม่ได้เป็นอุปสรรคในการทำงานจากบ้าน	4.26	0.92	ระดับสูงมาก
	ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure)	4.25	0.84	ระดับสูงมาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน ในระดับสูงมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 โดยให้ความสำคัญกับการทำงานจากบ้านโดยไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งใดในครอบครัวมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมา คือ สมาชิกในบ้านรับรู้และไม่เป็นอุปสรรคในการทำงานจากบ้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่บ้านรองรับการทำงานจากบ้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านความพึงพอใจต่องาน

	ความคิดเห็นของพนักงาน ด้านความพึงพอใจต่องาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
1	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ	4.24	0.86	ระดับสูงมาก
2	ท่านพึงพอใจในงานที่ท่านได้รับในปัจจุบัน	4.12	0.96	ระดับสูง
3	งานของท่านเป็นงานที่ทำได้อย่างสบายใจ	4.01	0.97	ระดับสูง
4	งานที่ท่านทำอยู่ไม่ได้บั่นทอนสุขภาพของท่าน	3.87	1.19	ระดับสูง
	ความพึงพอใจต่องาน	4.06	0.88	ระดับสูง

จากตารางที่ 4.15 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจต่องานโดยรวมในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 โดยรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ ในระดับสูงมากมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมา คือรู้สึกพอใจในงานที่ได้รับในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ปัจจุบันเป็นงานที่ทำได้อย่างสบายใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และงานที่ไม่บั่นทอนสุขภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว

	ความคิดเห็นของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
1	ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว และสังคมได้อย่างเหมาะสม	4.08	1.05	ระดับสูง
2	ท่านคิดว่าชีวิตท่านมีความเหมาะสมระหว่างงานและสุขภาพ	3.93	1.07	ระดับสูง
3	การทำงานสามารถทำให้ท่านอาศัยอยู่ที่เดิม	4.15	0.96	ระดับสูง
	ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว	4.05	0.95	ระดับสูง

จากตารางที่ 4.16 แสดงถึงข้อมูลด้านความความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 โดยรู้สึกว่าการทำงานสามารถทำให้พนักงานสามารถอาศัยอยู่ที่เดิมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 นอกจากนั้นยังรู้สึกว่าพนักงานสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว และสังคมได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และพนักงานรู้สึกว่าชีวิตมีความเหมาะสมระหว่างงานและสุขภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านความอยู่ดีมีสุข

	ความคิดเห็นของพนักงาน ด้านความอยู่ดีมีสุข	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
1	สถานการณ์ในชีวิตของท่านเป็นไปในทางที่ดี	4.08	0.94	ระดับสูง
2	ท่านได้รับสิ่งสำคัญต่างๆ ในชีวิตตามที่ต้องการอยู่เสมอ	4.02	0.89	ระดับสูง
3	ถ้าย้อนเวลาไปได้ ไม่มีสิ่งใดที่ท่านต้องการเปลี่ยนแปลง	3.84	1.10	ระดับสูง
	ความอยู่ดีมีสุข	3.98	0.88	ระดับสูง

จากตารางที่ 4.17 แสดงถึงข้อมูลด้านความพึงพอใจในการทำงานจากบ้านในด้านความอยู่ดีมีสุข (Wellbeing) พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 โดยรู้สึกว่าสถานการณ์ในชีวิตเป็นไปในทางที่ดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 นอกจากนั้นยังรู้สึกว่าพนักงานได้รับสิ่งสำคัญต่างๆ ในชีวิตตามที่ต้องการอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และพนักงานรู้สึกว่าถ้าย้อนเวลาไปได้ ไม่มีสิ่งใดที่ต้องการเปลี่ยนแปลงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน

	ความคิดเห็นของพนักงาน ด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
1	ท่านทำงานสำเร็จได้ตามข้อกำหนดของงาน	4.28	0.86	ระดับสูงมาก
2	ท่านรู้สึกว่าตนเองมีศักยภาพและสามารถจัดการงานได้อย่างเต็มที่	4.23	0.83	ระดับสูงมาก
3	ท่านสามารถพิสูจน์ให้เห็นถึงความเชี่ยวชาญทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ	4.17	0.88	ระดับสูง
	ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน	4.23	0.78	ระดับสูงมาก

จากตารางที่ 4.18 แสดงถึงข้อมูลด้านความพึงพอใจในการทำงานจากบ้านในด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน (Job fit) พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 โดยรู้สึกว่าสามารถทำงานสำเร็จได้ตามข้อกำหนดของงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 นอกจากนั้นยังรู้สึกว่าพนักงานสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว และสังคมได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และพนักงานรู้สึกว่าสามารถพิสูจน์ให้เห็นถึงความเชี่ยวชาญทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อสถาการณ์ระบาดของไวรัส COVID-19

	ความคิดเห็นของพนักงานด้านการรับรู้ต่อสถาการณ์ระบาดของไวรัส COVID-19	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
1	วิกฤตการณ์นี้ทำให้ท่านรู้สึกเครียดและกังวล	3.64	1.16	ระดับสูง
2	ความหวาดกลัวของท่านมีมากขึ้นเมื่อท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับวิกฤตการณ์นี้	3.53	1.16	ระดับสูง
3	ท่านได้รับอิทธิพลจากความรุนแรงของวิกฤติการณ์ที่เกิดขึ้น	3.29	1.27	ระดับสูง
	การรับรู้ต่อสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID-19	3.49	1.10	ระดับสูง

จากตารางที่ 4.19 แสดงถึงข้อมูลด้านการรับรู้ต่อสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID-19 ได้จากการตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมพนักงานมีการรับรู้ต่อสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID-19ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 โดยพนักงานรู้สึกว่าวิกฤตการณ์นี้ทำให้พนักงานนรู้สึกเครียดและกังวลมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และพนักงานมีความหวาดกลัวมากขึ้นเมื่อพนักงานรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับวิกฤตการณ์นี้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และพนักงานรู้สึกได้รับอิทธิพลจากความรุนแรงของวิกฤติการณ์ที่เกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านความยากลำบากในการเดินทาง

	ความคิดเห็นของพนักงาน ด้านความยากลำบากในการเดินทาง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
1	ท่านต้องใช้เวลาในการเดินทางมาทำงานเป็นเวลานาน	3.69	1.23	ระดับสูง
2	การจราจรที่ติดขัดส่งผลให้ท่านเกิดความเหนื่อยล้า	3.96	1.17	ระดับสูง
3	ความแออัดของการเดินทางด้วยรถสาธารณะทำให้ท่านเกิดความไม่สะดวกในการเดินทาง	3.94	1.22	ระดับสูง
	ความยากลำบากในการเดินทาง	3.86	1.08	ระดับสูง

จากตารางที่ 4.20 แสดงถึงข้อมูลด้านความยากลำบากในการเดินทาง ได้จากการตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมพนักงานมีให้ความสำคัญกับความยากลำบากในการเดินทาง ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86โดยพนักงานรู้สึกการจราจรที่ติดขัดส่งผลให้ท่านเกิดความเหนื่อยล้ามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และพนักงานรู้สึกไม่สะดวกในการเดินทางเนื่องจากความแออัดของการเดินทางด้วยรถสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และพนักงานรู้สึกต้องใช้เวลาในการเดินทางมาทำงานเป็นเวลานานค่าเฉลี่ยเท่ากับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

<u>สมมุติฐานที่ 1</u> พนักงานที่มีเพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานะภาพ ลักษณะงาน ที่อยู่อาศัย ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน และวิธีการเดินทางที่มีความแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความเป็นอยู่ที่ดี ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความเป็นอยู่ที่ดี ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานของแต่ละระดับช่วงอายุ

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจในงาน				การเปรียบเทียบรายคู่			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
<u>อายุ</u>			6.725	.000***				
21-30 ปี	3.838	0.921			-	-0.351**	-0.350	-1.106***
31-40 ปี	4.189	0.787				-	0.002	-0.755*
41-50 ปี	4.188	0.873					-	-0.757*
50 ปีขึ้นไป	4.944	0.167						-
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว				การเปรียบเทียบรายคู่			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
<u>อายุ</u>			6.274	.000***				
21-30 ปี	3.815	1.017			-	-0.370**	-0.388*	-1.148***
31-40 ปี	4.185	0.883				-	-0.017	-0.778*
41-50 ปี	4.202	0.766					-	-0.761*
50 ปีขึ้นไป	4.963	0.111						-

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความเป็นอยู่ที่ดี				การเปรียบเทียบรายคู่			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
<u>อายุ</u>			4.885	.003**				
21-30 ปี	3.787	0.920			-	-0.314**	-0.261	-0.954**
31-40 ปี	4.101	0.823				-	0.053	-0.640*
41-50 ปี	4.048	0.815					-	-0.693*
50 ปีขึ้นไป	4.741	0.521						-

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน				การเปรียบเทียบรายคู่			
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
อายุ			5.204	.002**				
21-30 ปี	4.043	0.853			-	-0.287**	-0.314	-0.846**
31-40 ปี	4.330	0.701				-	-0.027	-0.559*
41-50 ปี	4.357	0.702					-	--0.532
50 ปีขึ้นไป	4.889	0.333						-

อายุ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (pair-wise analysis) พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี จะมีความพึงพอใจในงาน แตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี และ พนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป นอกจากนี้พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี จะมีความพึงพอใจในงาน แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป อีกทั้งพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี จะมีความพึงพอใจในงาน แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี จะมีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวแตกต่างจากกลุ่มพนักงานในทุกกลุ่มช่วงระดับอายุ นอกจากนี้พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี จะมีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป อีกทั้งพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี จะมีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี จะมีความเป็นอยู่ที่ดีแตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี และ พนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป นอกจากนี้พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี จะมีความเป็นอยู่ที่ดีแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป อีกทั้งพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี จะมีความเป็นอยู่ที่ดีแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี จะมีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี และ พนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป นอกจากนี้พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี จะมีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความเป็นอยู่ที่ดี ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานของแต่ละระดับช่วงการศึกษา

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจในงาน				การเปรียบเทียบรายคู่		
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโทขึ้นไป
ระดับการศึกษา			1.942	.146			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.568	0.613			-	.528	.536
ปริญญาตรี	4.040	0.915				-	.008
ปริญญาโทขึ้นไป	4.032	0.801					-
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว				การเปรียบเทียบรายคู่		
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโทขึ้นไป
ระดับการศึกษา			1.978	.141			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.606	0.814			-	0.581*	.577
ปริญญาตรี	4.025	1.000				-	-.004
ปริญญาโทขึ้นไป	4.029	0.824					-
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความเป็นอยู่ที่ดี				การเปรียบเทียบรายคู่		
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโทขึ้นไป
ระดับการศึกษา			1.393	.250			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.394	0.841			-	.416	.475
ปริญญาตรี	3.978	0.910				-	.058
ปริญญาโทขึ้นไป	3.919	0.801					-
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน				การเปรียบเทียบรายคู่		
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโทขึ้นไป
ระดับการศึกษา			1.150	.318			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.576	0.804			-	.369	.357
ปริญญาตรี	4.207	0.777				-	-.013
ปริญญาโทขึ้นไป	4.219	0.794					-

ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (pair-wise analysis) พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว แตกต่างจากพนักงานพนักงานในระดับการศึกษากว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความเป็นอยู่ที่ดี ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานของแต่ละระดับรายได้

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจในงาน				การเปรียบเทียบรายคู่					
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	50,001 – 60,000 บาท	60,001 ขึ้นไป
ระดับรายได้			1.082	.371						
ต่ำกว่า 20,000 บาท	3.696	1.093				-.339	-.479	-.461	-.509	-.270
20,001 – 30,000 บาท	4.036	0.954					-.140	-.121	-.170	.069
30,001 – 40,000 บาท	4.176	0.868						.019	-.030	.209
40,001 – 50,000 บาท	4.157	0.950							-.049	.191
50,001 – 60,000 บาท	4.206	0.863								.240
60,001 ขึ้นไป	3.966	0.742								-
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว				การเปรียบเทียบรายคู่					
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	50,001 – 60,000 บาท	60,001 ขึ้นไป
ระดับรายได้			2.083	.068						
ต่ำกว่า 20,000 บาท	3.405	1.126				-.730*	-.793**	-.727*	-.811**	-.528
20,001 – 30,000 บาท	4.135	0.908					-.063	.003	-.081	.202
30,001 – 40,000 บาท	4.198	0.995						.066	-.017	.266
40,001 – 50,000 บาท	4.132	1.077							-.084	.199
50,001 – 60,000 บาท	4.216	0.804								.283
60,001 ขึ้นไป	3.932	0.860								-

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความเป็นอยู่ที่ดี				การเปรียบเทียบรายคู่					
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	50,001 – 60,000 บาท	60,001 ขึ้นไป
ระดับรายได้			1.315	.258						
ต่ำกว่า 20,000 บาท	3.619	1.267				-.317	-.561*	-.381	-.528	-.264
20,001 – 30,000 บาท	3.937	0.899					-.244	-.063	-.211	.054
30,001 – 40,000 บาท	4.180	0.823						.180	.033	.297
40,001 – 50,000 บาท	4.000	0.976							-.147	.117
50,001 – 60,000 บาท	4.147	0.817								.264
60,001 ขึ้นไป	3.883	0.761								-

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน				การเปรียบเทียบรายคู่					
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	50,001 – 60,000 บาท	60,001 ขึ้นไป
ระดับรายได้			2.544	.029*						
ต่ำกว่า 20,000 บาท	3.595	1.178				-.714**	-.711**	-.754**	-.728**	-.549*
20,001 – 30,000 บาท	4.310	0.784					.003	-.039	-.014	.165
30,001 – 40,000 บาท	4.306	0.726						-.043	-.017	.162
40,001 – 50,000 บาท	4.349	0.638							.025	.205
50,001 – 60,000 บาท	4.324	0.798								.179
60,001 ขึ้นไป	4.144	0.753								-

ระดับรายได้

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (pair-wise analysis) พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทจะมีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับรายได้ 20,001 – 30,000 บาท , 30,001 – 40,000 บาท , 40,001 – 50,000 บาท และกลุ่มพนักงานที่มีระดับรายได้ 50,001 – 60,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับกลุ่มพนักงานที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทจะมีความเป็นอยู่ที่ดี แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับรายได้ 30,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับกลุ่มพนักงานที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทจะมีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานแตกต่างจากพนักงานในทุกกลุ่มระดับรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความเป็นอยู่ที่ดี ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรส

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจในงาน				การเปรียบเทียบรายคู่		
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	โสด	สมรส (มีบุตร)	สมรส (ไม่มีบุตร)
สถานภาพสมรส			1.794	.168			
โสด	4.018	.906			-	-.282	.028
สมรส (มีบุตร)	4.300	.809				-	.310
สมรส (ไม่มีบุตร)	3.990	.716					-
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว				การเปรียบเทียบรายคู่		
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	โสด	สมรส (มีบุตร)	สมรส (ไม่มีบุตร)
สถานภาพ			2.419	.091			
โสด	3.976	1.009			-	-.349*	-.184
สมรส (มีบุตร)	4.325	.811				-	.349
สมรส (ไม่มีบุตร)	4.160	.578					-
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความเป็นอยู่ที่ดี				การเปรียบเทียบรายคู่		
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	โสด	สมรส (มีบุตร)	สมรส (ไม่มีบุตร)
สถานภาพ			1.784	.170			
โสด	3.916	.906			-	-.259	-.204
สมรส (มีบุตร)	4.175	.861				-	.055
สมรส (ไม่มีบุตร)	4.120	.652					-
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน				การเปรียบเทียบรายคู่		
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	โสด	สมรส (มีบุตร)	สมรส (ไม่มีบุตร)
สถานภาพ			2.564	.079			
โสด	4.168	.821			-	-.307*	-.086
สมรส (มีบุตร)	4.475	.700				-	.222
สมรส (ไม่มีบุตร)	4.253	.538					-

สถานภาพสมรส

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (pair-wise analysis) พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพโสด จะมีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน แตกต่างจากกลุ่มพนักงานสถานภาพสมรส (มีบุตร) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความเป็นอยู่ที่ดี				การเปรียบเทียบรายคู่									
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	บัญชี	การตลาด / ขาย	HR	การสื่อสาร	การบริหาร	กลยุทธ์	เทคโนโลยี	กฎหมาย	R&D	อื่นๆ
ลักษณะงานด้าน			2.648	.006**										
บัญชี	3.677	1.162				-.206	-.680***	-.198	.077	-.680*	-.323	-.390	.277	-.027
การตลาด / ขาย	3.883	.869					-.475**	.008	.283	-.475	-.117	-.184	.483	.385
HR	4.358	.699						.483	.758	.000	.358	.291	.958*	.654**
การสื่อสาร	3.875	.641							.275	-.482	-.125	-.192	.475	.171
การบริหาร	3.600	.596								-.757	-.400	-.467	.200	-.104
วางแผนกลยุทธ์	4.357	.673									.357	.290	.957*	.653*
เทคโนโลยี	4.000	.873										-.067	.600	.296
กฎหมาย	4.067	.983											.667	.363
R&D	3.400	.596												-.304
อื่นๆ	3.704	.799												

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน				การเปรียบเทียบรายคู่									
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	บัญชี	การตลาด / ขาย	HR	การสื่อสาร	การบริหาร	กลยุทธ์	เทคโนโลยี	กฎหมาย	R&D	อื่นๆ
ลักษณะงานด้าน			4.661	.000***										
บัญชี	3.802	1.067				-.320*	-.749***	-.406	-.398	-.936***	-.553**	-.731*	.535	-.179
การตลาด / ขาย	4.122	.750					-.429**	-.086	-.078	-.616**	-.233	-.411	.855*	.141
HR	4.552	.545						.343	.352	-.187	.197	.018	1.285***	.570**
การสื่อสาร	4.208	.562							.008	-.530	-.147	-.325	.942*	.227
การบริหาร	4.200	.837								-.538	-.155	-.333	.933*	.219
วางแผนกลยุทธ์	4.738	.350									.383	.205	1.471***	.757**
เทคโนโลยี	4.355	.745										-.178	1.088**	.373
กฎหมาย	4.533	.506											1.267**	.552
R&D	3.267	.760												-.715
อื่นๆ	3.981	.736												

ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความเป็นอยู่ที่ดี ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานของแต่ละประเภทลักษณะงาน

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว				การเปรียบเทียบรายคู่									
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	บัญชี	การตลาด / ขาย	HR	การสื่อสาร	การบริหาร	กลยุทธ์	เทคโนโลยี	กฎหมาย	R&D	อื่นๆ
ลักษณะงานด้าน			3.622	.000***										
บัญชี	3.469	1.097				-.564**	-1.016***	-.573	-.265	-.841**	-.703**	-.531	-.198	-.179
การตลาด / ขาย	4.033	.987					-.452**	-.009	.300	-.277	-.139	.033	.366	.385
HR	4.485	.650						.443	.752	.175	.313	.485	.818	.837**
การสื่อสาร	4.042	.744							.308	-.268	-.130	.042	.375	.394
การบริหาร	3.733	.925								-.576	-.439	-.267	.067	.085
วางแผนกลยุทธ์	4.310	.947									.137	.310	.643	.661*
เทคโนโลยี	4.172	.816										.172	.505	.524
กฎหมาย	4.000	.972											.333	.352
R&D	3.667	.850												.019
อื่นๆ	3.648	1.038												

ประเภทลักษณะงาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีประเภทลักษณะงานต่างกันจะมีความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (pair-wise analysis) พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีลักษณะงานด้านบัญชีหรือการเงิน จะมีความพึงพอใจในงาน แตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะงานด้านการตลาดหรือฝ่ายขาย, งานด้านทรัพยากรบุคคล, งานด้านการวางแผนกลยุทธ์, งานด้านเทคโนโลยี และงานด้านกฎหมาย อีกทั้งกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะงานด้านการตลาด / ฝ่ายขาย จะมีความพึงพอใจในงาน แตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะงานด้านทรัพยากรบุคคล รวมถึงพนักงานที่มีลักษณะงานด้านทรัพยากรบุคคลจะมีความพึงพอใจในงาน แตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะงานด้านเทคโนโลยี ,งานด้านวิจัยและพัฒนา และงานด้านอื่นๆ และพนักงานที่มีลักษณะงานด้านการวางแผนกลยุทธ์จะมีความพึงพอใจในงาน แตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะงานด้านวิจัยและพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะงานด้านบัญชีหรือการเงิน จะมีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว แตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะงานด้านการตลาดหรือฝ่ายขาย, งานด้าน

ทรัพยากรบุคคล, งานด้านการวางแผนกลยุทธ์ และงานด้านเทคโนโลยี อีกทั้งพนักงานที่มีลักษณะงานด้านการตลาดหรือฝ่ายขายจะมีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว แตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะงานด้านทรัพยากรบุคคล รวมถึงพนักงานที่มีลักษณะงานด้านงานด้านทรัพยากรบุคคล และ งานด้านการวางแผนกลยุทธ์จะมีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว แตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะงานด้านอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับกลุ่มพนักงานด้านบัญชีหรือการเงิน จะมีความเป็นอยู่ที่ดีแตกต่างจากกลุ่มพนักงานด้านทรัพยากรบุคคล และงานด้านการวางแผนกลยุทธ์ อีกทั้งพนักงานที่งานด้านการตลาดหรือฝ่ายขายจะมีความเป็นอยู่ที่ดีแตกต่างจากกลุ่มพนักงานด้านทรัพยากรบุคคล รวมถึงพนักงานด้านทรัพยากรบุคคลและพนักงานด้านการวางแผนกลยุทธ์จะมีความเป็นอยู่ที่ดีแตกต่างจากกลุ่มพนักงานอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับกลุ่มพนักงานด้านบัญชีหรือการเงิน จะมีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานด้านการตลาดหรือฝ่ายขาย, ด้านทรัพยากรบุคคล ,งานด้านการวางแผนกลยุทธ์ ,งานด้านเทคโนโลยี และงานด้านกฎหมาย ส่วนกลุ่มพนักงานด้านทรัพยากรบุคคลและงานด้านการวางแผนกลยุทธ์ จะมีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานด้านการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ และงานอื่นๆ และกลุ่มพนักงานด้านการสื่อสาร,งานด้านบริหารทั่วไป , งานด้านเทคโนโลยี และงานด้านกฎหมาย จะมีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานด้านการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความเป็นอยู่ที่ดี ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานของแต่ละเขตที่อยู่อาศัย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจในงาน				การเปรียบเทียบรายคู่		
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	กรุงเทพมหานคร	ปริมณฑล	ต่างจังหวัด
เขตที่อยู่อาศัย			4.412	.013			
กรุงเทพมหานคร	4.089	.838			-	-.016	.867**
ปริมณฑล	4.105	.898				-	.883**
ต่างจังหวัด	3.222	1.107					-
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว				การเปรียบเทียบรายคู่		
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	กรุงเทพมหานคร	ปริมณฑล	ต่างจังหวัด
เขตที่อยู่อาศัย			6.418	.002**			
กรุงเทพมหานคร	4.094	.913			-	.000	1.131***
ปริมณฑล	4.094	.919				-	1.131**
ต่างจังหวัด	2.963	1.285					-
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความเป็นอยู่ที่ดี				การเปรียบเทียบรายคู่		
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	กรุงเทพมหานคร	ปริมณฑล	ต่างจังหวัด
เขตที่อยู่อาศัย			6.050	.003**			
กรุงเทพมหานคร	4.021	.855			-	.000	1.131**
ปริมณฑล	4.005	.853				-	0.058
ต่างจังหวัด	3.000	1.041					-
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน				การเปรียบเทียบรายคู่		
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	กรุงเทพมหานคร	ปริมณฑล	ต่างจังหวัด
เขตที่อยู่อาศัย			8.209	.000***			
กรุงเทพมหานคร	4.253	.741			-	.016	1.021**
ปริมณฑล	4.297	.756				-	.016
ต่างจังหวัด	3.222	1.143					

เขตที่อยู่อาศัย

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกันจะมีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (pair-wise analysis) พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีเขตที่อยู่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและในเขตปริมณฑลจะมีความพึงพอใจในงาน แตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีเขตที่อยู่อาศัยในต่างจังหวัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับกลุ่มพนักงานที่มีเขตที่อยู่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและในเขตปริมณฑลจะมีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว แตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีเขตที่อยู่อาศัยในต่างจังหวัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับกลุ่มพนักงานที่มีเขตที่อยู่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครจะมีความเป็นอยู่ที่ดี แตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีเขตที่อยู่อาศัยในต่างจังหวัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และกลุ่มพนักงานที่มีเขตที่อยู่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครจะมีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีเขตที่อยู่อาศัยในต่างจังหวัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความเป็นอยู่ที่ดี ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานของแต่ละช่วงระยะเวลาในการเดินทางไปทำงาน

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจในงาน				การเปรียบเทียบรายคู่				
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	ต่ำกว่า 30 นาที	30 – 59 นาที	60 นาที – 1 ชม. 29 นาที	1 ชม. 30 นาที – 2 ชั่วโมง	มากกว่า 2 ชั่วโมง
ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงาน			5.995	.000***					
ต่ำกว่า 30 นาที	3.560	.905				-0.610**	-0.749***	-0.464*	-0.075
30 – 59 นาที	4.170	.730					-0.139	0.145	0.534**
60 นาที – 1 ชม. 29 นาที	4.309	.790						0.285	0.674**
1 ชม. 30 นาที – 2 ชั่วโมง	4.024	1.085							0.389
มากกว่า 2 ชั่วโมง	3.635	.787							-

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว				การเปรียบเทียบรายคู่				
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	ต่ำกว่า 30 นาที	30 – 59 นาที	60 นาที – 1 ชม. 29 นาที	1 ชม. 30 นาที – 2 ชั่วโมง	มากกว่า 2 ชั่วโมง
ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงาน			6.402	.000***					
ต่ำกว่า 30 นาที	3.598	1.052				-0.535**	-0.726***	-0.508*	0.167
30 – 59 นาที	4.132	.801					-0.192	0.027	0.702**
60 นาที – 1 ชม. 29 นาที	4.324	.877						0.218	0.894***
1 ชม. 30 นาที – 2 ชั่วโมง	4.106	1.050							0.675**
มากกว่า 2 ชั่วโมง	3.431	.903							-
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความเป็นอยู่ที่ดี				การเปรียบเทียบรายคู่				
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	ต่ำกว่า 30 นาที	30 – 59 นาที	60 นาที – 1 ชม. 29 นาที	1 ชม. 30 นาที – 2 ชั่วโมง	มากกว่า 2 ชั่วโมง
ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงาน			3.310	.012**					
ต่ำกว่า 30 นาที	3.586	.974				-0.452*	-0.567**	-0.454*	-0.053
30 – 59 นาที	4.038	.758					-0.114	-0.002	0.400*
60 นาที – 1 ชม. 29 นาที	4.153	.845						0.112	0.514*
1 ชม. 30 นาที – 2 ชั่วโมง	4.041	1.036							0.402
มากกว่า 2 ชั่วโมง	3.639	.767							-
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน				การเปรียบเทียบรายคู่				
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	ต่ำกว่า 30 นาที	30 – 59 นาที	60 นาที – 1 ชม. 29 นาที	1 ชม. 30 นาที – 2 ชั่วโมง	มากกว่า 2 ชั่วโมง
ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงาน			7.492	.000***					
ต่ำกว่า 30 นาที	3.644	.996				-0.660***	-0.745***	-0.771***	-0.231
30 – 59 นาที	4.303	.634					-0.085	-0.111	0.428*
60 นาที – 1 ชม. 29 นาที	4.389	.725						-0.026	0.514**
1 ชม. 30 นาที – 2 ชั่วโมง	4.415	.702							0.540**
มากกว่า 2 ชั่วโมง	3.875	.856							-

ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานแตกต่างกันจะมี ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (pair-wise analysis) พบว่ากลุ่มพนักงานที่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานต่ำกว่า 30 นาทีจะมีความพึงพอใจในงาน แตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงาน 30 – 59 นาที, 60 นาที – 1 ชม. 29 นาที และ 1 ชม. 30 นาที– 2 ชั่วโมง อีกทั้งกลุ่มพนักงานที่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงาน 30 – 59 นาที และ60 นาที – 1 ชม. 29 นาที จะมีความพึงพอใจในงาน แตกต่างจากกลุ่มพนักงาน ที่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานมากกว่า 2 ชม.อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับกลุ่มพนักงานที่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานต่ำกว่า 30 นาทีจะมีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว แตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงาน 30 – 59 นาที, 60 นาที – 1 ชม. 29 นาที และ 1 ชม. 30 นาที– 2 ชั่วโมง อีกทั้งกลุ่มพนักงานที่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงาน 30 – 59 นาที, 60 นาที – 1 ชม. 29 นาที และ 1 ชม. 30 นาที– 2 ชั่วโมง จะมีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว แตกต่างจากกลุ่มพนักงาน ที่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานมากกว่า 2 ชม.อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับกลุ่มพนักงานที่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานต่ำกว่า 30 นาทีจะมีความเป็นอยู่ที่ดี แตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงาน 30 – 59 นาที, 60 นาที – 1 ชม. 29 นาที และ 1 ชม. 30 นาที– 2 ชั่วโมง อีกทั้งกลุ่มพนักงานที่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงาน 30 – 59 นาที และ 60 นาที – 1 ชม. 29 นาที จะมีความเป็นอยู่ที่ดี แตกต่างจากกลุ่มพนักงาน ที่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานมากกว่า 2 ชม.อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับกลุ่มพนักงานที่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานต่ำกว่า 30 นาทีจะมีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงาน 30 – 59 นาที, 60 นาที – 1 ชม. 29 นาที และ 1 ชม. 30 นาที– 2 ชั่วโมง อีกทั้งกลุ่มพนักงานที่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงาน 30 – 59 นาที, 60 นาที – 1 ชม. 29 นาที และ 1 ชม. 30 นาที– 2 ชั่วโมง จะมีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงาน ที่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานมากกว่า 2 ชม.อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความเป็นอยู่ที่ดี ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานของแต่ละกลุ่มวิธีการเดินทาง

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจในงาน				การเปรียบเทียบรายคู่				
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	เดินทางด้วยเท้า	เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว	เดินทางด้วยรถมอเตอร์ไซต์ / จักรยานส่วนตัว	ยานพาหนะสาธารณะ เช่น BTS MRT รถเมล์ รถไฟฟ้า เรือ	อื่นๆ
กลุ่มวิธีการเดินทาง			.987	.415					
เดินทางด้วยเท้า	3.833	1.041				-.129	-.278	-.329	.333
เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว	3.963	.836					-.148	-.200	.463
เดินทางด้วยรถมอเตอร์ไซต์ / จักรยานส่วนตัว	4.111	.880						-.051	.611
ยานพาหนะสาธารณะ เช่น BTS MRT รถเมล์ รถไฟฟ้า เรือ	4.162	.911							.662
อื่นๆ	3.500	.707							
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว				การเปรียบเทียบรายคู่				
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	เดินทางด้วยเท้า	เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว	เดินทางด้วยรถมอเตอร์ไซต์ / จักรยานส่วนตัว	ยานพาหนะสาธารณะ เช่น BTS MRT รถเมล์ รถไฟฟ้า เรือ	อื่นๆ
กลุ่มวิธีการเดินทาง			.737	.568					
เดินทางด้วยเท้า	3.778	1.072				-.185	-.185	-.383	-.056
เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว	3.963	.965					.000	-.198	.129
เดินทางด้วยรถมอเตอร์ไซต์ / จักรยานส่วนตัว	3.963	1.035						-.198	.130
ยานพาหนะสาธารณะ เช่น BTS MRT รถเมล์ รถไฟฟ้า เรือ	4.161	.921							.327
อื่นๆ	3.833	1.179							

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความเป็นอยู่ที่ดี				การเปรียบเทียบรายคู่				
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	เดินทางด้วยเท้า	เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว	เดินทางด้วยรถมอเตอร์ไซต์ / จักรยานส่วนตัว	ยานพาหนะสาธารณะ เช่น BTS MRT รถเมล์ รถไฟฟ้า เรือ	อื่นๆ
กลุ่มวิธีการเดินทาง			1.530	.194					
เดินทางด้วยเท้า	3.778	1.072				-.082	-.315	-.316	.611
เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว	3.860	.855					-.233	-.233*	.693
เดินทางด้วยรถมอเตอร์ไซต์ / จักรยานส่วนตัว	4.093	.927						-.001	.926
ยานพาหนะสาธารณะ เช่น BTS MRT รถเมล์ รถไฟฟ้า เรือ	4.094	.885							.927
อื่นๆ	3.167	.236							
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน				การเปรียบเทียบรายคู่				
	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value	เดินทางด้วยเท้า	เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว	เดินทางด้วยรถมอเตอร์ไซต์ / จักรยานส่วนตัว	ยานพาหนะสาธารณะ เช่น BTS MRT รถเมล์ รถไฟฟ้า เรือ	อื่นๆ
กลุ่มวิธีการเดินทาง			2.418	.049*					
เดินทางด้วยเท้า	3.667	1.333				-.427	-.611	-.702	.000
เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว	4.093	.853					-.184	-.275**	.427
เดินทางด้วยรถมอเตอร์ไซต์ / จักรยานส่วนตัว	4.278	.743						-.091	.611
ยานพาหนะสาธารณะ เช่น BTS MRT รถเมล์ รถไฟฟ้า เรือ	4.368	.682							.702
อื่นๆ	3.667	.943							

วิธีการเดินทาง

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่ใช้วิธีในการเดินทางไปทำงานแตกต่างกันจะมีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (pair-wise analysis) พบว่ากลุ่มพนักงานที่ใช้พนักงานที่ใช้วิธีในการเดินทางไปทำงานด้วยรถยนต์ส่วนตัว จะมีความเป็นอยู่ที่ดี และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานแตกต่างจากพนักงานที่ใช้วิธีการเดินทางด้วยยานพาหนะสาธารณะ เช่น BTS MRT รถเมล์ รถไฟฟ้า เรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

<u>สมมุติฐานที่ 2</u> การรับรู้ถึงประโยชน์ การรรับรู้ถึงความง่าย ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของงาน

ตารางที่ 4.29 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานเอกชน

Model	R	R^2	Adjusted R^2	Std. Error of the Estimate
ความพึงพอใจในงาน	.756[a]	.572	.561	.629

ตารางที่ 4.30 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานเอกชน

ตัวแปร	โมเดล		
	β	SE	p-value
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน	.170	.080	.046*
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	.039	.077	.613
ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย	.068	.073	.405
เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย	.035	.083	.679
บรรทัดฐานที่ทำงาน	.293	.053	.000*
บรรทัดฐานที่บ้าน	.280	.074	.000*
adjusted R^2	0.561		

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน ($\beta = 0.170$, $p < 0.05$) บรรทัดฐานที่ทำงาน ($\beta = 0.293$, $p < 0.001$) บรรทัดฐานที่บ้าน ($\beta = 0.280$, $p < 0.001$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงานจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต่อการทำงานที่บ้านมากที่สุด เนื่องจากมีค่า β สูงที่สุดเมื่อเทียบกับตัวแปรอิสระตัวอื่น ทั้งนี้การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 56.10 (adjusted $R^2 = 0.561$)

<u>สมมุติฐานที่ 4</u> การรับรู้ถึงประโยชน์ การรรับรู้ถึงความง่าย ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ที่ดี

ตารางที่ 4.31 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความเป็นอยู่ที่ดี

Model	R	R^2	Adjusted R^2	Std. Error of the Estimate
ความพึงพอใจในงาน	.756[a]	.571	.561	.582

ตารางที่ 4.32 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความเป็นอยู่ที่ดี

ตัวแปร	โมเดล		
	β	SE	p-value
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจาการใช้งาน	.066	.074	.436
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	.124	.071	.105
ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย	.146	.068	.073
เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย	.237	.077	.006**
บรรทัดฐานที่ทำงาน	.044	.049	.476
บรรทัดฐานที่บ้าน	.246	.069	.000***
adjusted R^2	.561		

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย ($\beta = 0.237$, $p < 0.01$) บรรทัดฐานที่บ้าน ($\beta = 0.246$, $p < 0.001$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้านจะมีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานต่อการทำงานที่บ้านมากที่สุด เนื่องจากมีค่า β สูงที่สุดเมื่อเทียบกับตัวแปรอิสระตัวอื่น ทั้งนี้การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจาการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 56.10 (adjusted $R^2 = 0.561$)

<u>สมมุติฐานที่ 5</u> การรับรู้ถึงประโยชน์ การรรับรู้ถึงความง่าย ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน มีอิทธิพลต่อความความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน

ตารางที่ 4.33 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน

Model	R	R^2	Adjusted R^2	Std. Error of the Estimate
ความพึงพอใจในงาน	.776[a]	.602	.592	.500

ตารางที่ 4.34 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน

ตัวแปร	โมเดล		
	β	SE	p-value
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจาการใช้งาน	.125	.064	.128
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	.154	.061	.037*
ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย	.171	.058	.030*
เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย	-.034	.066	.676
บรรทัดฐานที่ทำงาน	.000	.042	.999
บรรทัดฐานที่บ้าน	.453	.059	.000***
adjusted R^2	.592		

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน เอื้ออำนวย ($\beta = 0.154, p < 0.01$) ด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวย ($\beta = 0.171, p < 0.01$) บรรทัดฐานที่บ้าน ($\beta = 0.453, p < 0.001$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้านจะมีอิทธิพลต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานของพนักงานต่อการทำงานที่บ้านมากที่สุด เนื่องจากมีค่า β สูงที่สุดเมื่อเทียบกับตัวแปรอิสระตัวอื่น ทั้งนี้การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจาการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 59.20 (adjusted $R^2 = 0.592$)

<u>สมมุติฐานที่ 6</u> การรับรู้ถึงสถานการณ์โรคระบาดCOVID-19 เป็นตัวแปรกับที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการการทำงานจากบ้านและความพึงพอใจต่องาน

ตารางที่ 4.35 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความความพึงพอใจในงานโดยมีปัจจัยด้านการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ

Model	R	R^2	Adjusted R^2	Std. Error of the Estimate
ความพึงพอใจในงาน	.744[a]	.553	.528	.602

ตารางที่ 4.36 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้พนักงานพึงพอใจจากการทำงานจากบ้านและความพึงพอใจในงานโดยมีปัจจัยด้านการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ

ตัวแปร	โมเดล				
	Unstandardized beta	β	SE	t	p-value
constant	.723		.237	3.054	.003
ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน	.084	.096	.079	1.057	.291
ความง่ายในการใช้งาน	.161	.173	.076	2.110	.036
ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย	.081	.097	.072	1.121	.264
เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย	.092	.102	.083	1.116	.265
บรรทัดฐานที่ทำงาน	.103	.131	.055	1.889	.060
บรรทัดฐานที่บ้าน	.256	.245	.075	3.434	.001
COVID-19	.050	.062	.037	1.328	.185
ประโยชน์*COVID	.131	.189	.078	1.674	.095
การใช้ง่าย*COVID	.026	.035	.078	.339	.735
ทรัพยากร*COVID	-.019	-.030	.063	-.306	.760
เทคโนโลยี*COVID	-.054	-.073	.080	-.675	.500
ที่ทำงาน*COVID	-.025	-.039	.046	-.528	.598
ที่บ้าน*COVID	-.075	-.091	.074	-1.023	.307
adjusted R^2	.528				

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

ปัจจัยการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 ไม่ได้เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทรัพยากรที่

เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่ทำงาน และบรรทัดฐานที่บ้าน กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ

<u>สมมุติฐานที่ 7</u> ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงสถานการณ์โรคระบาดCOVID-19 เป็นตัวแปรกับที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการการทำงานจากบ้านและความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัว

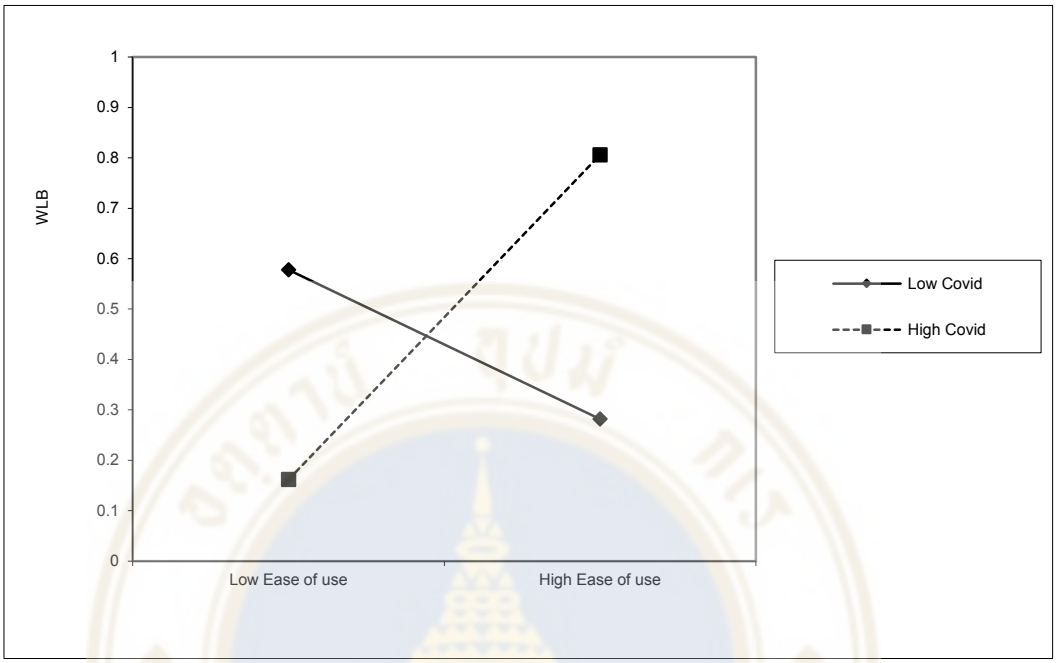
ตารางที่ 4.37 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้พนักงานพึงพอใจจากการทำงานจากบ้านและความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัวโดยมีปัจจัยด้านการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ

ตัวแปร	โมเดล				
	Unstandardized beta	β	SE	t	p-value
constant	.457		.242	1.886	.061
ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน	.154	.163	.081	1.907	.058
ความง่ายในการใช้งาน	.087	.087	.078	1.119	.264
ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย	.103	.114	.074	1.390	.166
เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย	-.025	-.025	.085	-.293	.770
บรรทัดฐานที่ทำงาน	.220	.257	.056	3.930	.000
บรรทัดฐานที่บ้าน	.323	.285	.076	4.231	.000
COVID-19	.023	.027	.038	.606	.545
ประโยชน์*COVID	.021	.027	.080	.257	.797
การใช้ง่าย*COVID	.192	.235	.080	2.401	.017*
ทรัพยากร*COVID	-.028	-.040	.065	-.437	.663
เทคโนโลยี*COVID	.016	.021	.082	.202	.840
ที่ทำงาน*COVID	-.099	-.146	.048	-2.088	.038*
ที่บ้าน*COVID	-.094	-.105	.075	-1.250	.213
adjusted R^2	.578				

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

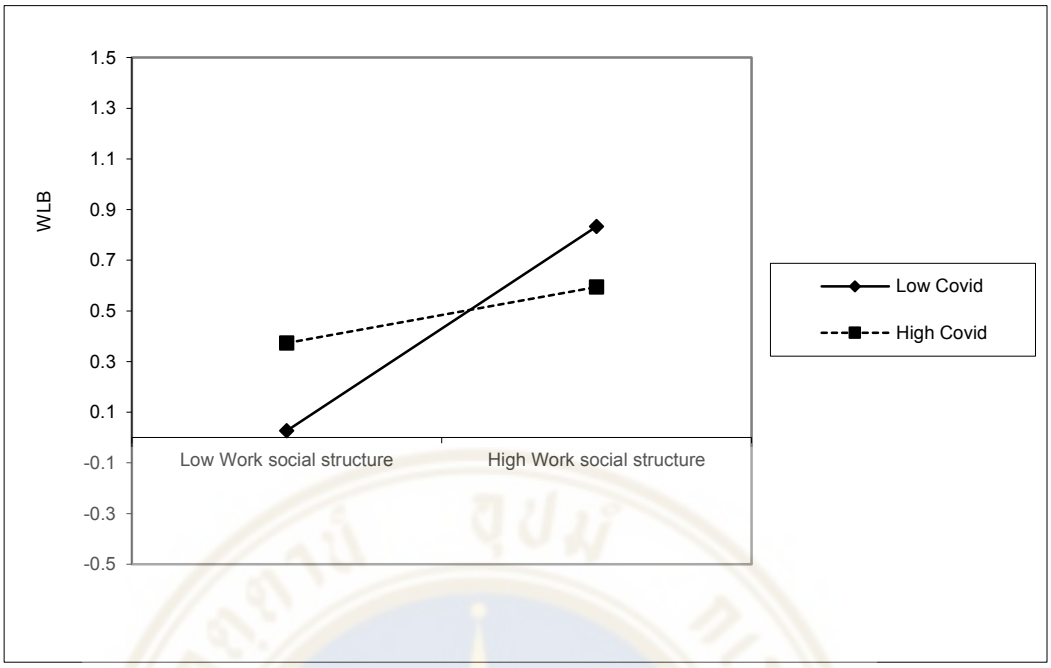
ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัวได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และบรรทัดฐานที่ทำงาน สามารถอธิบายความ

แปรผันของความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัว โดยมีปัจจัยด้านการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ ได้ร้อยละ 57.80 (adjusted R^2 = 0.578)



ภาพที่ 4.1 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัว โดยมีการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 4.1 พบว่าการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 จะทำให้ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ($\beta = 0.235, p < 0.05$) ส่งผลต่อความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัวมากขึ้น



ภาพที่ 4.2 แสดงปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงานและความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัว โดยมีการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 4.2 พบว่า การรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 จะทำให้ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน (β = -0.146, $p < 0.05$) ส่งผลต่อความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัวลดลง

<u>สมมุติฐานที่ 8</u> ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้พนักงานพึงพอใจจากการทำงานจากบ้านและความเป็นอยู่ที่ดี

ตารางที่ 4.38 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความความเป็นอยู่ที่ดี โดยมีปัจจัยด้านการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ

Model	R	R^2	Adjusted R^2	Std. Error of the Estimate
ความเป็นอยู่ที่ดี	.760[a]	.577	.553	.587

ตารางที่ 4.39 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้พนักงานพึงพอใจจากการทำงานจากบ้านและความเป็นอยู่ที่ดีโดยมีปัจจัยด้านการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ

ตัวแปร	โมเดล				
	Unstandardized beta	β	SE	t	p-value
constant	.749		.231	3.244	.001
ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน	.075	.085	.077	.969	.334
ความง่ายในการใช้งาน	.115	.123	.075	1.546	.123
ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย	.142	.170	.071	2.010	.046
เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย	.202	.224	.081	2.506	.013
บรรทัดฐานที่ทำงาน	.024	.031	.053	.457	.648
บรรทัดฐานที่บ้าน	.243	.231	.073	3.338	.001
COVID-19	-.006	-.007	.036	-.159	.874
ประโยชน์*COVID	.121	.173	.077	1.576	.116
การใช้ง่าย*COVID	-.028	-.037	.076	-.368	.713
ทรัพยากร*COVID	-.008	-.012	.062	-.131	.896
เทคโนโลยี*COVID	-.037	-.050	.078	-.479	.632
ที่ทำงาน*COVID	-.028	-.044	.045	-.617	.538
ที่บ้าน*COVID	-.023	-.028	.072	-.322	.748
adjusted R^2	0.553				

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

ปัจจัยการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 ไม่ได้เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทรัพยากรที่

เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่ทำงาน และบรรทัดฐานที่บ้าน กับความเป็นอยู่ที่ดีอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ

<u>สมมุติฐานที่ 9</u> ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงสถานการณ์โรคระบาดCOVID-19 เป็นตัวแปรกับที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการการทำงานจากบ้านและความสอดคล้องของงานกับตัวบุคคล

ตารางที่ 4.40 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานโดยมีปัจจัยด้านการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ

Model	R	R^2	Adjusted R^2	Std. Error of the Estimate
ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน	.788[a]	.621	.600	.495

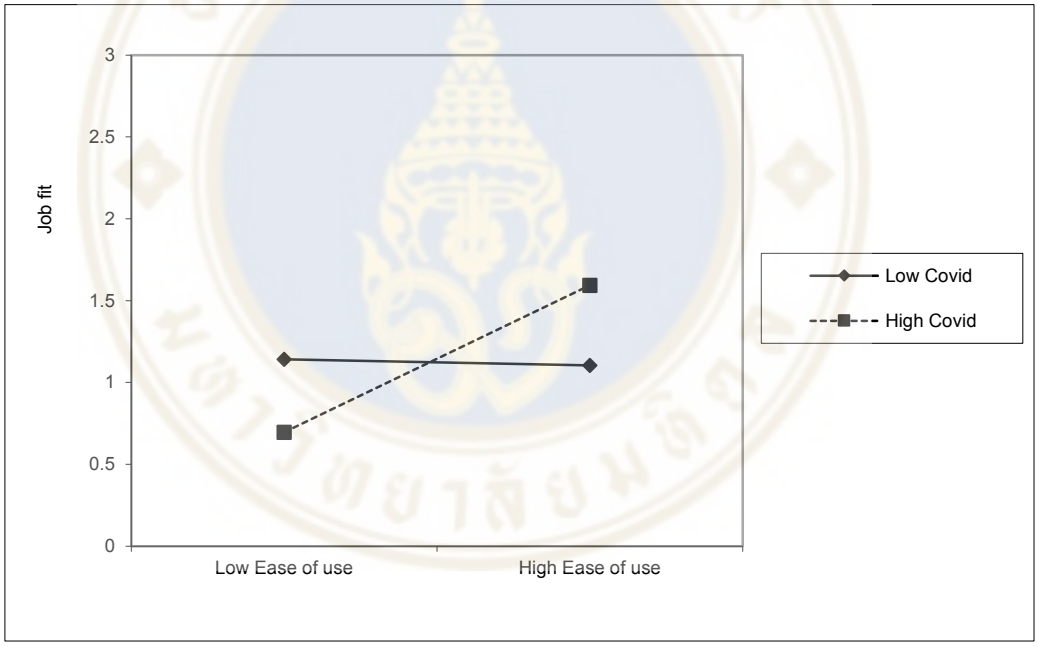
ตารางที่ 4.41 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้พนักงานพึงพอใจจากการทำงานจากบ้านและความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานโดยมีปัจจัยด้านการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ

ตัวแปร	โมเดล				
	Unstandardized beta	β	SE	t	p-value
constant	1.134		.195	5.822	.000
ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน	.076	.097	.065	1.163	.246
ความง่ายในการใช้งาน	.179	.215	.063	2.855	.005
ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย	.131	.176	.060	2.207	.028
เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย	-.077	-.095	.068	-1.130	.260
บรรทัดฐานที่ทำงาน	-.007	-.010	.045	-.154	.877
บรรทัดฐานที่บ้าน	.440	.471	.061	7.183	.000
COVID-19	.008	.011	.031	.250	.803
ประโยชน์*COVID	-.018	-.029	.065	-.277	.782
การใช้ง่าย*COVID	.157	.234	.064	2.450	.015*
ทรัพยากร*COVID	-.039	-.067	.052	-.749	.455
เทคโนโลยี*COVID	-.129	-.196	.066	-1.967	.050*

ตัวแปร	โมเดล				
	Unstandardized beta	β	SE	t	p-value
ที่ทำงาน*COVID	.018	.033	.038	.479	.632
ที่บ้าน*COVID	-.009	-.012	.061	-.141	.888
adjusted R^2	.600				

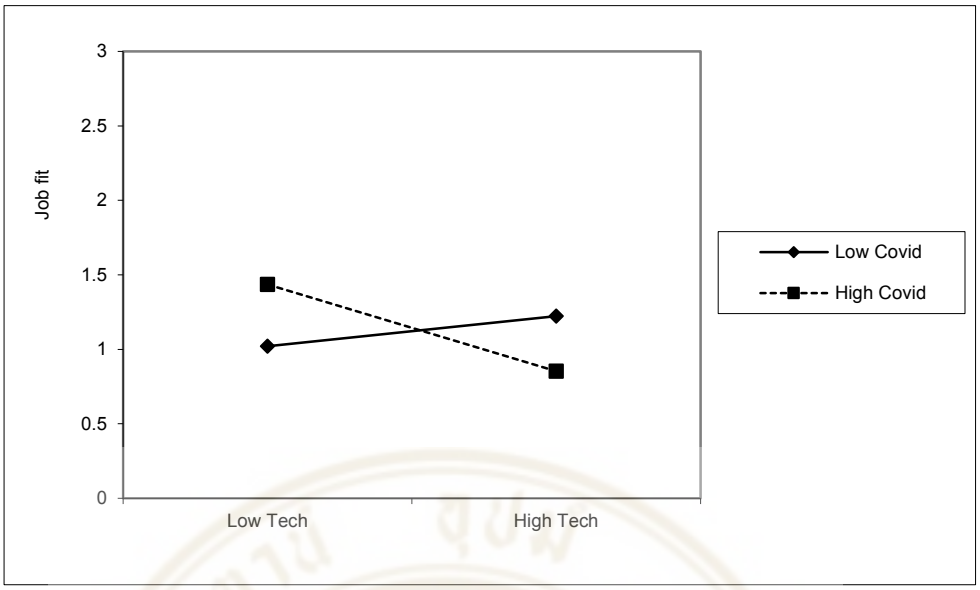
* p < 0.05, ** p < 0.01, *** p< 0.001

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานพึงพอใจจากการทำงานจากบ้านได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจาการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่ทำงาน และบรรทัดฐานที่บ้าน สามารถอธิบายความแปรผันกับด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานโดยมีสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับได้ร้อยละ 60.00 (adjusted R^2 = 0.600)



ภาพที่ 4.3 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานโดยมีการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 4.3 พบว่าการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 จะทำให้ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (β = 0.234, p < 0.05) ส่งผลต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมากขึ้น



ภาพที่ 4.4 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยและความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานโดยมีการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 4.4 พบว่า การรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 ทำให้ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย (β = -0.196, $p < 0.05$) ส่งผลต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานลดลง

<u>สมมุติฐานที่ 10</u> ปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกับที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการการทำงานจากบ้านและความพึงพอใจต่องาน

ตารางที่ 4.42 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความความพึงพอใจในงานโดยมีปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ

Model	R	R^2	Adjusted R^2	Std. Error of the Estimate
ความพึงพอใจในงาน	.742[a]	.550	.524	.604

ตารางที่ 4.43 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้พนักงานพึงพอใจจากการทำงานจากบ้านและความพึงพอใจในงานโดยมีปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ

ตัวแปร	โมเดล				
	Unstandardized beta	β	SE	t	p-value
constant	.909		.245	3.710	.000
ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน	.073	.084	.081	.907	.365
ความง่ายในการใช้งาน	.161	.173	.076	2.137	.034
ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย	.040	.048	.076	.532	.595
เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย	.135	.150	.081	1.664	.097
บรรทัดฐานที่ทำงาน	.121	.153	.052	2.314	.022
บรรทัดฐานที่บ้าน	.276	.264	.077	3.605	.000
COVID-19	-.034	-.042	.038	-.895	.372
ประโยชน์*ความยากการเดินทาง	-.102	-.146	.076	-1.338	.182
การใช้ง่าย*ความยากการเดินทาง	.137	.188	.074	1.850	.066
ทรัพยากร*ความยากการเดินทาง	.032	.046	.080	.395	.693
เทคโนโลยี*ความยากการเดินทาง	-.044	-.062	.081	-.541	.589
ที่ทำงาน*ความยากการเดินทาง	.008	.012	.052	.153	.879
ที่บ้าน*ความยากการเดินทาง	-.044	-.057	.067	-.659	.511
adjusted R^2	.524				

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

ปัจจัยการรับรู้ต่อความยากลำบากในการเดินทาง ไม่ได้เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่ทำงาน และบรรทัดฐานที่บ้าน กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ

<u>สมมุติฐานที่ 11</u> ปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกับที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการการทำงานจากบ้านและความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัว

ตารางที่ 4.44 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัวโดยมีปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ

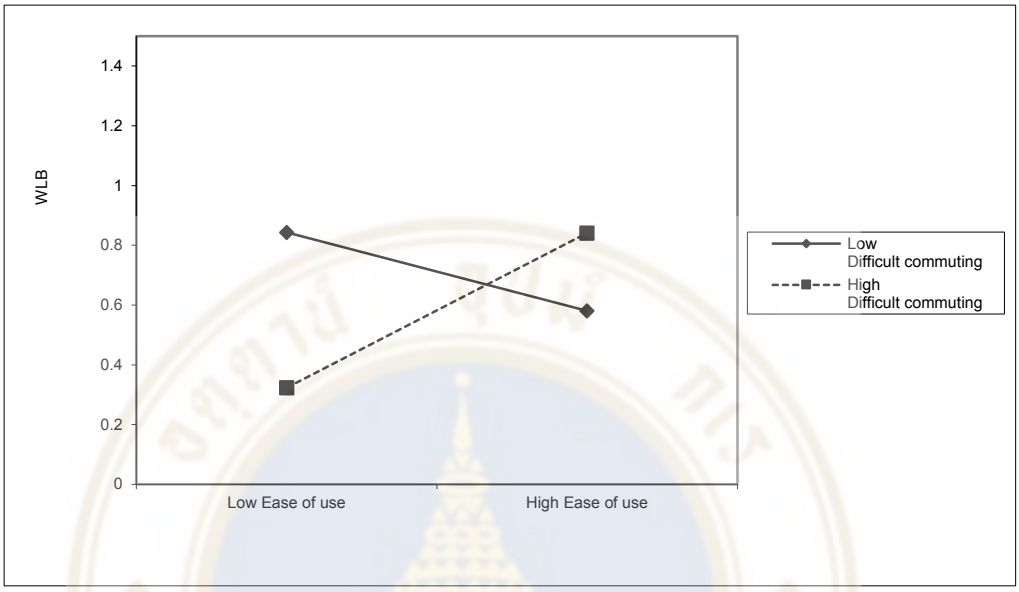
Model	R	R^2	Adjusted R^2	Std. Error of the Estimate
ความสามารถบริหารการทำงานกับเรื่องส่วนตัว	.766[a]	.587	.564	.627

ตารางที่ 4.45 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการทำงานจากบ้านและความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัว โดยมีปัจจัยด้านการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 เป็นตัวแปรกำกับ

ตัวแปร	โมเดล				
	Unstandardized beta	β	SE	t	p-value
constant	.647		.254	2.545	.012
ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน	.160	.169	.084	1.918	.056
ความง่ายในการใช้งาน	.065	.064	.078	.827	.409
ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย	.056	.062	.079	.710	.479
เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย	.040	.041	.084	.481	.631
บรรทัดฐานที่ทำงาน	.249	.291	.054	4.602	.000
บรรทัดฐานที่บ้าน	.319	.281	.079	4.011	.000
COVID-19	-.057	-.065	.039	-1.447	.149
ประโยชน์*ความยากการเดินทาง	-.087	-.115	.079	-1.095	.275
การใช้ง่าย*ความยากการเดินทาง	.154	.195	.077	2.010	.046*
ทรัพยากร*ความยากการเดินทาง	-.045	-.061	.083	-.548	.584
เทคโนโลยี*ความยากการเดินทาง	-.009	-.012	.084	-.107	.915
ที่ทำงาน*ความยากการเดินทาง	.048	.067	.054	.876	.382
ที่บ้าน*ความยากการเดินทาง	-.060	-.071	.070	-.863	.389
adjusted R^2	.564				

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัวได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน โดยมีปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ สามารถอธิบายความแปรผันกับด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัวได้ร้อยละ 56.40 (adjusted R^2 = 0.564)



ภาพที่ 4.5 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัว โดยมีความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 4.4 พบว่าการมีความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับจะทำให้ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ($\beta = 0.195$, $p < 0.05$) ส่งผลต่อความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัวมากขึ้น

<u>สมมุติฐานที่ 12</u> ปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการการทำงานจากบ้านและความเป็นอยู่ที่ดี

ตารางที่ 4.46 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความความเป็นอยู่ที่ดี โดยมีปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ

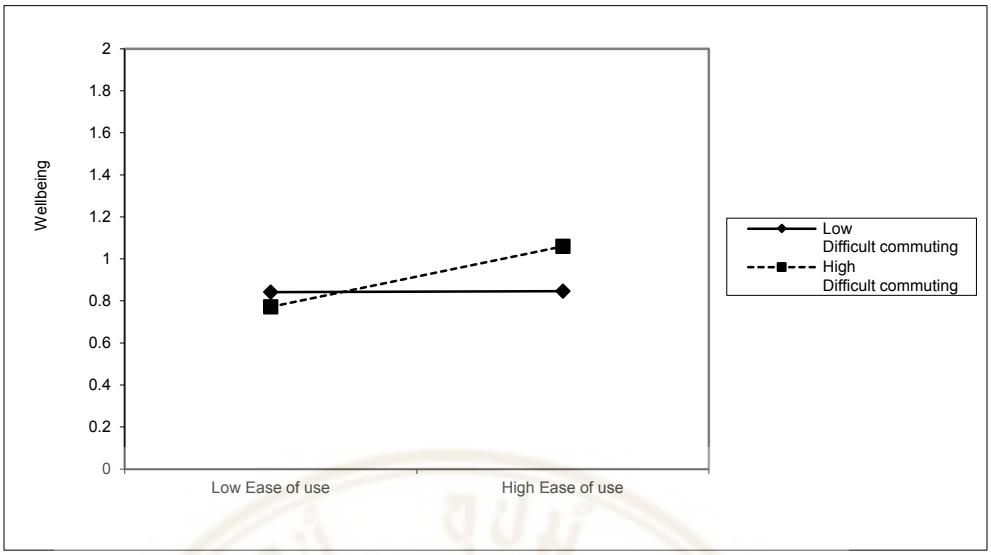
Model	R	R^2	Adjusted R^2	Std. Error of the Estimate
ความเป็นอยู่ที่ดี	.766[a]	.587	.564	.580

ตารางที่ 4.47 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้พนักงานพึงพอใจจากการทำงานจากบ้านและความเป็นอยู่ที่ดีโดยมีปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ

ตัวแปร	โมเดล				
	Unstandardized beta	β	SE	t	p-value
constant	.880		.235	3.739	.000
ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน	.076	.086	.077	.979	.329
ความง่ายในการใช้งาน	.125	.134	.073	1.729	.085
ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย	.104	.124	.073	1.420	.157
เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย	.224	.248	.078	2.877	.004
บรรทัดฐานที่ทำงาน	.043	.054	.050	.849	.397
บรรทัดฐานที่บ้าน	.244	.233	.074	3.318	.001
COVID-19	-.054	-.066	.036	-1.482	.140
ประโยชน์*ความยากการเดินทาง	-.050	-.072	.073	-.685	.494
การใช้ง่าย*ความยากการเดินทาง	.159	.217	.071	2.232	.027*
ทรัพยากร*ความยากการเดินทาง	.033	.048	.077	.432	.666
เทคโนโลยี*ความยากการเดินทาง	-.057	-.081	.078	-.735	.463
ที่ทำงาน*ความยากการเดินทาง	-.023	-.034	.050	-.452	.652
ที่บ้าน*ความยากการเดินทาง	-.089	-.113	.065	-1.381	.169
adjusted R^2	0.564				

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน โดยมีปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ สามารถอธิบายความแปรผันกับด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัวได้ร้อยละ 56.40 (adjusted R^2 = 0.564)



ภาพที่ 4.6 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและความเป็นอยู่ที่ดี โดยมีความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ

เมื่อพิจารณาจากภาพพบว่า ความยากลำบากในการเดินทางจะทำให้ปัจจัยความง่ายในการใช้งาน ($\beta = .217, p < 0.05$) ส่งผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีมากขึ้น

<u>สมมุติฐานที่ 13</u> ปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกับที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการการทำงานจากบ้านและความสอดคล้องของงานกับตัวบุคคล

ตารางที่ 4.48 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่จะส่งผลต่อความความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน โดยมีปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางตัวแปรกำกับ

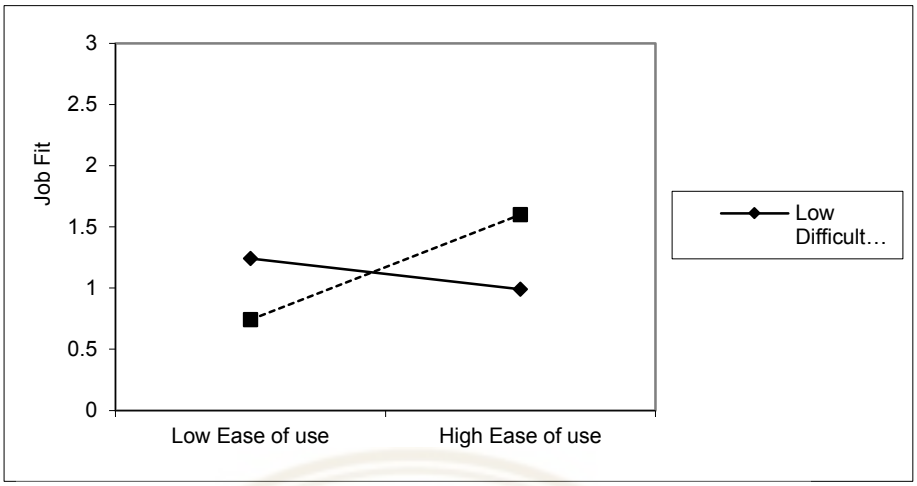
Model	R	R^2	Adjusted R^2	Std. Error of the Estimate
ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน	.798[a]	.636	.616	.485

ตารางที่ 4.49 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้พนักงานพึงพอใจจากการทำงานจากบ้านและความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานโดยมีปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ

ตัวแปร	โมเดล				
	Unstandardized beta	β	SE	t	p-value
constant	1.143		.197	5.806	.000
ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน	.102	.131	.065	1.580	.115
ความง่ายในการใช้งาน	.126	.151	.061	2.069	.040
ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย	.139	.187	.061	2.282	.023
เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย	-.043	-.053	.065	-.656	.512
บรรทัดฐานที่ทำงาน	.004	.006	.042	.098	.922
บรรทัดฐานที่บ้าน	.400	.428	.062	6.511	.000
COVID-19	.020	.028	.030	.659	.511
ประโยชน์*ความยากการเดินทาง	-.119	-.192	.061	-1.952	.052
การใช้ง่าย*ความยากการเดินทาง	.181	.277	.059	3.039	.003*
ทรัพยากร*ความยากการเดินทาง	-.062	-.101	.064	-.967	.334
เทคโนโลยี*ความยากการเดินทาง	.006	.010	.065	.099	.921
ที่ทำงาน*ความยากการเดินทาง	.041	.070	.042	.986	.325
ที่บ้าน*ความยากการเดินทาง	-.112	-.159	.054	-2.062	.040*
adjusted R^2	.616				

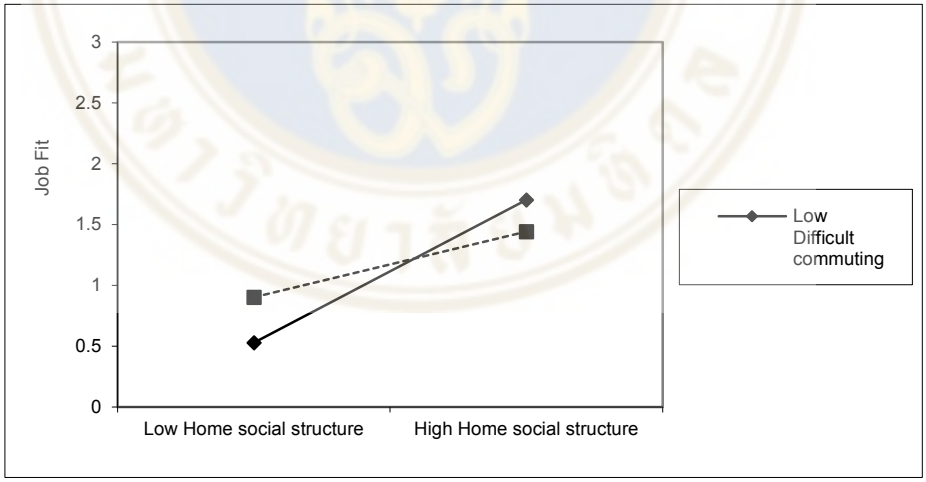
* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และบรรทัดฐานที่บ้าน โดยมีปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ สามารถอธิบายความแปรผันกับด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัวได้ร้อยละ 61.60 (adjusted R^2 = 0.616)



ภาพที่ 4.7 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานโดยมีความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 4.7 พบว่าการมีความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับจะทำให้ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ($\beta = 0.277$, $p < 0.01$) ส่งผลต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมากขึ้น



ภาพที่ 4.8 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานโดยมีความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 4.8 พบว่า ความยากลำบากในการเดินทางจะทำให้ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน ($\beta = -0.159$, $p < 0.05$) ส่งผลต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานลดลง

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาและทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home)ในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19” นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานในการทำงานจากบ้าน รวมถึงศึกษาถึงปัญหาและผลลัพธ์จากการทำงานจากบ้าน โดยการศึกษานี้มุ่งหวังเพื่อสามารถนำผลการศึกษาและวิจัยมาปรับใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายการทำงานจากบ้านให้เกิดขึ้นจริงในองค์กรเพื่อเป็นการเพิ่มความพึงพอใจในด้านต่างๆของพนักงาน รวมถึงปลดล็อคศักยภาพรูปแบบการทำงานให้มีความคล่องตัวมากขึ้น (Flexible) เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต เช่นเดียวกับ สถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID -19 ที่ส่งผลให้รูปแบบการทำงานของทุกองค์กรมีการปรับเปลี่ยนไป ซึ่งในอนาคตเราไม่สามารถคาดการณ์ได้เลยว่าจะเกิดเหตุการณ์ใดๆขึ้นอีกในอนาคต เพราะฉะนั้นสิ่งสำคัญคือการเตรียมความพร้อม และความคล่องตัวให้พร้อมปรับเปลี่ยนไปกับทุกสถานการณ์ ซึ่งการทำงานจากบ้านเป็นรูปแบบการทำงานที่จะช่วยส่งเสริมให้การทำงานมีความคล่องตัวมากขึ้น อีกทั้งสามารถยกระดับความพึงพอใจของพนักงานได้ถ้าเราสามารถนำมาปรับใช้ได้ตรงความต้องการของพนักงานในองค์กร โดยการศึกษาครั้งนี้ได้มีการสรุปผลในหัวข้อต่างๆพร้อมข้อเสนอแนะเพื่อสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปปรับใช้ในองค์กรเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดี พร้อมปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพมากขึ้น อีกทั้งมีความเป็นอยู่ที่ดี และสามารถมีความสมดุลทั้งชีวิตการงานและชีวิตส่วนตัว

5.1 สรุปผลและอภิปราย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home)ในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID -19 โดยพิจารณาจากตัวแปรต้น ซึ่งเป็นปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานะ ที่อยู่อาศัย ลักษณะงาน ระยะเวลา

ที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน และ วิธีการเดินทางมาทำงาน รวมถึง ปัจจัยที่ส่งผลด้านทัศนะคติและความพึงพอใจในการทำงานจากบ้าน ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจาการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่ทำงาน และบรรทัดฐานที่บ้าน โดยมีตัวแปรกำกับคือ การรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID -19 และความยากลำบากในการเดินทาง ว่าส่งผลต่อตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจต่องาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานหรือไม่ โดยมีการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ โดยได้คัดกรองข้อมูลเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในอุตสาหกรรม FMCG โดยได้ข้อมูลจากผู้ที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 244 คน จากนั้นจึงมีการทดสอบทางสถิติโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งมีการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม รวมถึงการทดสอบสมมติฐานโดยการใช้สถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (t-test, One – way ANOVA) และสถิติความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จากผลการศึกษาวิจัยข้างต้น สามารถสรุปผลและนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอภิปราย เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของพนักงานได้ดังต่อไปนี้

5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 244 คน โดยทำการศึกษาจากกลุ่มพนักงานเอกชนในกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) แบ่งออกเป็นเพศชายจำนวน 101 คนและเพศหญิงจำนวน 143 คน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 44 มีส่วนมากมีสถานโสดจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 73 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 70 สำหรับระดับการศึกษาส่วนมากของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปริญญาตรี 164 คนคิดเป็นร้อยละ 67 และมีรายได้ต่อเดือน 60,000 บาทขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 30

เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยทางด้านประชากรศาสตร์ซึ่งประกอบไปเพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานะ ที่อยู่อาศัย ลักษณะงาน ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน และวิธีการเดินทางมาทำงาน นอกจากนี้พบว่าอายุ ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ลักษณะงาน เขตที่อยู่อาศัย ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงาน กลุ่มวิธีการเดินทาง มีความสัมพันธ์กับความทัศนะคติและความพึงพอใจจากบ้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1. อายุ

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับอายุพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนั้นยังพบประเด็นที่น่าสนใจในปัจจัยด้านอายุคือ ในทุกๆด้านที่ศึกษาพบว่า กลุ่มระดับอายุ 50 ปีขึ้นไปจะมีค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยด้านต่างๆมากที่สุดในทุกด้าน คือ ความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.944, 4.963, 4.741 และ 4.889 ตามลำดับ โดยผู้วิจัยเห็นว่าเนื่องมากจากกลุ่มพนักงานที่มีระดับอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไปค่อนข้างมีความพึงพอใจในการทำงานจากบ้านมากเนื่องจากการทำงานจากบ้านทำให้มีเวลาในชีวิตส่วนตัวมากขึ้น พักผ่อนได้มากขึ้น อีกทั้งสามารถใช้เวลากับครอบครัวได้มากขึ้น ส่วนพนักงานที่มีระดับช่วงอายุที่ 21-30 ปี จะมีค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยด้านต่างๆน้อยที่สุดในทุกด้าน คือ 3.838, 3.815, 3.787 และ 4.043 ตามลำดับ

2. ระดับการศึกษา

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่*ไม่*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของทัศนคติและความพึงพอใจแล้วพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในทุกด้านคือ ความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.568, 4.606, 4.394 และ 4.576 ตามลำดับ สำหรับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไปจะมีค่าเฉลี่ยต่อ ความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และ ความเป็นอยู่ที่ดี น้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.032, 4.029 และ 3.919 สำหรับ ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน พนักงานระดับการศึกษาปริญญาตรีน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.219

3. ระดับรายได้

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับรายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว, ความเป็นอยู่ที่ดี และ ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนั้นยังพบประเด็นที่น่าสนใจในระดับรายได้ของพนักงานต่อทัศนคติและความพึงพอใจในทุกๆด้าน คือ กลุ่มระดับรายได้ 50,001 – 60,000 บาทจะมีค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยด้าน ความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และความสอดคล้อง

ระหว่างบุคคลกับงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.206, 4.216 และ 4.349ตามลำดับ สำหรับความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของมนัสนันท์ และพิชิต ในเรื่องการทำงานทางไกลและที่บ้าน (2009) พบว่าผู้มีระดับรายได้สูงคือตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นทำงานทางไกลและที่บ้านมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย นอกนั้นจากการศึกษายังพบว่ากลุ่มพนักงานระดับรายได้ 30,001 – 40,000 บาท จะมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.180 ส่วนพนักงานที่มีระดับกลุ่มระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทจะมีค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยด้านต่างๆน้อยที่สุดในทุกด้าน คือ 3.696, 3.405, 3.619 และ 3.595 ตามลำดับ

4. สถานภาพสมรส

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับรายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และ ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนั้นยังพบประเด็นที่น่าสนใจในสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานที่มีสถานะสมรสและมีบุตร จะมีค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยด้านต่างๆมากที่สุดในทุกด้าน คือ ความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.300, 4.325, 4.175และ 4.475 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์พนักงานส่วนใหญ่ที่สมรสและมีบุตรจะค่อนข้างมีทัศนคติที่ดีจาการทำงานจากบ้าน เพราะได้ใช้เวลาอยู่กับครอบครัวและลูกๆได้มากขึ้น ได้ทำกิจกรรมร่วมกันมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องจากการสัมภาษณ์พนักงานที่กล่าวว่า *"...ในช่วงที่ได้มีโอกาสทำงานจากบ้าน ทำให้มีเวลาดูแลลูกๆได้มากขึ้น นอกจากนั้นยังได้มีเวลาสำหรับทำงานอดิเรก เนื่องจากไม่จำเป็นต้องใช้เวลาสำหรับการเดินทางไม่ต้องเสียเวลากับจราจรที่ติดขัด..." **(พนักงานแผนกบัญชี/ หญิง/ อายุ 38 ปี/ บริษัท FMCG)*** สำหรับพนักงานที่โสด จะมีค่าเฉลี่ยต่อ ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความเป็นอยู่ที่ดี และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.032, 4.029 และ 3.919 สำหรับ ความพึงพอใจในงานพนักงานสมรส (ไม่มีบุตร) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.990

5. ลักษณะงาน

จากผลการวิจัย พบว่า ลักษณะงานของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีผลต่อ ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และ ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่ากลุ่มพนักงานแผนกทรัพยากรบุคคลจะมีค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และความเป็นอยู่ที่ดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.485 และ 4.358 ซึ่งสอดคล้องจากความคิดเห็นของพนักงานจากการสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า *"...ตั้งแต่ทำงานจากบ้านทำให้มีเวลาทำอะไรในชีวิตมากขึ้น จากแต่ก่อนไม่มีเวลาออกกำลังกาย เดี๋ยวนี้หลังเลิกงาน*

สามารถออกไปวิ่งออกกำลังกายช่วงเย็นได้ และทำให้มีเวลานอนหลับพักผ่อนได้ดีมากขึ้น..." ***(พนักงานแผนกทรัพยากรบุคคล/ หญิง/ อายุ 30 ปี/ บริษัท FMCG)*** สำหรับความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน กลุ่มพนักงานวางแผนกลยุทธ์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.738 สำหรับกลุ่มพนักงานแผนกบัญชี มีค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.469 สอดคล้องกับผลสัมภาษณ์จากพนักงานกล่าวว่า *"...ระหว่างวันมีการประชุมเยอะเพิ่มขึ้นมาก เพราะพอทำงานจากบ้านเรื่องที่ต้องการคุยกันเล็กน้อยก็ต้องกลายเป็นนัดประชุมกันหมด จากแต่ก่อนอาจเดินไปถามกันได้ จึงทำให้เวลาทั้งวันหมดไปกับการประชุม และต้องมาทำงานในช่วงเย็นหลังเลิกงานแทน ทำให้ทุกวันนี้กว่าจะเลิกงานก็ 2-3 ทุ่ม...."* ***(พนักงานแผนกบัญชี/ ชาย/ อายุ /28 ปี/ บริษัท FMCG)*** ส่วนกลุ่มพนักงานแผนกวิจัยและพัฒนา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.400 และ 3.267

6. เขตที่อยู่อาศัย

จากผลการวิจัย พบว่า เขตที่อยู่อาศัยของกลุ่มพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่ากลุ่มพนักงานที่พักอาศัยอยู่เขตพื้นที่ปริมณฑลจะมีค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.105, 4.094 และ 4.297 ซึ่งมีผลสอดคล้องจากการสัมภาษณ์พนักงานกล่าวว่า *"...ปกติตัวเองค่อนข้างเสียเวลากับการเดินทางมากในแต่ละวัน เพราะบ้านอยู่ค่อนข้างไกลจากที่ทำงานมาก จึงทำให้เวลาในแต่ละวันหมดไปกับการเดินทางหลายชั่วโมง และหมดแรงไปกับการเดินทาง แต่พอได้ทำงานจากบ้านและตัดการเดินทางออกไปทำให้ชีวิตดีขึ้นมาก ไม่เหนื่อยเหมือนแต่ก่อน ได้เวลาในชีวิตเพิ่มมากขึ้น และรู้สึกแต่ละวันทำงานได้มากขึ้น พักผ่อน ทำเรื่องที่อยากทำได้มากขึ้น..."* **(พนักงานแผนกทรัพยากรบุคคล/ หญิง/ อายุ /30 ปี/ บริษัท FMCG)** สำหรับด้านความเป็นอยู่ที่ดี กลุ่มพนักงานที่พักอาศัยอยู่เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครจะมีค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยด้านความเป็นอยู่ที่ดีมากที่สุด คือ 4.021 นอกจากนั้นยังพบประเด็นที่น่าสนใจในปัจจัยด้านเขตที่อยู่อาศัยคือ ในทุกๆด้านพบว่า กลุ่มพนักงานที่พักอาศัยอยู่เขตพื้นที่ต่างจังหวัดจะมีค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยด้านต่างๆน้อยที่สุดในทุกด้าน คือ ความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.222, 2.963, 3.000 และ 3.222 ตามลำดับ

7. ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงาน

จากผลการวิจัย พบว่า ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่ากลุ่มพนักงานที่ใช้เวลาในการเดินทาง 60 นาที – 1 ชม. 29 นาที จะมีค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และความเป็นอยู่ที่ดีมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.309, 4.324 และ 4.153 สำหรับด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน กลุ่มพนักงานที่ใช้เวลาในการเดินทางไปทำงาน1 ชม. 30 นาที– 2 ชั่วโมงจะมีค่าเฉลี่ยต่อความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวมากที่สุด คือ 4.415 สำหรับกลุ่มพนักงานที่ใช้เวลาในการเดินทาง ต่ำกว่า 30 นาที จะมีค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ความเป็นอยู่ที่ดี และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.560, 3.586 และ 3.644สำหรับด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว กลุ่มพนักงานที่ใช้เวลาในการเดินทางไปทำงานมากกว่า 2 ชั่วโมงจะมีค่าเฉลี่ยต่อความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวน้อยที่สุด คือ 3.431 ซึ่งจากผลสำรวจเห็นได้ว่ายิ่งพนักงานที่ต้องใช้เวลาในการเดินทางสูง ยิ่งมีค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยต่างๆด้านทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานจากบ้านสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษากรณีศึกษาของ TDRI เรื่องผลกระทบของการทำงานจากบ้านในช่วง COVID -19 (2020) โดยจากผลการศึกษาพบว่า การทำงานที่บ้านช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางไปกลับที่ทำงานตลอดจนเวลาที่ต้องเดินทางไปประชุมหรือติดต่องานภายนอก

8. กลุ่มวิธีการเดินทาง

จากผลการวิจัย พบว่าวิธีการเดินทางมาทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความเป็นอยู่ที่ดี และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนั้นยังพบประเด็นที่น่าสนใจในวิธีการเดินทางมาทำงานของพนักงานพบว่า กลุ่มพนักงานที่เดินทางมาทำงานโดยยานพาหนะสาธารณะ เช่น BTS MRT รถเมล์ รถไฟฟ้า เรือ จะมีค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยด้านต่างๆมากที่สุดในทุกด้าน คือ ความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.162, 4.161, 4.094 และ 4.368 ซึ่งสอดคล้องกับผลสัมภาษณ์พนักงานโดยกล่าวว่า *"...ปกติใช้การเดินทางโดยรถ BTS MRT มอเตอร์ไซค์ หลายต่อมากกว่าจะถึงที่ทำงาน...ตั้งแต่ไม่ต้องเดินทางไปทำงานที่สำนักงานเหนื่อยน้อยลงมาก รู้สึกคุณภาพด้าน Wellbeing ของตัวเองดีขึ้น ได้ออกกำลังกาย ได้นอนหลับเพียงพอ กลางวันก็ได้ทานอาหารร่วมกับครอบครัว..."* **(พนักงานแผนกทรัพยากรบุคคล/ หญิง/ อายุ /30 ปี/ บริษัท FMCG)** ในทางกลับกันในกลุ่มพนักงานที่ใช้วิธีการเดินทางมาทำงานด้วยเท้าจะมี

ค่าเฉลี่ยต่อ ความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.833, 3.778, 3.778 และ 3.667

5.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน ต่อการทำงานจากบ้านของพนักงาน

1) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน พบว่า ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานต่อการทำงานจากบ้านของพนักงานสูงสุด รองลงมาคือ ปัจจัยบรรทัดฐานที่บ้าน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน ตามลำดับ **แสดงให้เห็นว่าบรรทัดฐานที่ทำงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานต่อการทำงานจากบ้านของพนักงาน** ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Hartman et al. (1991) มีการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน หรือการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและความพึงพอใจการทำงานทางไกล ซึ่งหากพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานจะมีระดับคุณภาพการทำงานที่ดี มีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ซึ่งสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในงานมากขึ้น **ในขณะเดียวกันปัจจัยบรรทัดฐานที่บ้าน** ก็มีความสำคัญไม่แพ้กันซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Haines et al. (2002) มีการศึกษาระบุว่าการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวส่งผลต่อการทำงานทางไกล กล่าวคือหากสมาชิกในครอบครัวของมีความเข้าใจ โดยให้ความเคารพเวลาในการทำงานเมื่อทำงานอยู่บ้าน รวมถึงการสนับสนุนจากครอบครัวจะทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงานทางไกลรวมถึงความสัมพันธ์กับองค์กร

2) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว พบว่าปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน จะส่งผลต่อความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ต่อการทำงานจากบ้านของพนักงานสูงสุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย แสดงให้เห็นว่า **บรรทัดฐานที่บ้าน และ เทคโนโลยีที่พร้อมต่อการทำงานจากบ้านนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจในงานต่อการทำงานจากบ้านของพนักงาน** ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Weiss (1994) ที่กล่าวว่า ผู้ที่ทำงานทางไกลจากที่บ้านเขาต้องมีความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีสำหรับการทำงานทางไกลเช่น คอมพิวเตอร์และระบบการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม

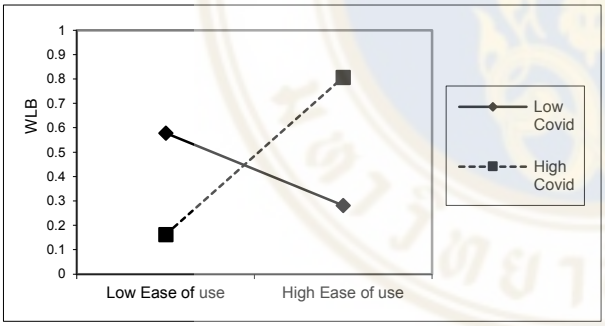
3) ปัจจัยด้านความอยู่ดีมีสุข พบว่าปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้านจะส่งผลต่อความอยู่ดีมีสุขของพนักงานสูงสุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย ตามลำดับ **แสดงให้เห็นว่าบรรทัดฐานที่บ้านมีความสำคัญต่อความอยู่ดีมีสุขต่อการทำงานจากบ้านของพนักงาน** เนื่องจากการทำงานจากบ้านนั้นพนักงานจำเป็นต้องได้การยอมรับจากบุคคลในครอบครัว เข้าใจถึงรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไป พร้อมให้ความร่วมมือตลอดระยะเวลาที่พนักงานจำเป็นต้องทำงานจากบ้าน เพราะมิฉะนั้นแล้วพนักงานอาจรู้สึกไม่พร้อมต่อการทำงานจากสิ่งรบกวน รวมถึงการไม่ให้ความร่วมมือในด้านต่างๆซึ่งอาจส่งผลต่อสภาวะความเครียดและกดดันตามมา ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานที่น้อยลง ผลมากจากด้านความเครียด และกดดัน เป็นต้น เช่นเดียวกับ **ด้านเทคโนโลยีซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานจากบ้าน** ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Nilles (1998) กล่าวถึง Telecommuting ว่าเป็นการทำงานจากนอกสถานที่เป็นครั้งคราว เพื่อจุดประสงค์ในการขจัดความเครียดที่เกิดขึ้นจากการนั่งทำงานในสำนักงานในรูปแบบเดิม และต้องพร้อมด้วยประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีที่ช่วยสนับสนุนการทำงานให้ดี

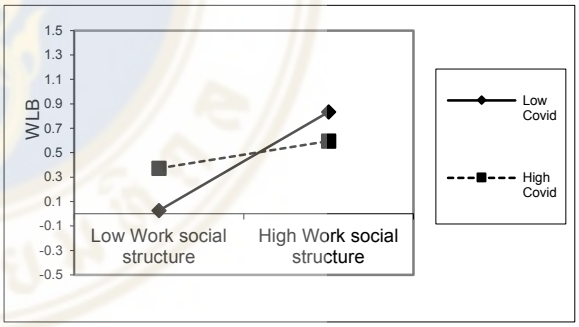
4) ปัจจัยด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน พบว่าปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานต่อการทำงานจากบ้านของพนักงานสูงสุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวย และ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ตามลำดับ **แสดงให้เห็นว่าบรรทัดฐานที่บ้านมีความสำคัญต่อความพึงพอใจ**

ในงานต่อการทำงานจากบ้านของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงาน "...การทำงานจากบ้านส่งผลให้เกิดปัญหาบ้างบางครั้ง โดยเฉพาะในครอบครัวที่มีเด็กเล็กที่บ้าน เพราะเด็กจะเข้ามาแทรกระหว่างการประชุม หรือส่งเสียงดังทำให้การทำงานของพนักงานรู้สึกไม่ได้ประสิทธิภาพเท่าที่ควรเนื่องจากขาดสมาธิและความต่อเนื่องในการทำงาน..." ***(พนักงานแผนกเซลล์/ ชาย/ อายุ 40 ปี/ บริษัท FMCG)*** อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ TDRI ที่กล่าวถึงอุปสรรคที่ทำให้การทำงานจากบ้านไม่สะดวก เช่น สภาพแวดล้อมที่บ้านไม่เอื้อ โดยมีเสียงดัง มีเด็กเล็ก ในขณะเดียวกันปัจจัย **ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย และ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน**ก็มีความสำคัญไม่แพ้กันซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแบบการจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ของ Davis (1989) โดยกล่าวว่าระดับความพอใจของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อระบบเทคโนโลยี ว่าต้องไม่ซับซ้อนในการเรียนรู้และง่ายในการใช้งานไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามมาก การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness)

5.1.3 อิทธิพลของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานจากบ้านต่อความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน โดยมีปัจจัยด้านรับรู้ต่อสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID -19 เป็นตัวแปรกำกับ

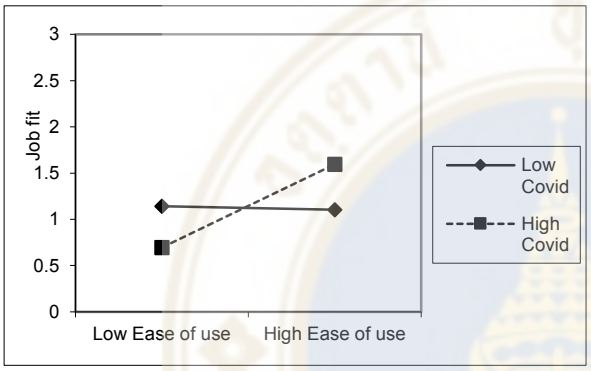
เมื่อพิจารณาตัวแปรกำกับคือปัจจัยด้านรับรู้ต่อสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID -19 เนื่องจากการแพร่ระบาดของไวรัส COVID -19 ได้ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ที่ส่งผลกระทบ และสร้างความเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างยิ่ง การระบาดของไวรัส COVID -19 มีการติดต่อได้ง่ายและแพร่กระจายอย่างรวดเร็วจนไม่อาจควบคุมหรือคัดกรองโรค COVID -19 ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถือเป็นภาวะแรงกดดันให้หลายองค์กรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากการทำงานที่สำนักงานเป็นการทำงานจากบ้าน โดยจากการศึกษาพบว่าตัวแปรกำกับจะส่งผลต่อขนาดและทิศทางของอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่ทำงาน และ บรรทัดฐานที่บ้าน และตัวแปรตาม ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน ดังต่อไปนี้

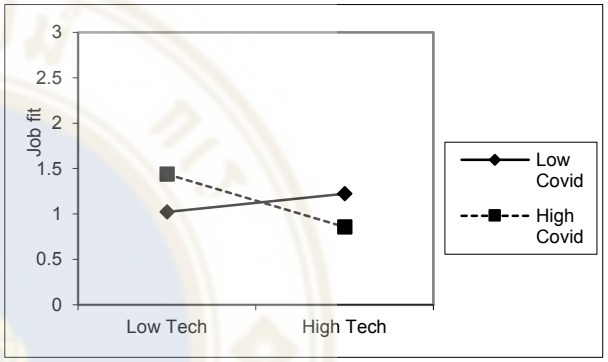




1. **หากมีการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID -19 จะทำให้ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัวให้เพิ่มขึ้นสูงมากอย่างยิ่ง** กล่าวคือ การที่บริษัทต้องการให้พนักงานมีความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัวสูงขึ้น บริษัทจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับระบบการทำงานจากบ้านที่ใช้งานได้ง่าย ไม่มีความซับซ้อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะที่พนักงานมีการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID -19 การที่มีระบบการทำงานจากบ้านที่ใช้งานง่ายจะยิ่งทำให้ระดับความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัวเพิ่มสูงมากขึ้น

2. **การรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID -19 จะทำให้ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงานส่งผลต่อความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัวลดลง** เนื่องจากการการทำงานจากบ้านอาจส่งผลทำให้พนักงานรู้สึกทำงานมากขึ้น เพราะการทำงานจากบ้านทำให้มีการพบปะพูดคุยกันน้อยลง ทำให้เมื่อต้องการปรึกษาคุยกันเรื่องต่างๆที่การทำงานในรูปแบบปกติสามารถเดินไปถามได้ แต่พอทำงานจากบ้านจำเป็นต้องนัดประชุมกันตลอดส่งผลให้ มีการทำงานหรือการประชุมเกิดขึ้นตลอดเวลาจนเลยชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกไม่สามารถแยกเรื่องส่วนตัวและการทำงานออกจากกันได้อย่างสิ้นเชิง จึงทำให้พนักงานมีความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัวลดต่ำลง





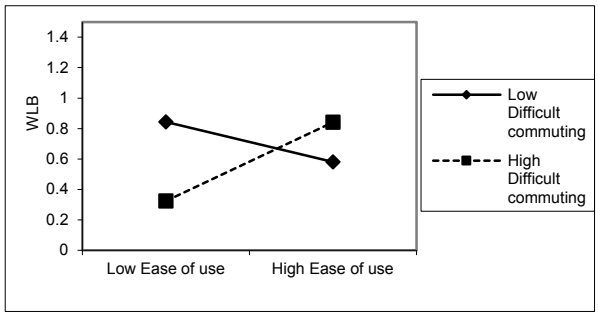
3. การรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID -19 จะทำให้ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมากขึ้น เนื่องจากการที่ระบบการทำงานจากบ้าน มีการใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ก็จะยิ่งส่งผลดีต่อการทำงานของพนักงาน เนื่องจากการทำงานจากบ้านทำให้พนักงานมีสมาธิจากการทำงานมากยิ่งขึ้น ด้วยสภาวะแวดล้อมโดยรอบที่ไม่มีการรบกวนจากเพื่อนร่วมงาน หรือสิ่งดึงดูดใจอื่นๆทำให้พนักงานรู้สึกมีโฟกัสการทำงานมากขึ้น อีกทั้งพนักงานไม่จำเป็นต้องเสียเวลาในการเดินทางไปทานอาหารกลางวัน คุยกับเพื่อนร่วมงานหรือใช้เวลาไปกับเรื่องอื่นๆ อีกทั้ง ในขณะที่มีการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID -19 ทำให้พนักงานไม่สามารถเดินทางออกไปไหนได้ต้องใช้เวลาในการทำงานจากบ้าน จึงทำให้พนักงานยิ่งมีเวลาในการทำงานมากขึ้น จึงส่งผลให้พนักงานมีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานเพิ่มมากขึ้น

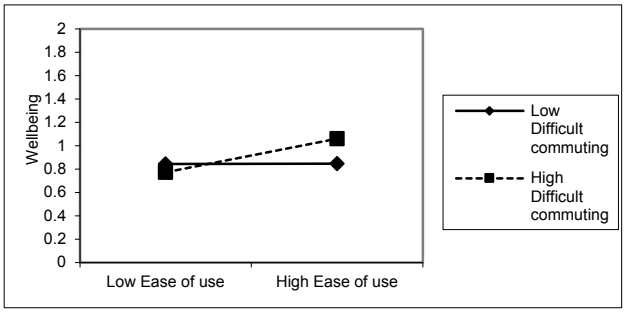
4. การรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID -19 ทำให้ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยส่งผลต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานลดลง เนื่องจากการพัฒนาของเทคโนโลยีเข้ามาส่งเสริมให้พนักงานสามารถทำงานจากบ้าน เช่น สามารถประชุมผ่านช่องทางออนไลน์ ทำงานผ่านระบบออนไลน์ต่างๆ ซึ่งทำให้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันน้อยลง มีส่วนส่งผลให้ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานลดต่ำลง สอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงาน โดยพนักงานกล่าวว่า

"...การทำงานจากบ้านทำให้ไม่ได้เจอหรือไม่ได้พูดคุยกับพี่ๆในทีม จึงทำให้การทำงานยากขึ้น เพราะบางครั้งเมื่อติดปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ ก็ไม่สามารถเดินไปถามเหมือนตอนที่ทำงานร่วมกันในสำนักงานได้ นอกจากนั้นการสอนงานจากพี่ๆในทีมก็ขาดหายไป ไม่สามารถทำได้เหมือนแต่ก่อน เพราะแต่ละคนรู้สึกว่ามีงานเยอะขึ้นจนทำให้ไม่มีเวลามาสอนหรือเรียนรู้งานร่วมกัน..." **(พนักงานแผนกบัญชี/ ชาย/ อายุ / 28 ปี/ บริษัท FMCG)** ซึ่งนี่เองเป็นผลทำให้พนักงานรู้สึกถึงความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานลดต่ำลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของของวลัญช์ ก้าวสัมพันธ์ (2554) ที่พบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ไม่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล

5.1.4 อิทธิพลของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานจากบ้านต่อความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน โดยมีปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทาง ตัวแปรกำกับ

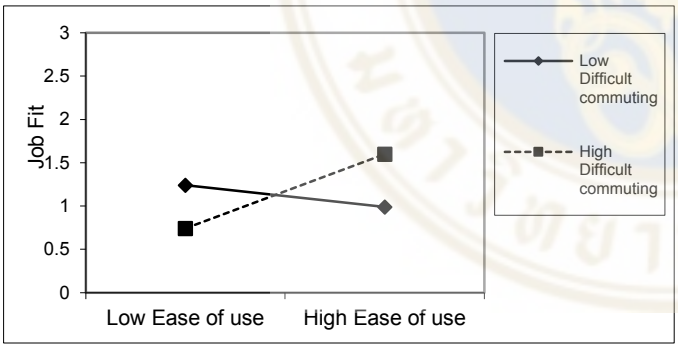
เมื่อพิจารณาตัวแปรกำกับคือปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางซึ่งหมายถึง การเดินทางของพนักงานจากที่พักอาศัยไปที่สำนักงานด้วยระยะทางไกลหรือจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการเดินทางในแต่ละวัน โดยเฉพาะเป็นระยะเวลายาวนานทั้งการเดินทางไป-กลับ อีกทั้งการเดินทางในเมืองปัจจุบันที่มีการจราจรหนาแน่นติดขัด ทำให้ส่งผลกระทบต่อการเดินทางในแต่ละวันของพนักงาน โดยจากการศึกษาพบว่า ตัวแปรกำกับจะส่งผลต่อขนาดและทิศทางของอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่ทำงาน และ บรรทัดฐานที่บ้าน และตัวแปรตาม ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน ดังต่อไปนี้

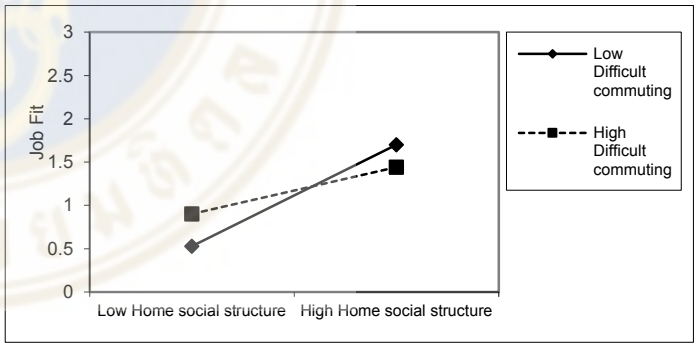




1. การมีความยากลำบากในการเดินทางทำให้ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัวมากขึ้น เนื่องจากการที่พนักงานได้ทำงานจากบ้านโดยใช้ระบบการทำงานที่ง่าย ไม่ซับซ้อน จะช่วยทำให้การทำงานของพนักงานง่ายขึ้น ใช้เวลาในการทำงานลดน้อยลง อีกทั้งร่วมด้วยกับความยากลำบากในการเดินทาง ยิ่งพนักงานที่ต้องใช้เวลาในการเดินทางมาทำงานด้วยระยะเวลานาน และไม่สะดวกสบาย ได้เปลี่ยนวิธีการทำงานมาเป็นการทำงานจากบ้าน ทำให้พนักงานใช้เวลาในการเดินทางลดลง มีเวลาเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้พนักงานสามารถมีเวลาในการทำงานและเวลาส่วนตัวเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ความสมดุลระหว่างการทำงานกับเรื่องส่วนตัวเพิ่มมากขึ้น

2. การมีความยากลำบากในการเดินทางทำให้ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีมากขึ้น เนื่องจากเมื่อพนักงานสามารถทำงานได้จากบ้านผ่านระบบที่ใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อน จะทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ ย่อมมีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานในเชิงบวกคือ พนักงานมีความเครียดน้อยลง ความกดดันน้อยลง มีเวลาให้กับชีวิตส่วนตัวมากขึ้น เช่นออกกำลังกายมากขึ้น พักผ่อนนอนหลับได้เพียงพอ ดังนั้นเองความยากลำบากในการเดินทางยิ่งส่งผลให้ การทำงานจากบ้านทำให้ส่งผลต่อระดับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานเพิ่มสูงมากขึ้น





3. การมีความยากลำบากในการเดินทางทำให้ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมากขึ้น ดังนั้นเองบริษัทควรพิจารณานโยบายด้านการส่งเสริมการทำงานจากบ้านโดยเฉพาะในพนักงานที่มีที่พักอาศัยอยู่ไกลจากสำนักงาน หรือพนักงานที่ต้องใช้เวลาในการเดินทางยาวนาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อีกทั้งเมื่อมีความยากลำบากในการเดินทางยิ่งส่งผลให้การทำงานจากบ้านมีอิทธิพลต่อระดับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานเพิ่มสูงมากขึ้น

4. การมีความยากลำบากในการเดินทางทำให้ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน ส่งผลต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานลดลง เนื่องจากการที่สภาวะแวดล้อมที่บ้านของพนักงานแต่ละคนไม่เหมือนกัน บางครอบครัวมีเด็กเล็กซึ่งอาจทำให้เกิดเสียงดังระหว่างประชุมออนไลน์ หรือที่บ้านอาจมีสถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานเหมือนที่สำนักงาน ดังนั้นเองจึงทำให้บรรทัดฐานทางบ้านมีอิทธิพลต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานลดลง ดังนั้นเองบริษัทควรส่งเสริมการทำงานจากบ้านพร้อมกับสนับสนุนด้านการสร้างสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมแก่การทำงาน เช่น ค่าใช้จ่ายด้านเครื่องใช้สำนักงานที่เหมาะสม เพื่อเป็นการเพิ่มเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อีกทั้งเมื่อมีความยากลำบากในการเดินทางยิ่งส่งผลต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานในระดับลดลง

5.1.5 สรุปและอภิปรายผลการวิจัยด้านความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำงานจากบ้าน

1. ปัญหาของพนักงานต่อการทำงานจากบ้าน

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่างถึงปัญหาของพนักงานต่อการทำงานจากบ้าน พบว่าพนักงานร้อยละ 54 ไม่พบปัญหาจากการทำงานจากบ้าน และพนักงานร้อยละ 46 พบปัญหาการทำงานจากบ้านโดยมีรายละเอียดดังนี้ ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ **ปัญหาจากการประสานงานระหว่างแผนกยากมากยิ่งขึ้น** ร้อยละ 17 ซึ่งเท่ากับ**ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่และอุปกรณ์ในการทำงานที่ไม่เอื้ออำนวย**และไม่สะดวกเหมือนการทำงานที่สำนักงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ รองลงมาคือปัญหาด้าน**ประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีและข้อมูล เช่น การเชื่อม Internet , อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ , การดึงข้อมูล Data ส่วนกลางของบริษัท , VPN** ร้อยละ 14 ลำดับต่อมาคือปัญหาพนักงานรู้สึกว่า**ไม่สามารถแยกเวลาทำงานกับเวลาส่วนตัวได้** ร้อยละ 13 อีกทั้ง**ปัญหาจากการรบกวนระหว่างทำงานจากสมาชิกในบ้าน**ร้อยละ11 รวมถึง**ปัญหาด้านความเครียด** และ**ปัญหาด้านสุขภาพ**ตามลำดับ

ดังนั้นจากผลสำรวจด้านปัญหาจากการทำงานจากบ้านสิ่งสำคัญที่องค์กรควรนึกถึงเป็นอันดับแรกคือควรนำปัญหาต่างๆเหล่านี้ มาพิจารณาว่าทางบริษัทสามารถช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานจากบ้านให้แก่พนักงานได้อย่างไร โดยมีการนำเสนอในข้อเสนอแนะเป็นลำดับถัดไป

2. รูปแบบการทำงานจากบ้านในช่วงก่อนเกิดสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID-19

เพื่อต้องการพิจารณารูปแบบการทำงานจากบ้านในช่วงสถาการณ์ปกติ คือช่วงก่อนเกิดสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID -19 เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำงานจากบ้านถ้าไม่มีปัจจัยการระบาดของไวรัส COVID -19 มาเป็นปัจจัยบังคับ พบว่าพนักงานร้อยละ 60 ไม่เคยใช้รูปแบบการทำงานจากบ้านมาก่อนเนื่องมากจากปัญหาที่พบมากอันดับหนึ่งคือ รู้สึกเกรงใจหัวหน้า หรือเพื่อนร่วมงานในการทำงานจากบ้านถึงร้อยละ 39 เหตุผลรองลงมา คือ รู้สึกการทำงานจากบ้านไม่สะดวกเท่าที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 21 นอกจากนั้นร้อยละ 20 คือ บริษัทไม่มีนโยบายการทำงานจากบ้าน รวมถึงรู้สึกว่าทำงานจากบ้านทำให้ไม่ได้ประสิทธิภาพเทียบเท่าการทำงานที่สำนักงาน ร้อยละ 19

3. ความถี่การใช้รูปแบบการทำงานจากบ้านในช่วงก่อนเกิดสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID-19

นอกจากนั้นยังได้มีการสำรวจความถี่ในการทำงานจากบ้านของพนักงานก่อนเกิดสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID -19 พบว่าในช่วงสถาการณ์ปกติร้อยละ 69 ของพนักงานที่ทำงานจากบ้านมีความถี่ในการทำงานจากบ้านประมาน 1-4 วัน/เดือน รองลงมาคือ 5-9 วัน/เดือน เป็นจำนวนร้อยละ 21 นอกจากนั้นพนักงานยังใช้การทำงานจากบ้าน 10-14 วัน/เดือน และ 15-20 วัน/เดือน เป็นจำนวนร้อยละ 6 และร้อยละ 4 ตามลำดับ

สรุปจากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า จากภาพรวมของการทำงานจากบ้านในสถานการณ์ปกติ หรือช่วงก่อนเกิดสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID -19 พนักงานเกินครึ่งคือร้อยละ 60 ไม่เคยใช้การทำงานจากบ้านโดยสาเหตุหลักเนื่องมาจากพนักงานรู้สึกเกรงใจหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน สำหรับผู้ที่เคยใช้การทำงานจากบ้านจะมีความถี่จะมีความถี่ในการทำงานจากบ้านอยู่ที่ประมาณ 1-4 วัน/เดือน

4. ข้อมูลการความต้องการด้านการสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มเติมสำหรับการทำงานจากบ้าน

นอกจากนั้นยังได้ถามถึงความคิดเห็นของพนักงานต่อความต้องการการสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มเติมสำหรับการทำงานจากบ้าน โดยพนักงานส่วนมากร้อยละ 31 ต้องการให้บริษัทสนับสนุนด้านค่าใช้จ่าย เช่น ค่าไฟ ค่าอินเตอร์เน็ตรองลงมาคือต้องการการสนับสนุนด้านอุปกรณ์

ในการทำงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ จำนวนร้อยละ 24 ต้องการการสื่อสารและการแจ้งข้าวสารจากผู้บริหาร ร้อยละ 17 ต้องการการสนับสนุนด้านโปรแกรมช่วยเหลือพนักงาน (Employee assistance program หรือ EAP) หรือการให้บริการด้านการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตใจ ร้อยละ 16 และสุดท้ายร้อยละ 10 รู้สึกพึงพอใจ ไม่ต้องการอะไรเพิ่มเติมแล้ว

5. ความคิดเห็นของพนักงานต่อการใช้นโยบายการทำงานจากบ้านในอนาคต

สำหรับความคิดเห็นต่อการใช้นโยบายการทำงานจากบ้านในอนาคต พนักงานส่วนใหญ่จำนวนร้อยละ 40 ต้องการทำงานในรูปแบบผสมผสานคือมีสัดส่วนทำงานจากบ้าน 60% ทำงานที่สำนักงาน 40% ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษากรณีศึกษาของ TDRI เรื่องผลกระทบของการทำงานจากบ้านในช่วง COVID -19 (2020) จากการสำรวจพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ชอบการทำงานจากบ้านมากกว่า ในอนาคตหลังจากจบการแพร่ระบาดของ COVID -19 ก็ยังต้องการทำงานจากที่บ้านผสมผสานกับการทำงานรูปแบบดั้งเดิม นอกจากนั้นจากผลการศึกษาอันดับรองลงมาพนักงานร้อยละ 27 ต้องการทำงานในรูปแบบผสมผสานคือมีสัดส่วนทำงานจากบ้าน 50% ทำงานที่สำนักงาน 50% และพนักงานจำนวนร้อยละ 25 ต้องการทำงานในรูปแบบผสมผสานคือมีสัดส่วนทำงานจากบ้าน 40% ทำงานที่สำนักงาน 60% และพนักงานร้อยละ 6 ต้องการทำงานในรูปแบบเดิมคือทำงานจากสำนักงาน 100%

5.1.6 สรุปและวิจัยอภิปรายผลการวิจัยโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานจากบ้าน

จากผลการศึกษาในส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานจากบ้านจะเห็นได้ว่า บรรทัดฐานที่บ้านต่อการทำงานจากบ้าน มีอิทธิพลมากที่สุดเพราะส่งผลกระทบในทุกๆปัจจัย คือ ความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน ดังนั้นเองจะเห็นได้ว่าปัจจัยบรรทัดฐานที่บ้าน เป็นเรื่องที่จำเป็นต้องให้ความใส่ใจอย่างยิ่ง รองลงมาคือปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี คือมีอิทธิพลทั้งต่อปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และความอยู่ดีมีสุข อีกปัจจัยที่มีความสำคัญไม่แพ้กันคือบรรทัดฐานที่ทำงาน โดยมีอิทธิพลทั้งต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว เพราะฉะนั้นปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวมาแล้วนี้ คือ ปัจจัยบรรทัดฐานที่บ้าน ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี และปัจจัยบรรทัดฐานที่ทำงาน ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่บริษัทหรือองค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง

และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เมื่อเกิดการรับรู้สถานการณ์ COVID -19 จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการใช้งานง่าย ที่มีผลต่อความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานในอิทธิพลเชิงบวก เช่นเดียวกันกับเมื่อมีความยากลำบากในการเดินทาง ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งานก็มีผลต่อปัจจัยต่างๆในอิทธิพลเชิงบวกทั้ง ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน

5.2 ข้อเสนอแนะทางกลยุทธ์

5.2.1 ข้อเสนอแนะทางกลยุทธ์ต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานจากบ้าน โดยมีปัจจัยด้านรับรู้ต่อสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID -19 และความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ

1. **การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน** ต่อสถานการณ์ที่มีการระบาดของไวรัส COVID -19 หรือ เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินจนทำให้พนักงานต้องทำงานจากบ้าน รวมถึงการที่พนักงานมีความยากลำบากในการเดินทางนั้นทางบริษัทจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับระบบการทำงานจากบ้านที่ใช้งานได้ง่าย ไม่มีความซับซ้อน เนื่องจากเมื่อพนักงานสามารถเข้าถึงระบบการทำงานที่ง่าย ไม่ซับซ้อนจะช่วยส่งเสริมการทำงานของพนักงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงช่วยทำให้พนักงานสามารถร่นระยะเวลาการทำงานให้น้อยลงและมีเวลาในชีวิตส่วนตัวสูงมากขึ้น

2. นอกจากนั้น**การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน** ต่อพนักงานที่มีความยากลำบากในการเดินทาง บริษัทควรส่งเสริมการทำงานจากบ้านโดยเฉพาะในพนักงานที่มีที่พักอาศัยอยู่ไกลจากสำนักงาน หรือพนักงานที่ต้องใช้เวลาในการเดินทางยาวนาน เพื่อเป็นการเพิ่มเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อีกทั้งเมื่อมีความยากลำบากในการเดินทางยิ่งส่งผลให้การทำงานจากบ้านมีอิทธิพลต่อระดับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานเพิ่มสูงมากขึ้น

3. **สำหรับปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน** ต่อการทำงานจากบ้านในสถานการณ์ที่มีการระบาดของไวรัส COVID -19 หรือ เกิดสถานการณ์ฉุกเฉินจนทำให้พนักงานต้องทำงานจากบ้าน หัวหน้างานควรมีการตกลงรูปแบบการทำงาน (Way of working) ระหว่างทีมให้ชัดเจน เพื่อให้พนักงานไม่รู้สึกถึงข้อกังวลต่างๆของรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไปจากการทำงานที่สำนักงาน ต้อง

ทำให้ระยะห่างไม่เป็นปัญหาระหว่างการทำงาน เช่น มีการประชุมกันในทีมรายสัปดาห์ (Weekly Catch-up) การนัดพูดคุยระหว่างพนักงานในทีม เพื่อให้หัวหน้างานและทีมได้มีการอัพเดทความเคลื่อนไหวของการทำงานกันได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงสามารถขอคำปรึกษา ข้อแนะนำต่างๆได้เมื่อพนักงานต้องการ อีกทั้งยังมีโอกาสได้พูดคุยเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของพนักงานแต่ละคน เพื่อสอบถามสถานการณ์หรือความต้องการการช่วยเหลือใดๆจากหัวหน้างาน

4. ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ต่อการทำงานจากบ้านในสถานการณ์ที่มีการระบาดของไวรัส COVID -19 หรือ เกิดสถานการณ์ฉุกเฉินจนทำให้พนักงานต้องทำงานจากบ้าน บริษัทควรให้ความสำคัญต่อระบบการทำงานจากบ้านที่ง่าย ไม่ซับซ้อน ซึ่งจะยิ่งส่งผลดีต่อการทำงานของพนักงาน เนื่องจากการทำงานจากบ้านทำให้พนักงานมีสมาธิจากการทำงานมากยิ่งขึ้น ด้วยสภาวะแวดล้อมโดยรอบที่ไม่มีการรบกวนจากเพื่อนร่วมงาน หรือสิ่งดึงดูดใจอื่นๆทำให้พนักงานรู้สึกมีโฟกัสการทำงานมากขึ้น อีกทั้งพนักงานไม่จำเป็นต้องเสียเวลาในการเดินทางไปทานอาหารกลางวัน คุยกับเพื่อนร่วมงาน หรือใช้เวลาไปกับเรื่องอื่นๆ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานขึ้นเพิ่มมากขึ้น

5. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน ในสถานการณ์ที่มีการระบาดของไวรัส COVID -19 หรือ เกิดสถานการณ์ฉุกเฉินจนทำให้พนักงานต้องทำงานจากบ้าน นอกจากที่บริษัทจำเป็นต้องให้ความสำคัญด้านเทคโนโลยีแล้ว ก็ต้องไม่ลืมที่จะให้ความสำคัญด้านการพัฒนาด้านการทำงานระหว่างกันของพนักงาน เนื่องจากพอมีเทคโนโลยีเข้ามาและแต่ละคนอาจติดต่อพูดคุยกันน้อยลง ทำให้ลดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันซึ่งเป็นผลทำให้พนักงานรู้สึกทำงานยากขึ้น เพราะอาจขาดคำแนะนำจากรุ่นพี่ เพราะฉะนั้นต้องไม่ลืมด้านการสื่อสารและอัพเดทงานกันระหว่างการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อไม่ให้ให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองไม่สามารถทำงานในปัจจุบันของตนได้อย่างราบรื่น

6. ปัจจัยบรรทัดฐานที่บ้าน และความยากลำบากในการเดินทางของพนักงาน ต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลจากงาน จากปัญหาที่กล่าวข้างต้นว่าพนักงานบางคนมีปัญหาจากการทำงานจากบ้าน โดยเฉพาะครอบครัวที่มีเด็กเล็ก หรือสถานการณ์ทางบ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานจากบ้าน เช่นเสียงรบกวน เสียงดัง สถานที่ในการทำงานไม่เหมาะสมจึงทำให้พนักงานรู้สึกว่า

การทำงานไม่มีประสิทธิภาพเทียบเท่ากับการทำงานที่สำนักงานและส่งผลให้รู้สึกว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลจากงานลดลง โดยทางบริษัทควรมีการทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานทุกระยะ เช่นรายเดือน หรือ 2-3 เดือนครั้ง เพื่อเป็นการสอดส่องความเป็นอยู่หรือความต้องการของพนักงานทุกๆระยะ เพื่อบริษัทจะได้เห็นความต้องการที่แท้จริงของพนักงานและทำการช่วยเหลือ (Support) พนักงานได้อย่างตรงความต้องการอย่างแท้จริง

5.2.2 ข้อเสนอแนะทางกลยุทธ์ด้านความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำงานจากบ้าน

1. ปรับรูปแบบสัดส่วนการทำงานในอนาคตให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน

จากผลการศึกษาจะเห็นว่า**พนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้มีนโยบายการทำงานจากบ้านเข้ามาผสมผสานกับการทำงานแบบดั้งเดิมหรือการทำงานจากสำนักงาน**โดยพนักงานร้อยละ 40 ต้องการให้มีสัดส่วนการทำงานจากบ้าน 60% ทำงานจากสำนักงาน 40% ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของความต้องการของพนักงานที่มีต่อการทำงานจากบ้านสูงขึ้นเนื่องจากพนักงานได้มีการปรับตัวกับการทำงานจากบ้านและเห็นถึงประโยชน์ว่าจริงๆแล้วการทำงานจากบ้านก็สามารถดำเนินไปได้ เพราะฉะนั้นองค์กรควรพิจารณาถึงการนำนโยบายการทำงานจากบ้านมาปรับใช้กับข้อบังคับของบริษัทโดยนอกจากจะอนุญาตให้พนักงานทำงานจากบ้านแล้วอาจตั้งเป็นข้อกำหนดของสัดส่วนรูปแบบการทำงานที่ชัดเจน เช่น ทำงานจากบ้าน 3 วันทำงานที่สำนักงาน 2 วัน เพราะถ้าพิจารณาจากผลสำรวจจะเห็นว่าพนักงานร้อยละ 60 ไม่เคยทำงานจากบ้านเนื่องจากรู้สึกเกรงใจหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจริงๆแล้วพนักงานต้องการทำงานจากบ้านแต่ด้วยสภาพแวดล้อมและสังคมโดยรอบทำให้พนักงานยังไม่กล้าใช้นโยบายการทำงานจากบ้าน เพราะฉะนั้นถ้าบริษัทได้ปรับนโยบายบริษัทโดยนำข้อกำหนดการทำงานจากบ้านไปสร้างเป็นรูปแบบการทำงานของบริษัทที่ชัดเจนจะทำให้นโยบายการทำงานจากบ้านของบริษัทเกิดขึ้นได้จริง โดยจากบทสัมภาษณ์เพิ่มเติมที่ได้สอบถามพนักงานถึงการทำงานก่อนช่วงสถานการณ์ COVID -19 พนักงานได้กล่าวว่า *"...นโยบายการทำงานจากบ้านของบริษัทมีแต่การพูด แต่ไม่มีอยู่จริง..."* **(พนักงานแผนกบัญชี/ ชาย/ อายุ / 28 ปี/ บริษัท FMCG)** เนื่องจากพนักงานรู้สึกว่างานของตนไม่สามารถนำกลับไปทำที่บ้านได้ แต่เมื่อพอเกิดสถานการณ์ภาคบังคับกับการเกิดวิกฤตโรคระบาด COVID -19 ก็ทำให้ทุกคนจำเป็นต้องหาวิถีทางในการทำงานจากบ้าน ซึ่งสุดท้ายแล้วทั้งหัวหน้างานและพนักงานก็พิสูจน์ให้เห็นได้ว่าการทำงานจากบ้านสามารถเกิดขึ้นได้จริงกับทุกๆลักษณะการทำงาน

2. สร้างวัฒนธรรม (Culture) การทำงานจากบ้านให้เกิดขึ้นในองค์กร

นอกจากนั้นในประเด็นปัญหาที่พบว่า**พนักงานไม่ใช้ระบบการทำงานจากบ้านเนื่องจากพนักงานรู้สึกเกรงใจหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน** ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรคือการที่องค์กรจำเป็นต้องสร้างวัฒนธรรม (Culture) การทำงานจากบ้านโดยอาจเริ่มจากการทำให้เห็นเป็นตัวอย่างจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานก่อน พร้อมกับการสนับสนุนให้พนักงานใช้การทำงานจากบ้านได้เมื่อต้องการ ซึ่งเมื่อพนักงานเห็นตัวอย่างจากหัวหน้าในการทำงานจากบ้านก็จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าการทำงานจากบ้านเป็นสิ่งที่ทุกคนสามารถทำได้

3. สนับสนุนด้านปัจจัยและอุปกรณ์ที่ช่วยส่งเสริมให้การทำงานจากบ้านของพนักงานดีขึ้น

สำหรับข้อเสนอแนะทางกลยุทธ์สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานจากบ้าน โดยเริ่มจากปัญหาที่พบมากที่สุดคือ **ปัญหาด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการทำงานที่ไม่เอื้ออำนวยและไม่สะดวกเหมือนการทำงานที่สำนักงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้** เพราะฉะนั้นองค์กรควรมีการสนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วนสำหรับอุปกรณ์ในการทำงานหรืออาจมีการให้ยืมเก้าอี้จากบริษัทเพื่อทำให้การทำงานจากบ้านของพนักงานมีความสะดวกสบายมากขึ้นซึ่งสามารถส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อความพึงพอใจของพนักงานรวมถึงคุณภาพงานที่มีประสิทธิภาพ

4. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการสื่อสารระหว่างทีมให้มีประสิทธิภาพโดยระดับผู้บริหารเข้ามามีส่วนร่วม

ปัญหาด้านการประสานงานระหว่างแผนกยากมากยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะคือ แต่ละทีมควรจัดระบบการสื่อสารที่ชัดเจนเช่นการนัดประชุมทางออนไลน์รายสัปดาห์ หรือถ้ามีเรื่องเร่งด่วนอาจจะใช้การโทรหากันซึ่งจะเร็วและได้คำตอบได้ทันที นอกจากนั้นสิ่งที่จำเป็นที่สุดคือการตกลงวิธีการการทำงาน (Way of working) ระหว่างทีมร่วมกันเพื่อให้แต่ละทีมเข้าใจบทบาทและรูปแบบการทำงานที่พึงจะเป็นร่วมกัน นอกจากนั้นเพื่อให้การตกลงวิธีการการทำงาน (Way of working) ระหว่างทีมให้ได้ผล ควรมีการให้การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงของแต่ละแผนกตั้งแต่การเริ่มตกลงวิธีการทำงาน จนกระทั่งนำลงมาปฏิบัติ เนื่องจากถ้ามีการตกลงกันได้ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจะช่วยเหลือให้พนักงานในทีมสามารถทำงานร่วมกันได้ง่ายขึ้น

5. สร้างปัจจัยพื้นฐานด้านเทคโนโลยีให้ดีและพร้อมต่อการทำงาน

ปัญหาด้านประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีและข้อมูล เช่น การเชื่อม Internet , อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ , การดึงข้อมูล Data ส่วนกลางของบริษัท , VPN ในส่วนนี้องค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญสำหรับการวางพื้นฐาน (Foundation) ด้านระบบเทคโนโลยีทั้งหมดของบริษัทให้ดีมีคุณภาพตั้งแต่ต้นเพื่อการเติบโตในระยะยาวขององค์กรในการทำงาน โดยมีการลงทุนและสนับสนุนด้านเทคโนโลยีต่างๆให้มีความเสถียรซึ่งจะช่วยให้การทำงานของพนักงานสามารถทำงานได้คล่องตัวมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการเก็บข้อมูลส่วนกลาง (Data Center) หรือการใช้ระบบการเชื่อมต่อต่างๆที่จำเป็นต้องรวดเร็วและมีความเสถียรพร้อมสำหรับการทำงาน

6. จัดกิจกรรมอื่นๆนอกจากการทำงานให้พนักงานได้มีการพูดคุยและใช้เวลาร่วมกันมากขึ้น

ปัญหาการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานน้อยลง จากปกติที่พนักงานทำงานที่สำนักงานซึ่งสามารถเจอเพื่อนร่วมงานและพูดคุยกันได้ตลอด แน่นอนว่าเมื่อแต่ละคนต้องทำงานจากบ้านจึงทำให้การพบปะพูดคุยกันน้อยลง และอาจทำให้พนักงานรู้สึกมีความสัมพันธ์ระหว่างกันน้อยลง สำหรับข้อเสนอแนะคือทางองค์กรควรสนับสนุนให้พนักงานมีกิจกรรมร่วมกันมากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากแค่นัดประชุมคุยกันเรื่องงาน เช่น จัดกิจกรรมเกมส์ให้มีการร่วมสนุกด้วยกัน มีการนัดกันแต่งตัวในธีมต่างๆเพื่อเพิ่มความสนุกในการทำงานและการมีส่วนร่วมจากพนักงาน จัดชั่วโมง Coffee Hour Online ร่วมกันในแต่ละสัปดาห์ เพื่อที่จะให้ทุกคนได้มีโอกาสพูดคุยกันเสมือนเวลาที่ได้เจอกันที่สำนักงาน โดยหัวข้อการพูดคุยควรจะเป็นเรื่องอื่นๆที่ไม่ใช่เกี่ยวกับเรื่องงาน อาทิเช่น การแลกเปลี่ยนความรู้ การแชร์สิ่งต่างๆที่น่าสนใจ หรือแม้กระทั่งการพูดคุยถึงเรื่องต่างๆที่เกิดขึ้นตามที่แต่ละทีมสนใจ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้นอกจากจะทำให้พนักงานไม่รู้สึกเหงาหรือรู้สึกถึงการสื่อสารกับเพื่อนน้อยลง อีกทั้งยังช่วยทำให้พนักงานมีความเครียดต่างๆน้อยลงด้วย

5.3 ข้อจำกัดงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

จากผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ข้างต้น องค์กรหรือบริษัทที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร รวมถึงต้องการปรับรูปแบบการทำงานของพนักงานให้พนักงานมีความพึงพอใจมากขึ้น สามารถนำข้อเสนอแนะต่างๆเหล่านี้นำไปประยุกต์ใช้ในการปรับรูปแบบนโยบายขององค์กร ทั้งในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่

บ้าน อย่างไรก็ดี เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการศึกษา (Y) ความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน ของพนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมอุปโภคและบริโภค (FMCG) ดังนั้น สำหรับการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษา (ข้อเสนอแนะ) เปรียบเทียบกับองค์กรหรือบริษัทในอุตสาหกรรมอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อหาความแตกต่างของความคิดเห็น และความต้องการของพนักงาน รวมถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นที่แตกต่างกันในแต่ละประเภทอุตสาหกรรม และนำไปปรับปรุงพัฒนาและวางแผนกลยุทธ์การให้กับนโยบายองค์กรต่อไปในอนาคต นอกจากนั้นในการศึกษาครั้งนี้ได้เน้นไปที่ตัวแปรกำกับเรื่องการรับรู้สถานการณ์ COVID -19 และความยากลำบากในการเดินทาง เพราะฉะนั้นในการศึกษาเพิ่มเติมควรศึกษาถึงตัวแปรกำกับอื่นๆที่อาจทำให้ผลลัพธ์นั้นมีความแตกต่างกันออกไป นอกจากนั้นเพื่อเพิ่มมุมมองของผลกระทบต่อผู้บริหารหรือหัวหน้างานต่อพนักงานในการทำงานจากบ้าน เพื่อต้องการศึกษาถึงบทบาทรวมถึงข้อปฏิบัติของผู้บริหารที่มีผลต่อการทำงานจากบ้านเพื่อให้พนักงานได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดในการทำงาน อีกทั้งการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานจากบ้านของพนักงานบริษัทเอกชนในอุตสาหกรรม (FMCG) เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจในการทำงานจากบ้านของพนักงานบริษัทเอกชนในอุตสาหกรรมอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและสร้างนโยบายการทำงานจากบ้านของพนักงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นไป

สำหรับข้อจำกัดในงานวิจัยชิ้นนี้ เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการการศึกษาการปรับตัวกับรูปแบบการทำงานจากบ้าน โดยที่เกิดผลกระทบมาจากสถานการณ์ COVID-19 ซึ่งเน้นศึกษากลุ่มอุตสาหกรรมรม FMCG โดยเฉพาะ จึงทำให้การคัดกรองคำตอบจากผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ค่อนข้างมีความละเอียดโดยมีการใช้คำถามคัดกรองเลือกคำตอบจากผู้ทำงานในกลุ่มอุคสาหกกรม FMCG เท่านั้น อีกทั้งระยะเวลาในการรวบรวมผลแบบสอบถามค่อนข้างมีช่วงระยะเวลาสั้น จึงทำให้ต้องคัดแยกคำตอบจากผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมรมอื่นจำนวนมากและเพื่อให้เหลือเฉพาะข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มอุตสาหกรรมรม FMCG เท่านั้น เป็นจำนวน 244 ท่าน นอกจากนั้นข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลคือ ช่วงระยะเวลาที่เก็บแบบสอบถามเรื่องการทำงานจากบ้านนั้น อาจได้คำตอบที่แตกต่างกันเนื่องมาจากความแตกต่างของช่วงระยะเวลาการทำงานจากบ้านของแต่ละบริษัทที่แตกต่างกัน จึงอาจส่งผลให้การตอบแบบสอบถามของผู้ที่กำลังทำงานจากบ้านขณะตอบแบบสอบถาม กับคำตอบจากผู้ที่ทำงานจากบ้านผ่านมาแล้ว 2-3 เดือนเกิดคำตอบที่มีความแตกต่างกันได้

บรรณานุกรม

กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. (27 พฤษภาคม 2563). *'New Normal' คืออะไร? เมื่อโควิด-19 ผลักเราสู่ชีวิต 'ปกติวิถี ใหม่'*. Retrieved from https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/882508

ชาลิณี ฐิติโชติพณิชย์. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.* (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.

ดับเบิลยูพี. (15 เมษายน 2563). *Insights พฤติกรรมการซื้อคนไทยต่อสินค้า "FMCG – High Involvement – Retail" ก่อน-ระหว่าง-หลัง COVID-19.* Retrieved from https://www.marketingoops.com/reports/consumer-insights-and-purchase-behaviors-in-fmcg-high-involvement-product-retail-and-service-covid-19/

ธดา รัชชากิต. (22 กรกฎาคม 2019). *การมีส่วนร่วมและผูกพันของบุคคลากร (Employee Engagement) มีความสำคัญอย่างไรกับองค์กร.* Retrieved from https://th.hrnote.asia/personnel-management/190722-employee-engagement/

บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน: กรณีศึกษา หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนาม องค์กรผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปนัดดา อินทราวุธ. (2543). *การยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล คิวริตี้ฟุตแวร์ จำกัด.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประคัลภ์ ปัณฑพลังกูร. (4 มีนาคม 2013). *Well-Being คืออะไร และมีผลต่อชีวิตเราอย่างไร.* Retrieved from https://prakal.com/2013/03/04/well-being

ภัทรพงษ์ ยมนา. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้องค์กร.*วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วลัญช์ ก้าวสัมพันธ์. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานระยะไกล: กรณีศึกษา ธนาคารแห่งประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุมณทิพย์ สามิภักดิ์. (2557). *การศึกษาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทางานและระดับความสุขของพนักงาน: กรณีศึกษา พนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม.* (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.

สุรพงษ์ ทวีวัฒน์. (2547). *พฤติกรรมและการยอมรับนวัตกรรมธุรกรรมการเงินผ่านอินเตอร์เน็ตแบงค์กิ้ง กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกสิกรไทย.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

เสาวรัจ รัตนคำฟู และ เมธาวี รัชตวิจิน. (18 พฤษภาคม 2020). *ผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ*. Retrieved from https://tdri.or.th/2020/05/impact-of-working-from-home-covid-19/

อนุรักษ์ วัฒนะถาวรวงศ์. (26 มกราคม 2561). *ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction).* Retrieved from http://anuruckwatanathawornwong.blogspot.com/2018/01/job-satisfaction.html

Butler, E. S., Aasheim, C., & Williams, S. (2007). Does telecommuting improve productivity?. *Communications of the ACM*, *50*(4), 101-103. doi:10.1145/1232743.1232773

Clark II, S. D., & Olfman, L. (1999, April). Influencing the decision to telework—testing the simplified decision model. In *Proceedings of the 1999 ACM SIGCPR conference on Computer personnel research*, 65-72. doi:10.1145/299513.299618

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, *13*(3), 13(3). 319-340. doi:10.2307/249008

DeSanctis, G. (1984). Attitudes toward telecommuting: Implications for work-at-home programs. *Information & Management*, *7*(3), 133-139. doi: 10.1016/0378-7206(84)90041-7

Fortin, K. & Dennis-Escoffier, S. (1986). *Telecommuters can qualify for tax breaks. Journal of systems management*, *37*(7), 30-36.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานจากบ้าน (Work from home) ในช่วงสถานการณ์วิกฤตCOVID-19

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 22 ปี ☐ 22-40 ปี

☐ 41-55 ปี ☐ 56 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

4. สถานภาพ

☐ โสด ☐ สมรส

☐ หย่าร้าง

5. ลักษณะงาน (แผนก)

☐ งานด้านบัญชี / การเงิน ☐ งานด้านทรัพยากรบุคคล

☐ งานด้านการตลาด / พนักงานขาย ☐ งานด้านการสื่อสาร / ประชาสัมพันธ์

☐ งานด้านการผลิต / การบริการ ☐ งานด้านการวางแผนกลยุทธ์

☐ งานด้านบริหารทั่วไป ☐ อื่นๆ โปรดระบุ

6. ตำแหน่ง

☐ เจ้าหน้าที่/พนักงาน (Staff) ☐ หัวหน้างาน (Supervisor)

☐ หัวหน้าแผนก (Manager) ☐ ระดับผู้จัดการฝ่าย (Senior Manager)

☐ ผู้บริหาร (Vice President)

7. ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน

☐ กรุงเทพ เขต (โปรดระบุ)_____

☐ ปริมณฑล (โปรดระบุ)_____

☐ ต่างจังหวัด (โปรดระบุ)_____

ส่วนที่ 2

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาเลือกคำตอบข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. โดยปกติท่านใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปและกลับในการไปทำงานระยะเวลาเท่าไหร่

☐ น้อยกว่า 30 นาที ☐ 31 นาที – 1 ชั่วโมง

☐ 1 ชั่วโมง – 1.30 ชั่วโมง ☐ 1.30 ชั่วโมง – 2 ชั่วโมง

☐ 2 ชั่วโมงขึ้นไป

2. ในสถานการณ์ปกติก่อนเกิดสถานการณ์ Covid-19 ท่านเคยใช้ระบบการทำงานจากบ้าน (Work from home) หรือไม่

☐ เคย (ถ้า “เคย” กรุณาตอบคำถามข้อ 3)

☐ ไม่เคย (ถ้า “ไม่เคย” กรุณาตอบคำถามข้อ 4)

3. ในสถานการณ์ปกติก่อนเกิดสถานการณ์ Covid-19 ท่าน<u>เคย</u>ใช้ระบบการทำงานจากบ้าน (Work from home) บ่อยแค่ไหน

☐ ทำงานจากบ้านอย่างน้อย 1 ครั้ง ต่อสัปดาห์

☐ ทำงานจากบ้านอย่างน้อย 1 ครั้ง ต่อเดือน

☐ ทำงานจากบ้านอย่างน้อย 1 ครั้ง ต่อ 2-3เดือน

☐ ทำงานจากบ้านอย่างน้อย 1 ครั้ง ต่อ 6 เดือน

☐ ทำงานจากบ้านอย่างน้อย 1 ครั้ง ต่อ ปี

4. ในสถานการณ์ปกติก่อนเกิดสถานการณ์ Covid-19 ท่านไม่เคยใช้ระบบการทำงานจากบ้าน (Work from home) เพราะเหตุใด

☐ รู้สึกการทำงานจากบ้านไม่สะดวกเท่าที่สำนักงาน

☐ รู้สึกการทำงานจากบ้านทำให้ไม่ได้ประสิทธิภาพเทียบเท่าการทำงานที่สำนักงาน

☐ รู้สึกเกรงใจหัวหน้า หรือเพื่อนร่วมงานในการทำงานจากบ้าน

☐ อยากทำงานที่บ้าน แต่ไม่กล้าขออนุญาตจากหัวหน้างาน

☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

5. ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากองค์กรจะนำรูปแบบการทำงานจากบ้าน (Work from home) มาเป็นนโยบายหรือข้อบังคับใช้ (Policy) ขององค์กรหรือไม่

☐ เห็นด้วย (ถ้า “เห็นด้วย” กรุณาตอบคำถามข้อ 6)

☐ ไม่เห็นด้วย

6. ท่านคิดว่านโยบายการทำงานจากบ้าน (Work from home) ควรระบุให้พนักงานทำงานจากที่บ้านกี่วันต่อสัปดาห์

☐ 1 วัน ☐ 2 วัน

☐ 3 วัน ☐ 4 วัน

☐ 5 วัน

7. ถ้าให้ท่านเลือกได้ระหว่างการทำงานจากบ้าน 100% กับการทำงานที่สำนักงาน 100% ท่านจะเลือกข้อใด

☐ ทำงานที่บ้าน 100% ☐ ทำงานที่สำนักงาน 100%

8. อะไรคือสิ่งที่ท่านพึงพอใจหรือคิดว่าได้รับประโยชน์มากที่สุดจากการทำงานจากบ้าน (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ประหยัดเวลาในการเดินทาง ☐ ประหยัดค่าใช้จ่าย

☐ ได้ใช้เวลาร่วมกับคนที่บ้านมากขึ้น ☐ มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

☐ สุขภาพจิตดีขึ้น ☐ สุขภาพร่างกายดีขึ้น

☐ ได้ทำกิจกรรมอื่นๆเพิ่มมากขึ้นจากแต่ก่อน เช่น ออกกำลังกาย เรียนคอร์สออนไลน์ เป็นต้น

☐ มีสมาธิโฟกัสกับการทำงานมากขึ้น เนื่องจากไม่มีการรบกวนจากเพื่อนร่วมงาน

☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

9. อะไรคือความท้าทาย หรือ ความยากลำบากมากที่สุดที่คุณเผชิญในการทำงานจากบ้าน (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ไม่พบปัญหาใดๆ

☐ รู้สึกว่าไม่สามรถแยกเวลาทำงานกับเวลาส่วนตัวได้

☐ ปัญหาด้านประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีและข้อมูล เช่น การเชื่อม Internet , อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ , การดึงข้อมูล Data ส่วนกลางของบริษัท , VPN

☐ การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานน้อยลง

☐ ความรู้สึกเหงาจากการไม่ได้พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน

☐ ความเครียด

☐ ปัญหาด้านสุขภาพ

☐ การรบกวนระหว่างทำงานจากสมาชิกในบ้าน

☐ การประสานงานระหว่างแผนกยากมากยิ่งขึ้น

☐ สถานที่และอุปกรณ์ในการทำงานที่ไม่เอื้ออำนวยและไม่สะดวกเหมือนการทำงานที่สำนักงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้

☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

10. ท่านต้องการอะไรการสนับสนุนใดจากองค์กรเพิ่มเติมสำหรับการทำงานจากบ้าน

☐ รู้สึกพึงพอใจ ไม่ต้องการอะไรเพิ่มเติมแล้ว

☐ ต้องการการสนับสนุนด้านค่าใช้จ่าย เช่น ค่าไฟ ค่าอินเตอร์เน็ต

☐ ต้องการการสนับสนุนด้านอุปกรณ์ในการทำงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้

☐ ต้องการการสื่อสารและการแจ้งข้าวสารจากผู้บริหาร

☐ ต้องการการสนับสนุนด้านโปรแกรมช่วยเหลือพนักงาน (Employee assistance program หรือ EAP) หรือการให้บริการด้านการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตใจ

☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

ส่วนที่ 3 ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำงานจากบ้าน

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาเลือกคำตอบข้อที่ตรงกับคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
1. ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการทำงานจากบ้าน					
1.1 การทำงานจากบ้านช่วยลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ของท่าน เช่น ค่าเดินทาง ค่าอาหาร ค่าเสื้อผ้า					
1.2 การทำงานจากบ้านช่วยให้ท่านบริหารจัดการเวลาได้ดีขึ้น					
1.3 การทำงานจากบ้านช่วยให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
1.4 การทำงานจากบ้านช่วยให้งานของท่านประสบความสำเร็จ					
2. ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายจากการทำงานจากบ้าน					
2.1 ท่านคิดว่าการทำงานจากบ้านมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน					
2.2 ท่านคิดว่าการทำงานจากบ้านใช้เวลาในการเรียนรู้ไม่นาน ไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์					
2.3 ท่านคิดว่าผู้ที่ไม่เคยทำงานจากบ้านมาก่อน สามารถเรียนรู้และใช้งานได้ไม่ยาก					
3. ปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยในการทำงานจากบ้าน					

3.1 ท่านได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์สำหรับการทำงานจากบ้าน เช่น คอมพิวเตอร์พกพา โทรศัพท์มือถือ					
3.2 อุปกรณ์ที่ท่านได้รับมีประสิทธิภาพเพียงพอสำหรับการทำงานจากบ้าน					
3.3 องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ที่เพียงพอในการทำงานจากบ้านให้แก่พนักงานทุกคน					
4 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยในการทำงานจากบ้าน					
4.1 องค์กรของท่านมีเทคโนโลยีที่รองรับการทำงานจากบ้านอย่างมีประสิทธิภาพให้แก่พนักงานทุกคน					
4.2 เทคโนโลยีที่องค์กรท่านมี ช่วยให้ท่านประสานงานกับผู้อื่นได้สะดวกและรวดเร็ว					
4.3 ท่านไม่เจอปัญหาด้านเทคโนโลยีจากการทำงานจากบ้าน					
5. ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน					
5.1 องค์กรของท่านมีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานทำงานจากบ้าน					
5.2 องค์กรของท่านมีกฎเกณฑ์และรูปแบบการทำงานจากบ้านอย่างชัดเจน					
5.3 หัวหน้าของท่านสนับสนุนให้ท่านทำงานจากบ้าน					
6. ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน					
6.1 การทำงานจากบ้านของท่านไม่ได้ก่อให้เกิดความขัดแย้งใดๆ ในครอบครัว					
6.2 อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่บ้านของท่านรองรับการทำงานจากบ้าน					
6.3 สมาชิกในบ้านของท่านรับรู้และไม่ได้เป็นอุปสรรคในการทำงานจากบ้าน					
7. ความพึงพอใจต่องาน					
7.1 งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ					
7.2 ท่านพึงพอใจในงานที่ท่านได้รับในปัจจุบัน					
7.3 งานของท่านเป็นงานที่ทำได้อย่างสบายใจ					
7.4 งานที่ท่านทำอยู่ไม่ได้บั่นทอนสุขภาพของท่าน					
8. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว					
8.1 ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว และสังคมได้อย่างเหมาะสม					
8.2 ท่านคิดว่าชีวิตท่านมีความเหมาะสมระหว่างงานและสุขภาพ					

8.3 การทำงานสามารถทำให้ท่านอาศัยอยู่ที่เดิม					
8.4 ท่านมีพลังงานทางอารมณ์เพียงพอต่อการทำงานของท่าน					
9. ความเป็นอยู่ที่ดี					
9.1 สถานการณ์ในชีวิตของท่านเป็นไปในทางที่ดี					
9.2 ท่านได้รับสิ่งสำคัญต่างๆ ในชีวิตตามที่ต้องการอยู่เสมอ					
9.3 ถ้าย้อนเวลาไปได้ ไม่มีสิ่งใดที่ท่านต้องการเปลี่ยนแปลง					
10. ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน					
10.1 ท่านทำงานสำเร็จได้ตามข้อกำหนดของงาน					
10.2 ท่านรู้สึกว่าตนเองมีศักยภาพและสามารถจัดการงานได้อย่างเต็มที่					
10.3 ท่านสามารถพิสูจน์ให้เห็นถึงความเชี่ยวชาญทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ					
11. การรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19					
11.1 วิกฤตการณ์นี้ทำให้ท่านรู้สึกเครียดและกังวล					
11.2 ความหวาดกลัวของท่านมีมากขึ้นเมื่อท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับวิกฤตการณ์นี้					
11.3 ท่านได้รับอิทธิพลต่อความรุนแรงของวิกฤติการณ์ที่เกิดขึ้น					
12. ความยากลำบากในการเดินทาง					
12.1 ท่านต้องใช้เวลาในการเดินทางมาทำงานเป็นเวลานาน					
12.2 การจราจรที่ติดขัดส่งผลให้ท่านเกิดความเหนื่อยล้า					
12.3 ความแออัดของการเดินทางด้วยรถสาธารณะ ทำให้ท่านเกิดความไม่สะดวกในการเดินทาง					

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

_____

_____

_____

_____

_____

_____