

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงาน
รูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์
เรื่อง
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงาน
รูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วันที่ 24 มกราคม พ.ศ.2565



.....
นางสาวกมลวรรณ ตีทธิภักดี
ผู้วิจัย

.....
รองศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง,
Ph.D.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
ศรียุทธ พรหมศิริ,
Ph.D.
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม,
Ph.D.
คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ,
Ph.D.
กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ เนื่องจากการอนุเคราะห์จาก รศ.ดร.พลิศารุ่งเรือง อาจารย์ที่ปรึกษา ในการสละเวลาให้คำแนะนำ ให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสารนิพนธ์ อีกทั้งช่วยชี้แนะเพื่อแก้ไขข้อมูลต่าง ๆ ให้เนื้อหามีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการช่วยให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สุดท้ายนี้ขอขอบคุณ ครอบครัว เพื่อนฝูง ที่คอยให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจที่ดีตลอดช่วงเวลาของการทำสารนิพนธ์ จนสารนิพนธ์นี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

กมลวรรณ สิทธิภักดี



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม

Generation Y

FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY OF WORK PLANS IN WORKING FROM HOME

ASPECT OF GENERATION Y

กมลวรรณ สิทธิภักดี 6350028

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ พลิศา รุ่งเรือง, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์
พรเกษม กันตามระ, Ed.D., ศรัยยุทธ พรหมศิริ, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y ที่มีประสบการณ์ทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) กับกลุ่ม Generation Y ที่มีประสบการณ์ทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) จำนวน 400 คน และนำมาทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า บรรทัดฐานที่บ้าน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y มากที่สุด รองลงมาคือ ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ ในขณะที่การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและบรรทัดฐานที่ทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y

ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางให้แก่ผู้บริหาร ในการกำหนดช่วงเวลาการทำงานให้สั้นลง หรือมีระยะเวลาในการพักกลางวันมากขึ้นเพื่อให้พนักงานได้แบ่งเวลาให้กับครอบครัว และสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงานรูปแบบ Work From Home รวมไปถึงการสนับสนุนอุปกรณ์และการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ร่วมกับการทำงาน ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแผนงานที่วางไว้

คำสำคัญ : Work from Home/ Generation Y/ ประสิทธิภาพ

00 หน้า

สารบัญ

กิตติกรรมประกาศ		ข
บทคัดย่อ		ค
บทที่ 1 บทนำ		1
1.1	ที่มาและความสำคัญ	1
1.2	คำถามวิจัย	2
1.3	วัตถุประสงค์งานวิจัย	2
1.4	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.5	ขอบเขตการวิจัย	3
1.6	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	3
1.7	นิยามคำศัพท์	4
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ Generation	6
2.2	แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน (Work from home)	10
2.3	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม	12
2.4	แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน	15
2.5	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3	ระเบียบวิธีวิจัย	33
3.1	รูปแบบงานวิจัย	33
3.2	ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	34
3.3	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	34
3.4	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
3.6	การวิเคราะห์และแปรผลข้อมูล	38
บทที่ 4	ผลการวิจัย	40
4.1	ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	40
4.2	มาตรวัดที่ใช้ในการวิจัย	41
4.3	การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)	43
4.4	การทดสอบค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)	47

สารบัญ (ต่อ)

	4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis)	48
	4.6 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)	49
	4.7 ภาพรวมการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย	50
บทที่ 5	อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	51
	5.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	51
	5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	51
	5.3 ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร	53
	5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย	55



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 เหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นพร้อมกับการเติบโตของประชากรกลุ่ม Generation Y	8
2.2 ความแตกต่างของแต่ละเจนเนอเรชั่นตามตารางเปรียบเทียบ	8
2.3 เปรียบเทียบลักษณะการทำงานของแต่ละเจนเนอเรชั่น	9
2.4 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง	17
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน	24
3.1 มาตรวัดที่ใช้ในงานวิจัย	37
4.1 แสดงจำนวนและสัดส่วน(ร้อยละ)ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	40
4.2 แสดงมาตรวัดที่ใช้ในการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานรูปแบบ work from home	42
4.3 แสดงผลความเหมาะสมของการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร	44
4.4 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y	45
4.5 แสดงผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแต่ละตัวแปร	47
4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร	48
4.7 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอย	49
4.8 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย	50
5.4 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	1

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (COVID-19) ซึ่งเป็นชื่อที่องค์การอนามัยโลกได้ประกาศอย่างเป็นทางการสำหรับใช้เรียกโรคทางเดินหายใจที่เกิดจากเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ชนิดนี้เป็นเชื้อไวรัสในการทำให้เกิดอาการเจ็บป่วยต่าง ๆ ตั้งแต่การเจ็บป่วยที่มีด้วยไข้หวัดธรรมดา ไปจนถึงการเจ็บป่วยที่มีระดับความรุนแรงสูง ได้แก่ โรคทางเดินหายใจในตะวันออกกลาง (MERS) และโรคระบบทางเดินหายใจล้มเหลวเฉียบพลันร้ายแรง (SARS) โดยเชื้อไวรัสโคโรนาสามารถติดต่อได้ทั้งในคนและสัตว์ ซึ่งผู้ที่ได้รับเชื้อจะมีอาการคัดจมูก เจ็บคอ ไอ และมีไข้ บางรายอาจมีอาการรุนแรงจนทำให้ปอดบวม หายใจลำบากและอาจเสียชีวิตได้ และเพื่อเป็นการลดปัจจัยเสี่ยงและการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส องค์การอนามัยโลกประจำประเทศไทยจึงได้กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ในการจำกัดการแพร่เชื้อจากคนสู่คน รวมถึงลดการติดเชื่อทุติยภูมิในกลุ่มบุคคลที่สัมผัสใกล้ชิด เพื่อป้องกันการลุกลามของการแพร่เชื้อ โดยให้มีการเว้นระยะห่างทางสังคม ลดการสัมผัส หรือการเดินทางไปยังพื้นที่เสี่ยง รวมไปถึงการสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาเพื่อป้องกันการติดเชื่อ ดังนั้น จึงส่งผลต่อให้องค์กรต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถอยู่รอดได้

การที่เทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วขึ้น ส่งผลให้มนุษย์จะต้องมีการปรับตัวเพื่อการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น โดยการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และเป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตผ่านระบบที่เรียกว่า อินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้การเข้าถึงข้อมูลสามารถทำได้ตลอดเวลา หลายองค์กรได้นำเอาเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ในการทำงาน ทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น สร้างโอกาส สร้างรายได้ และลดช่องว่างในการติดต่อสื่อสาร ในขณะเดียวกัน การยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยี ก็เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้องค์กรและพนักงานสามารถที่จะขับเคลื่อนเป้าหมายขององค์กรให้สำเร็จได้

ดังนั้นแล้ว การทำงานทางไกล จึงเป็นรูปแบบการทำงานที่สามารถนำมาปรับใช้ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เนื่องจากการทำงานร่วมกันผ่านระบบหรือเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยให้การทำงานมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยพนักงานสามารถออกแบบ

ช่วงเวลาการทำงานรวมถึงสถานที่ทำงานของตนเองได้ ทำให้พนักงานมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานมากขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้มนุษย์ยอมรับเทคโนโลยีประกอบไปด้วยทัศนคติที่มีต่อความเชื่อ (Attitudes) ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs) และความเชื่อเกี่ยวกับความสามารถในการควบคุม (Control Beliefs) อาทิ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน บรรทัดฐานที่บ้าน บรรทัดฐานที่ทำงาน รวมไปถึงเทคโนโลยีและทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน เป็นต้น ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานทางไกล เพื่อช่วยให้การบริหารจัดการงานรูปแบบทางไกล มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เป็นประโยชน์ทั้งกับองค์กรและตัวพนักงานด้วยเช่นกัน

1.2 คำถามวิจัย

ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y

1.3 วัตถุประสงค์งานวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y ซึ่งองค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการออกแบบ บริหารจัดการการทำงานรูปแบบ work from home ให้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับกลุ่ม Generation Y เพื่อช่วยในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้นได้
2. สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปต่อยอดดำเนินการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไปในอนาคตได้

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัยของงานวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ใช้วิธีการเชิงสำรวจ (Survey Research)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มประชากร Generation Y ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 400 คน

3. ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยเริ่มต้นในเดือนพฤษภาคม 2564 และเสร็จสิ้นเดือนธันวาคม 2564 โดยรวมระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น 9 เดือน

1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y” ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- (1) การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน
- (2) บรรทัดฐานที่ทำงาน
- (3) บรรทัดฐานที่บ้าน
- (4) ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้
- (5) เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

ประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home

กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการ work from home

- การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน
- บรรทัดฐานที่ทำงาน
- บรรทัดฐานที่บ้าน
- ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้
- เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพด้านแผนงานใน
การทำงานรูปแบบ Work
from home

1.7 นิยามคำศัพท์

1. การทำงานรูปแบบ Work from home หมายถึง รูปแบบการทำงานที่ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความยืดหยุ่นในการทำงานมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน และทำงานร่วมกันกับผู้ปฏิบัติงานคนอื่น ๆ ทั้งยังสามารถเลือกสถานที่ปฏิบัติงาน ช่วงเวลาการทำงานได้ตามความสะดวกของแต่ละบุคคล โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาปฏิบัติงานที่ สำนักงานอีกต่อไป

2. Generation Y หมายถึง ประชากรที่มีอายุ 21 - 41 ปี ที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่มีประสบการณ์การทำงานทั้งในรูปแบบเดิมและ รูปแบบ Work from home

3. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived of ease of use) หมายถึง มุมมองและความรู้สึกของแต่ละบุคคลในการเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ ว่ามีความง่ายในการใช้งาน ไม่ ซับซ้อน และช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำงาน

4. บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลที่อยู่ โดยรอบที่มีอิทธิพลต่อการแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมนั้น โดยส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะเป็นไป ตามความคาดหวังของบุคคลนั้น

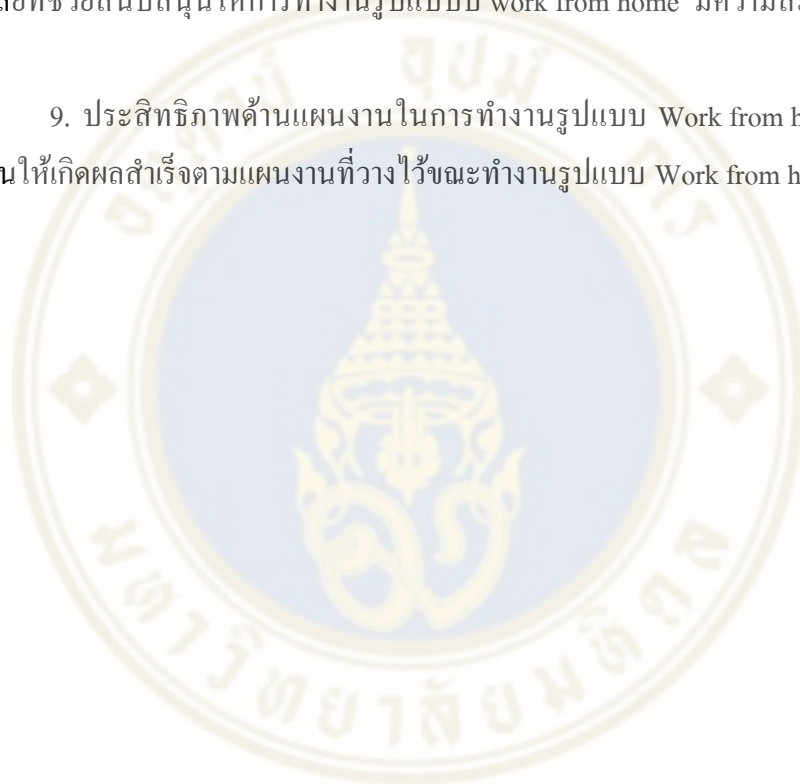
5. บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure) หมายถึง ความคาดหวังจากบุคคลที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันในที่ทำงาน อาทิ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งมี แนวโน้มที่จะทำให้เกิดการแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมใด ๆ ในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน

6. บรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure) หมายถึง ความคาดหวังจากบุคคลที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันเป็นครอบครัว อาทิ บิดา มารดา พี่ น้อง ลุง ป้า น้า อา ปู่ ย่า ตา ยาย เป็นต้น ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมใด ๆ ในลักษณะที่คล้อยตามกัน

7. ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource facilitating conditions) หมายถึง ทรัพยากรที่องค์กรให้การสนับสนุนในการทำงานรูปแบบ work from home อย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

8. เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Technology facilitating conditions) หมายถึง เทคโนโลยีที่ช่วยสนับสนุนในการทำงานรูปแบบ work from home มีความสะดวก รวดเร็ว และสำเร็จ

9. ประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home หมายถึง การปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามแผนงานที่วางไว้ขณะทำงานรูปแบบ Work from home



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y ที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานเพื่อลดความเสี่ยงจากการเดินทาง การสัมผัสใกล้ชิดกับผู้ติดเชื้อ และการเว้นระยะห่างทางสังคม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งผู้วิจัยมีความต้องการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในรูปแบบ Work from home ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาการบริหารจัดการการทำงานรูปแบบ Work from home ให้มีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับกลุ่ม Generation Y ในการศึกษาวิจัยฉบับนี้ได้รวบรวมทั้งทฤษฎี ข้อมูล การวิจัย บทความต่าง ๆ รวมไปถึงวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ ศึกษาวิจัย โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประชากร Generation Y
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน (Work from home)
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ Generation

Parry and Urwin (2011) เจเนอเรชัน (Generation) คือ การแบ่งกลุ่มประชากรตามช่วงเวลาเกิดหรือเหตุการณ์สำคัญทางประวัติศาสตร์ โดยปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลานั้นส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นชีวิตของประชากรแต่ละช่วงวัยให้มีความแตกต่างกัน ทั้งแง่ของความคิด การใช้ชีวิต รวมไปถึงรูปแบบการปฏิสัมพันธ์เชิงสังคมของบุคคลแต่ละช่วงวัย

William (2011) กล่าวว่า เจเนอเรชัน คือกลุ่มคนที่มีมุมมอง ประสบการณ์คล้ายคลึงกัน ในช่วงวัยใกล้เคียงกันอันเนื่องมาจากเหตุการณ์ สิ่งแวดล้อม ประวัติศาสตร์ และเศรษฐกิจที่พบเจอมาด้วยกัน

Magid (2012) ได้กล่าวว่า เจเนอเรชันถูกสร้างขึ้นจากการผสมผสานกันของวัฒนธรรม เหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์ที่เกิดขึ้นในช่วงวัยเดียวกัน ส่งผลให้เกิดการเลี้ยงดูและอบรมสั่งสอน เป็นลักษณะเฉพาะของพวกเขา ซึ่งนำไปสู่ความเชื่ออันมีผลต่อพฤติกรรมของแต่ละเจเนอเรชันที่แตกต่างกัน

ภรณ์ยา ฆารสินธุ์ และ นภวรรณ คณานุรักษ์.(2560) ให้ความหมายเจเนอเรชันไว้ว่า กลุ่มคนที่เกิดในแต่ละช่วงเวลาที่แตกต่างกัน มีประสบการณ์ เหตุการณ์ ประวัติศาสตร์ที่แตกต่างกัน ทำให้มีรูปแบบการใช้ชีวิต ลักษณะนิสัย วัฒนธรรม รูปแบบการเลี้ยงดูที่แตกต่างกัน โดยคนที่เกิดในช่วงวัยใกล้เคียงกันจะมีพฤติกรรมหรือประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกัน

ดาวใจ ศรีลัมพ์ (2555) ให้ความหมายว่า ความแตกต่างของบุคคลในแต่ละช่วงวัยนั้น ส่งผลให้แต่ละคนมีคุณลักษณะ มุมมองต่อชีวิต มุมมองต่อการทำงานที่แตกต่างกัน อันเนื่องมาจาก สภาพแวดล้อม ปรากฏการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในชีวิตช่วงเวลานั้น มีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตของบุคคลในช่วงวัยดังกล่าว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ Generation Y

Posttoday (2560) กล่าวถึง มิลเลนเนียลส์ (Millennials) หรือที่เรียกว่า ประชากรในเจเนอเรชันวาย (Generation Y) ว่าเป็นกลุ่มประชากรที่เกิดในช่วงปีค.ศ.ใด ไม่สามารถระบุได้อย่างแน่ชัด นักประชากรศาสตร์และนักวิจัยจึงกำหนดให้ประชากร Generation Y เป็นผู้ที่เกิดก่อนปี ค.ศ. 1980 จนถึงต้นปี 2000 โดยในงานวิจัยส่วนใหญ่นิยามนำช่วงอายุประชากรที่เกิด ปีค.ศ. 1981-1996 หรือปี พ.ศ.2524-2539 มาใช้ในงานวิจัยมากที่สุด

ประชากร Generation Y เป็นการแบ่งกลุ่มประชากรตามช่วงเวลาที่เกิดคือกลุ่มประชากรที่เกิดในช่วงลักษณะของประชากร Generation Y จะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับสภาพสังคมและเศรษฐกิจ แต่ลักษณะที่โดดเด่นของประชากร Generation Y คือ เป็นกลุ่มคนที่ใช้และมีความคุ้นเคยกับการติดต่อสื่อสาร สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น

ดาวใจ ศรีลัมพ์ (2555) ได้กล่าวว่า Generation Y เป็นประชากรที่เกิดระหว่างปี ค.ศ. 1984 – 2002 (พ.ศ. 2527 -2545) ซึ่งเป็นช่วงเติบโตของเทคโนโลยีทั้งโทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต เครื่องเล่นซีดี ประกอบกับเป็นยุคที่เศรษฐกิจเฟื่องฟู ผู้คนแสวงหาความสำเร็จในหน้าที่การงาน นิยมความอิสระในชีวิตมากขึ้น ส่งผลให้ประชากร Generation Y มีลักษณะยอมรับกับเทคโนโลยี สามารถเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีได้อย่างคล่องตัว มีความคาดหวังในการดำรงชีวิตสูง สามารถพึ่งพาตนเองได้ แต่ไม่ค่อยมีความอดทน (Zemke, Claire & Bob Filipczak, 2000) ซึ่งลักษณะที่กล่าวมานี้ส่งผลต่อทัศนคติ มุมมองในการใช้ชีวิตของประชากร Generation Y ที่แตกต่างจากเจเนอเรชันอื่น

โดยพบว่า ประชากร Generation Y มีคุณลักษณะมองโลกในแง่ดี ออกแบบการดำเนินชีวิตด้วยตัวเอง ชอบทำงานที่มีความท้าทาย เปรียบเสมือนนักล่าฝัน ให้ความสำคัญกับเพื่อนเหมือนครอบครัว ซึ่งลักษณะ พฤติกรรม ทักษะที่แสดงออกมาล้วนเป็นผลมาจากปัจจัยหลายประการ รวมไปถึงการรับรู้ข่าวสารที่ก่อให้เกิดความเชื่อ ทักษะและพฤติกรรมของกลุ่ม Generation Y ดังตารางที่ 2.1

ตาราง 2.1 เหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นพร้อมกับการเติบโตของประชากรกลุ่ม Generation Y

ปี ค.ศ.	เหตุการณ์สำคัญของโลก
1990	- เนลสัน โรลิสูลาสุตา มันเดลา ได้รับการปล่อยตัวหลังถูกจำคุกนาน 27 ปี
1993	- เกิดตลาดเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะขึ้นโดยมีบริษัทแทนดี้ (Tandy) และบริษัทแอปเปิล (Apple) เข้ามาเป็นผู้จัดจำหน่าย
1995	- เหตุการณ์ระเบิดอาคาร Federal Building ในเมือง Oklahoma City เมื่อวันที่ 19 เมษายน 1995 โดยพวกหัวรุนแรงขวาจัด เป็นเหตุให้มีผู้เสียชีวิตสูงถึง 166 คน และบาดเจ็บอีกหลายร้อยคน นับเป็นการก่อการร้ายครั้งที่ร้ายแรงที่สุดเท่าที่เคยมีมาก่อนหน้านั้นในแผ่นดินอเมริกา
1997	- การสวรรคตของเจ้าหญิงไดอาน่า เจ้าหญิงแห่งเวลส์ - การก่อการร้าย 11 กันยายน
2001	- การล้มละลายของบริษัทยักษ์ใหญ่อย่าง Enron และ WorldCom

ที่มา : คัดแปลงมาจาก The American Association of Retired Person (AARP) (2007)

จากคุณลักษณะของ Generation Y ที่กล่าวข้างต้น ส่งผลให้แต่ละเจนเนอเรชันมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน ดังที่แสดงในตารางที่ 2.2

ตาราง 2.2 ความแตกต่างของแต่ละเจนเนอเรชันตามตารางเปรียบเทียบ

รายละเอียด	เบบี้บูมเมอร์	เจนเนอเรชันเอ็กซ์	เจนเนอเรชันวาย
ปี ค.ศ. ที่เกิด	1946 – 1964	1965 – 1983	1984-2002
อายุ(ปี)	57-75	38-56	19-37
คุณลักษณะ	- ยึดมั่นใน อุดมการณ์ - นักล่างาน	- คือรุ่น ข่างสงสัย - นักล่าฝัน - มากขึ้น	- มองโลกในแง่ดี - มีกฎระเบียบหรือ วิธีการใหม่ ๆ

ตาราง 2.2 ความแตกต่างของแต่ละเจนเนอเรชันตามตารางเปรียบเทียบ (ต่อ)

	<ul style="list-style-type: none"> - มีเทคโนโลยีไม่หลากหลาย - ให้ความสำคัญกับงานอยู่เพื่องาน 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการทำงานแบบผสมผสานงานเป็นเพียงส่วนหนึ่งของชีวิต มุ่งทำงานให้สำเร็จ 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นยุคของอินเทอร์เน็ตเติบโตมากับสังคมออนไลน์ - ใช้ชีวิตรวดเร็วให้ความสำคัญกับชีวิตความสุข มากกว่างาน
--	--	--	--

ที่มา: ดัดแปลงมาจาก The Chartered Institute of Personnel and development (CIPD) (2008)

จากคุณลักษณะที่แตกต่างกันของแต่ละเจนเนอเรชันนั้น ส่งผลให้แต่ละเจนเนอเรชันมีทัศนคติ พฤติกรรม แรงจูงใจตลอดจนลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน และเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลในแต่ละเจนเนอเรชัน จึงสามารถสรุปลักษณะการทำงาน ดังตารางที่ 2.3

ตาราง 2.3 เปรียบเทียบลักษณะการทำงานของแต่ละเจนเนอเรชัน

ลักษณะการทำงาน	เบบี้บูมเมอร์	เจนเนอเรชันเอ็กซ์	เจนเนอเรชันวาย
ปี ค.ศ. ที่เกิด อายุ(ปี)	1946 – 1964 57-75	1965 – 1983 38-56	1984-2002 19-37
จริยธรรมในการทำงาน	เป็นกลุ่มคนบ้างาน และมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทกับงาน	ลดขั้นตอนในการ ทำงาน	สามารถทำงานได้ หลายอย่างในเวลา เดียวกัน
รูปแบบการสื่อสาร	สื่อสารด้วยตัวเอง	สื่อสารโดยตรงทันที	มีเทคโนโลยีเข้ามาช่วย ในการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์มือถือ อีเมลล์
แรงจูงใจในการทำงาน	เมื่อได้รับประกาศ เกียรติคุณจะรู้สึกมี คุณค่า	อิสระในการทำงาน	มีแบบอย่างในการ ทำงาน รู้สึกศรัทธา และอย่างทำตาม

ตาราง 2.3 เปรียบเทียบลักษณะการทำงานของแต่ละเจนเนอเรชัน (ต่อ)

การใช้เทคโนโลยีในการทำงาน	พยายามเรียนรู้	ยังคงคุ้นเคยกับการทำงานแบบ PDA	ยอมรับเทคโนโลยีเชี่ยวชาญและสามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว
สมดุลในชีวิตส่วนตัว	ชีวิตมุ่งเน้นไปทำงานเพียงอย่างเดียว	ให้ความสำคัญทั้งงานและเรื่องส่วนตัว	แบ่งเวลายานกับเวลาส่วนตัวชัดเจน

ที่มา: ดัดแปลงมาจาก The Chartered Institute of Personnel and development (CIPD) (2008)

สำนักส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครลอสแอนเจลิส (2559) ระบุว่า ลักษณะเด่นของ Generation Y คือ เป็นกลุ่มประชากรที่เติบโตมากับเทคโนโลยี จึงส่งผลให้สามารถเรียนรู้เทคโนโลยีและปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างรวดเร็ว มีความคิดที่เป็นอิสระ แปลกใหม่ และเป็นตัวของตัวเอง กล้าคิดกล้าทำมากขึ้น ชอบแสดงความคิดเห็นของตนให้ผู้อื่นรู้ โดยใช้เทคโนโลยีสื่อสารออนไลน์

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน (Work from home)

Kugelmass (1955) ระบุว่าการทำงานที่บ้านหรือการทำงานรูปแบบ Work from home หมายถึง การทำงานที่มีความยืดหยุ่นทั้งในเรื่องของเวลา สถานที่ โดยพนักงานสามารถเลือกช่วงเวลาในการปฏิบัติงานได้ เลือกสถานที่ปฏิบัติงานเองได้โดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงาน หรือไม่จำเป็นต้องเข้างานตามเวลาที่กำหนดเดิม อีกทั้งพนักงานยังสามารถปรับเปลี่ยนชั่วโมงการทำงานและสถานที่ทำงานได้ตามความสะดวก เพื่อช่วยขจัดความเครียดในการทำงานทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้

สุพจน์ นาคสวัสดิ์ (2563) กล่าวว่า การทำงานรูปแบบ work from home เป็นการจ้างงานในรูปแบบให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่บ้านหรือในสถานที่ที่ตนเองสะดวกได้ โดยอาจจะเป็นได้ทั้งการจ้างรูปแบบ Work from home ตลอดการทำงาน หรือสลับสับเปลี่ยนระหว่างการเข้าสำนักงานกับการเข้าสำนักงาน หรือการทำงานรูปแบบ work from home ตามโอกาส เช่น กรณีมีโรคระบาด ให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้านได้ช่วงระยะเวลาหนึ่ง เมื่อสถานการณ์ดีขึ้นจะให้กลับมาทำงานสำนักงานตามปกติ ทั้งนี้การทำงานรูปแบบ Work from home ประกอบด้วย 1. การกำหนดลักษณะว่างานนั้นเป็นงานที่มีความเหมาะสมที่จะสามารถทำงานบ้านได้หรือไม่, 2. การกำหนดเวลาทำงาน

ให้มีความสอดคล้องกับการทำงานในสำนักงาน มีเวลาเข้า- ออกงาน และยังคงถือปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรที่มีอยู่เดิม, 3. การระบุงานที่ต้องทำ มีการมอบหมายงานที่พนักงานจะต้องรับผิดชอบขณะปฏิบัติงานที่บ้าน เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงต้องมีการรายงานผู้บังคับบัญชากรณีต้องออกจากพื้นที่ทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบการปฏิบัติที่กำหนดไว้, 4. การติดตามงานตามนโยบายหรือแนวทางปฏิบัติในการติดตามงานอย่างชัดเจนเพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการงานให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด, 5. การจัดสรรเงินช่วยเหลือพนักงานในทำงานที่บ้านเนื่องจากพนักงานจะต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน อาทิ ค่าอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์ ค่าไฟ เป็นต้น และ 6. การบริหาร จัดการ ดูแลอุปกรณ์สื่อสารหรือเทคโนโลยีในมีความสะดวกในการใช้งาน เพื่อลดผลกระทบในการทำงาน ประชุม หรือ การติดต่อสื่อสารกันระหว่างทำงาน

Nilles (1998) ได้ให้ความหมายการทำงานทางไกล (Telework) เป็นการบริหารจัดการการทำงานให้มีความยืดหยุ่น มีมุมมองในเรื่องของการเคลื่อนย้ายงานไปหาผู้ปฏิบัติงาน แทนการที่ให้ผู้ปฏิบัติงานเคลื่อนตัวเองไปหางาน เพื่อใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเป็นสื่อกลางในการทำงาน รูปแบบนี้ ทั้งยังมีการออกแบบงานมาเพื่อให้ลดความตึงเครียดจากการทำงานรูปแบบเดิม ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผ่อนคลายมากยิ่งขึ้น

Bailey และ Kurland (1999) ได้ให้ความหมายของการทำงานทางไกลไว้ว่าเป็นการออกแบบการทำงานผ่านเทคโนโลยีดาวเทียมสำนักงาน (Satellite Office) การทำงานจากที่ทำงานใกล้บ้าน (Neighborhood work center) การทำงานจากที่บ้าน (Home-based) รวมไปถึงการทำงานผ่านอุปกรณ์สื่อสาร (Mobile) ซึ่งทำให้สามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา

Verbeke et al. (2008) กล่าวว่า การทำงานทางไกล เป็นการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องเดินทางไปทำงานที่สำนักงาน สามารถปฏิบัติงานที่ไหนก็ได้ที่สามารถเข้าถึงการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน

Pearce (2009) กล่าวว่า การทำงานทางไกล (Telecommuting) หมายถึง การทำงานผ่านระบบที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อมาช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน โดยสามารถใช้งานระบบได้ทั้งที่บ้านหรือสถานที่อื่น ๆ ตามความสะดวกของพนักงาน

ธีรยุส วัฒนาสุภโชค (2553) กล่าวว่า การทำงานโดยอาศัยการเชื่อมต่อของเทคโนโลยี เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานที่ใดก็ได้โดยไม่ต้องเข้าสำนักงาน เปรียบเสมือนสำนักงานเสมือนจริง (Virtual Office) ที่ให้พนักงานทำงานร่วมกันผ่านเครือข่ายหรือการเชื่อมโยงของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย (2560) กล่าวว่า การทำงานทางไกล หมายถึง การทำงานจากบ้าน โดยได้รับค่าจ้าง (Paid work from home) การทำงานจากสำนักงานดาวเทียม (Satellite office) และ การทำงานจากสถานที่ทำงานระยะไกล (Telework Centre) รวมไปถึงการทำงานจากสถานที่อื่น ๆ ที่ไม่ใช่สถานที่ทำงานปกติ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อกลางในการเชื่อมต่อข้อมูล การสื่อสารในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าค่านิยมของการทำงานทางไกล หรือการทำงานรูปแบบ Work from home นั้น มีการให้ความหมายในมุมมองที่แตกต่างกันตามบริบทของแต่ละงานวิจัย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอให้ความหมายของการทำงานทางไกลหรือการทำงานรูปแบบ Work from home สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ว่า เป็นการดำเนินงานร่วมกันผ่านระบบหรือเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยให้การทำงานมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยพนักงานสามารถออกแบบช่วงเวลาการทำงานรวมถึงสถานที่ทำงานของตนเองได้ ทำให้พนักงานมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทั้งนี้ การทำงานจะต้องกำหนดงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลา และการติดตามงานที่ชัดเจนเพื่อช่วยให้การบริหารจัดการงานรูปแบบ Work from home มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เป็นประโยชน์ทั้งกับองค์กรและตัวพนักงานด้วยเช่นกัน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม

ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ถูกพัฒนาขึ้นโดย Davis (1989) เป็นการศึกษาและคาดการณ์พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของปัจเจกบุคคล โดยมีที่มาจากความตั้งใจใช้งานและการใช้งานเทคโนโลยีเป็นตัวแปรที่ใช้ในการตัดสินใจประกอบด้วย

1. การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน (Perceived Usefulness) หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจด้าน เทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นและความตั้งใจของแต่ละบุคคล ในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการทำงานของตนเองให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) หมายถึง การรับรู้ มุมมอง ความรู้สึกว่าการระบบมีการใช้งานง่ายส่งผลให้เกิดความพยายามในการใช้งานและทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี จนนำไปสู่พฤติกรรมที่ตั้งใจใช้งาน
3. ทศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยี (Attitude Toward Using) หมายถึง ทศนคติของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยี ได้รับอิทธิพลมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน นำไปสู่พฤติกรรมที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น ๆ

4. พฤติกรรมการตั้งใจใช้งานเทคโนโลยี (Behavior Intention) หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยี โดยได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่าย และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการตั้งใจใช้งานเทคโนโลยีอย่างแท้จริง

แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (Theory of planned behavior : TPB)

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (Theory of planned behavior : TPB) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาได้รับการพัฒนาจาก Ajzen (1985) อธิบายว่ามนุษย์มีการแสดงพฤติกรรมตามเหตุและผล มีการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล ปราศจากการใช้อารมณ์ มีการพิจารณาไตร่ตรองก่อนที่จะแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมใด ซึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavior Beliefs) ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs) และความเชื่อเกี่ยวกับความสามารถในการควบคุม (Control Beliefs) ตามแนวคิดทฤษฎีการกระทำตามเหตุและผล (Theory of Reasoned Action : TRA) ของ Ajzen และ Fishbein (1975) อธิบายได้ดังนี้

1. ทัศนคติที่มีต่อความเชื่อ (Attitudes) หมายถึง ทัศนคติในทางบวกหรือลบที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมอันเนื่องมาจากความโน้มเอียงภายในจิตใจของบุคคลหนึ่งในการแสดงออกทางความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งมาจากงานวิจัยของ Davis (1989) กล่าวคือ บุคคลจะแสดงพฤติกรรมเชิงบวกหากมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ในทางตรงกันข้าม หากมีทัศนคติเชิงลบต่อสิ่งใดก็จะแสดงพฤติกรรมเชิงลบต่อสิ่งนั้นเช่นกัน ประกอบด้วย

1.1 การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน (Perceived Usefulness) เป็นปัจจัยการรับรู้ด้านเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นแต่ละบุคคล ว่าเทคโนโลยีนั้นเมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับงาน จะช่วยให้ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ทำให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น

1.2 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) เป็นปัจจัยการรับรู้มุมมอง ความรู้สึกที่ว่าเทคโนโลยีมีการใช้งานง่ายส่งผลให้เกิดความพยายามในการใช้งานและทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี จนนำไปสู่พฤติกรรมการตั้งใจใช้งาน ในทางตรงกันข้าม หากพบว่าการใช้งานเทคโนโลยีมีความยุ่งยาก ซับซ้อน ก็จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมไม่ยอมรับเทคโนโลยี

1.3 ความเข้ากันได้ในการใช้ (Compatibility) การวัดการสอดคล้องหรือเข้ากันได้ของผู้ใช้งานกับปัจจัยในด้านต่าง ๆ เช่น ค่านิยม ประสบการณ์ในอดีต หรือทักษะ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความรู้สึกปลอดภัย และให้ความสำคัญกับนวัตกรรมนั้นมากขึ้น

2.บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลที่อยู่โดยรอบที่มีอิทธิพลต่อการแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมนั้น โดยส่วนใหญ่ผู้มีแนวโน้มที่จะเป็นไปตามความคาดหวังของบุคคลนั้น ประกอบด้วย

2.1 บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure) เป็นปัจจัยความคาดหวังจากบุคคลที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันในที่ทำงาน อาทิ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดการแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมใด ๆ ในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน จากการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับการทำงานทางไกล (ชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย,2560) ในขณะเดียวกัน การขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารก็ส่งผลเชิงลบต่อการยอมรับ ทักษะ และผลการทำงานทางไกลของพนักงานด้วยเช่นกัน (Ruppel & Harrington, 1995) กล่าวคือ ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา และ ผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องมีความเชื่อใจ และเชื่อมั่นว่าสามารถทำงานได้ดี และจะได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมเท่ากันทุกคนซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและลดความเครียดในการทำงานลงได้ (Staples, 2001)

2.2 บรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure) เป็นปัจจัยความคาดหวังจากบุคคลที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันเป็นครอบครัว อาทิ บิดา มารดา พี่ น้อง ลูก ป้า น้า อา ปู่ ย่า ตา ยาย รวมทั้งเพื่อนฝูง ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมใด ๆ ในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ หากสมาชิกในครอบครัวมีความเข้าใจถึงรูปแบบการการทำงานทางไกล ให้การสนับสนุน ให้พื้นที่ และให้เวลาในการทำงาน ก็จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ปราศจากความกังวลในเรื่องของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป รวมไปถึงความพึงพอใจในการทำงานทางไกล และความสัมพันธ์เชิงบวกกับองค์กรอีกด้วย และนอกจากนี้ ความพร้อมด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีก็เป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานทางไกลได้อย่างเหมาะสม (Weiss,1994) ซึ่งหากสภาพแวดล้อมในการทำงานทางไกลไม่เอื้ออำนวยก็จะส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในครอบครัวขึ้นได้ ส่งผลทางลบต่อความตั้งใจทำงานทางไกล (ชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย,2560)

3. การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavioral control) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อปัจจัยที่อาจส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมนั้น เช่น การรับรู้ถึงความพร้อมของทรัพยากร ทักษะ หรือโอกาส รวมไปถึงเงื่อนไขของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จะช่วยให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและทรัพยากรที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานได้ง่าย จะส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีได้มากขึ้น ประกอบด้วย

3.1 ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource facilitating conditions) หมายถึง ทรัพยากรที่องค์กรให้การสนับสนุนในการทำงานรูปแบบ work from home อย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

3.2 เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Technology facilitating conditions) หมายถึง เทคโนโลยีที่ช่วยสนับสนุนให้การทำงานทางไกลสามารถรับส่งข้อมูล ติดต่อสื่อสาร และประสานงานระหว่างกันได้อย่างสะดวก และทำให้งานประสบความสำเร็จ มีการศึกษาพบว่า การทำงานทางไกลที่ได้รับการสนับสนุนเทคโนโลยีที่พอพอจะส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการสนับสนุน (Haines, 2002)

3.3 นโยบายองค์กร (Corporate Policy) หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในการทำงานทางไกล หากองค์กรมีวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับระบบการทำงานทางไกล ก็จะช่วยให้งานประสบความสำเร็จ (ชาลิณี จุติโชติพิณชัย, 2560; Kowalski and Swanson, 2005)

2.4 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน

ทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน ถูกพัฒนามาจาก Peterson และ Plowman (1989) ประกอบด้วย

คุณภาพของงาน (Quality) ผลที่เกิดจากการทำงานจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์ ความคุ้มค่า และความพึงพอใจต่อผู้ผลิตและผู้ใช้อย่างไรก็ตามยังสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและผู้มารับบริการได้อีกด้วย

ปริมาณงาน (Quantity) จำนวนงานจะต้องมีปริมาณที่เหมาะสมตามแผนงาน เป็นไปตามความคาดหวังขององค์กรและเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อให้สามารถบริหารแผนงาน เวลา และทรัพยากรได้ตามที่กำหนดไว้

เวลา (Time) ระยะเวลาที่ใช้สำหรับการดำเนินงานจนแล้วเสร็จ โดยงานที่ได้จะต้องมีความถูกต้อง ทันสมัย และเป็นไปตามมาตรฐาน อีกทั้งยังสามารถพัฒนาเทคนิคการทำงานเพื่อลดเวลา ลดขั้นตอนในการทำงานลงได้

ค่าใช้จ่าย (Costs) ค่าใช้จ่ายสำหรับการดำเนินงานอย่างเหมาะสมทั้งในแง่ของทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่ใช้ ให้เป็นไปตามหลักการ ลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด

ในขณะที่ อีสริยา อนุศาสตร์เมธา (2542) ได้ให้ความหมายว่า การดำเนินงานให้ได้รับประโยชน์สูงสุดตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ โดยพิจารณาจากผลงานว่างานมีประสิทธิภาพหรือไม่

ดิน ปรัชญพฤทธิ และอิสระ สุวรรณบด (2544) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารงานให้เกิดผลดีมากที่สุด มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด และสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยการลดค่าใช้จ่ายทางทรัพยากรลง ไม่ว่าจะเป็นทางด้านวัสดุ และ คน พร้อมทั้งเพิ่มความรวดเร็วและคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น

ชำเลื่อง พุดพรหม (2545) ได้ให้ความหมายว่า สัดส่วนความพยายามที่ได้ใช้ในการทำงานเทียบกับความสามารถของบุคลากร องค์กร เครื่องอำนวยความสะดวก การปฏิบัติกิจกรรม ซึ่งออกมาในรูปของผลิตผลหรือผลลัพธ์

เทพี วรรณวงศ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า การปฏิบัติงานที่ได้ผลผลิตมากที่สุด (Maximum Output) โดยใช้วัตถุดิบน้อยที่สุด (Minimum Input)

ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และคณะ (2547) ได้ให้ความหมายว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลลัพธ์ (Output / Outcome) กับปัจจัยนำเข้า (Input) สะท้อนออกมาในรูปสัดส่วน หน่วยงานที่มีค่า (Output / Outcome) สูง ถือว่ามีประสิทธิภาพสูง

จากการทบทวนงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องทำให้สรุปความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานได้ดังนี้ ประสิทธิภาพในการทำงาน คือการบริหารจัดการงานให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และได้ผลลัพธ์สูงสุดในการทำงาน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรม ไม่ปรากฏงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่มประชากรเจนเอเรชั่นวาย อันเนื่องมาจากที่ผ่านมา ประเทศไทยยังไม่ค่อยให้ความสนใจหรือมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็น Work from home มากนัก แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 จึงทำให้หลายองค์กรมีความจำเป็นจะต้องปรับตัว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาในกรณีที่มีการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from home แล้วนั้น มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการออกแบบการทำงานรูปแบบ Work from home ต่อไป โดยจะขอเสนอ งานวิจัยที่ได้มีการศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าใจภาพรวมของเนื้อหาวิจัย ดังตารางที่ 2.4 ดังนี้

ตาราง 2.4 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย (ปี)	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง/กลุ่มประชากร	ผลงานวิจัย
พรศรี ลีลาพัฒน์วงศ์ และ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี : กรณีศึกษา	กลุ่มผู้บริโภคในประเทศไทยที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่มี	ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน , การรับรู้ถึงความง่ายใน

ตาราง 2.4 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ทิพวรรณ ปิ่นวนิชย์กุล (2562)	ยานยนต์ไฟฟ้าประเภทยานยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (รย.1)	พฤติกรรมการใช้ยานยนต์และผ่านการสอบถามข้อชี้ จำนวน 419 คน	การใช้งาน และการรับรู้ถึงความเสี่ยง ส่งผลต่อความตั้งใจจะใช้งาน ซึ่งเมื่อมีความตั้งใจจะใช้งานแล้วนั้น จะส่งผลให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีมากขึ้น เนื่องจากเห็นแล้วว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์ ใช้งานง่าย และเหมาะสมกับการดำเนินชีวิตอย่างยิ่ง
ชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย (2559)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงานกรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เฉพาะพนักงานที่สำนักงานใหญ่ จำนวน 305 คน	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการใช้และไม่ใช้งานระบบ พบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน, ปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้, ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน, บรรทัดฐานที่ทำงาน, ปัจจัยเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ และสุดท้ายปัจจัยบรรทัดฐานที่บ้าน ไม่มีผลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล แต่ปัจจัยด้านความเข้ากันได้และนโยบายขององค์กร มีผล

ตาราง 2.4 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

			ต่อการทำงานทางไกล เนื่องจาก 2 ปัจจัยนี้ส่งผลให้เกิดทัศนคติ และการรับรู้เชิงบวก ทำให้เกิดการควบคุมพฤติกรรม ซึ่งจะส่งผลหรือสามารถทำนายโอกาสในการเกิดการใช้ระบบการทำงานทางไกล ได้ทั่วทั้งองค์กร
ลักษิกา นุชอุดม (2564)	ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงสถานการณ์วิกฤติ COVID-19	พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทยในกรุงเทพมหานคร จำนวน 244 คน	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านมากที่สุดคือ บรรทัดฐานที่บ้าน เพราะส่งผลกระทบในทุก ๆ ปัจจัย คือความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องกันระหว่างบุคคลกับงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อความสมดุลในชีวิต ความอยู่ดีมีสุข และอีกปัจจัยที่สำคัญไม่แพ้กันคือบรรทัดฐานที่ทำงาน ซึ่งล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของงานทั้งสิ้น และเมื่อวิเคราะห์

ตาราง 2.4 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

			<p>ความสัมพันธ์เมื่อเกิดการรับรู้สถานการณ์ COVID-19 พบว่า ปัจจัยด้านการใช้งานง่ายมีอิทธิพลเชิงบวกมากที่สุดต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความสมดุลในชีวิตและการทำงาน</p>
<p>วิมลสิริ หลอดทอง (2564)</p>	<p>ความพึงพอใจในการทำงานจากที่บ้าน Work from home ของพนักงานช่วง Generation X และ Generation Y ในธุรกิจค้าปลีก</p>	<p>ประชากรผู้ทำงานในภาคอุตสาหกรรมด้านการบริการและการค้า จำนวน 290 คน</p>	<p>ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านมากที่สุด คือปัจจัยทรัพยากรที่เอื้ออำนวย รองลงมาคือ บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน และการรับรู้ถึงประโยชน์ตามลำดับ และในส่วนของสมดุลระหว่างชีวิตและงาน พบว่า บรรทัดฐานที่บ้านเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด รองลงมาคือ การรับรู้ถึงประโยชน์และบรรทัดฐานที่ทำงานตามลำดับ, ด้านความอยู่ดีมีสุขเกิดขึ้นจากบรรทัดฐานที่ทำงานมากที่สุด และสุดท้าย ความสอดคล้องกันของคนและงาน พบว่า ปัจจัย</p>

ตาราง 2.4 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

			การรับรู้ถึงประโยชน์ ส่งผลต่อความสอดคล้อง ของงานมากที่สุด และ เมื่อพิจารณาความ แตกต่างของ Generation X และ Generation Y นั้น พบว่าทั้งสอง Generation ไม่มีความ แตกต่างกัน
มนัสนันท์ ศรี นาคาร์ และ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2553)	การทำงานทางไกลและที่ บ้าน	พนักงานเอกชน ข้าราชการและกลุ่ม อาชีพอิสระ จำนวน 297 คน	กลุ่มตัวอย่างมีความเห็น ว่าการทำงานที่บ้านสร้าง ความพึงพอใจในด้าน การสื่อสารและ ความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชาที่ดีขึ้น ช่วยลดความขัดแย้งใน การทำงาน ส่งผลให้ สุขภาพจิตดีขึ้น มี ความสุขมากกว่าเดิม และมีอิสระในการ ทำงาน
สร้อยญา ช่อสัจย์ (2564)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความคิดเห็นและความ พึงพอใจต่อการทำงาน จากบ้านของพนักงานใน บริษัทไทย ในช่วงการ ระบาดของไวรัสโควิด- 19	พนักงานของบริษัทวิ ที่ทำงานอยู่ใน ประเทศไทย จำนวน 182 คน	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการ ทำงานจากบ้าน พบว่า บรรทัดฐานที่บ้านมี ความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยกลุ่มตัวอย่าง มองว่า การทำงานจาก บ้านไม่ก่อให้เกิดความ

ตาราง 2.4 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

			<p>ขัดแย้งในครอบครัว รองลงมาเป็นด้านการ รับรู้ถึงความง่ายและ ประโยชน์ในการใช้งาน ส่งผลให้สามารถเรียนรู้ และใช้งานได้ไม่ยาก ทั้ง ยังมองว่าช่วยลด ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าอาหาร เสื้อผ้า และใน ส่วนปัจจัยทรัพยากรที่ เอื้ออำนวยมีความเห็น ด้วยอย่างมากว่า ได้รับ การสนับสนุนอุปกรณ์ รวมไปถึงปัจจัยด้าน บรรทัดฐานที่ทำงาน เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย มีผลต่อการทำงานจาก บ้านในระดับมาก</p>
Ruppel and Harrington (1977)	The Role of Trust, Communication and Corporate Culture in Telecommuting Relationships	Information System Manager จำนวน 96 คนจากองค์กรหลาย แห่งในประเทศ สหรัฐอเมริกา	<p>บรรยากาศในการทำงาน และ การสร้างวัฒนธรรม กลุ่มให้เกิดความเชื่อใจ ทั้งในระดับหัวหน้าและ ระดับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้เกิด ความสัมพันธ์อันดีใน องค์กร ช่วยส่งเสริมให้ การทำงานรูปแบบ ทางไกล</p>

ตาราง 2.4 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

			(Telecommuting) ประสบความสำเร็จ
Langa & Conradie (2003)	Perceptions and attitudes with regard to teleworking among public sector officials in Pretoria: applying the Technology Acceptance Model (TAM)	พนักงานภาครัฐในเมือง Pretoria ประเทศแอฟริกาใต้ที่เคยทำงานทางไกล จำนวน 45 คน	ระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารของบุคลากรอยู่ในระดับสูงเพราะเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติเชิงบวกกับการทำงานทางไกล ตามทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (The Theory of Acceptance Model: TAM) ที่ว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived of Ease of Use) และนำไปสู่การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้ เป็นสองปัจจัยหลักที่นำไปสู่ทัศนคติที่มีต่อการทำงานทางไกล

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ได้ทำการศึกษาด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านตามตารางที่ 1 พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มุ่งเน้นศึกษาทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude toward Behavior) บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) และ การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) ตามแนวคิดและทฤษฎีของ TAM (The Theory of Acceptance Model) และ TPB (Theory of Planned Behavior) ซึ่งจากผลการวิจัยรายงาน ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายและประโยชน์ในการ

(ชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย,2559; พรศรี ลีลาพัฒน์วงศ์ และ ทิพวรรณ ปิ่นวนิชย์กุล,2562; สรัญญา ชื่อสัตย์,2564; Langa & Conradie,2003) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (ชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย,2559; พรศรี ลีลาพัฒน์วงศ์ และ ทิพวรรณ ปิ่นวนิชย์กุล,2562; วิมลสิริ หลอดทอง,2564; สรัญญา ชื่อสัตย์,2564; Langa & Conradie,2003) ด้านบรรทัดฐานที่บ้าน (ชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย,2559; ลักขิกา นุชอุดม,2564; วิมลสิริ หลอดทอง,2564; สรัญญา ชื่อสัตย์,2564) ด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน (ชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย,2559; ลักขิกา นุชอุดม,2564; วิมลสิริ หลอดทอง,2564; สรัญญา ชื่อสัตย์,2564) ด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวย (ชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย,2559; วิมลสิริ หลอดทอง,2564; สรัญญา ชื่อสัตย์,2564) ด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย (ชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย,2559; ลักขิกา นุชอุดม,2564; สรัญญา ชื่อสัตย์,2564) โดยชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย (2559) ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมในด้านความเข้ากันได้และนโยบายองค์กร ในขณะที่งานวิจัยของ Ruppel และ Harrington (1977) ได้ทำการศึกษาด้านบรรยากาศในการทำงาน และการสร้างวัฒนธรรมกลุ่ม แตกต่างจากงานวิจัยของมนัสนันท์ ศรีนาคกร และ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2553) ที่พบว่าการทำงานที่บ้านสร้างความพึงพอใจในการสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่ดีขึ้น ช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน ส่งผลให้สุขภาพจิตดีขึ้น มีความสุขมากกว่าเดิม และมีอิสระในการทำงาน

งานวิจัย วิมลสิริ หลอดทอง (2564) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องกันระหว่างบุคคลกับงาน เป็นผลมาจากทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude toward Behavior) บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) และ การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) ทั้งสิ้น ทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ส่งผลให้บุคลากรเกิดทัศนคติในเชิงบวกต่อการทำงานทางไกล ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารของบุคลากรอยู่ในระดับสูงเพราะเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน ตามทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (The Theory of Acceptance Model: TAM) ที่ว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived of Ease of Use) และนำไปสู่การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้ เป็นสองปัจจัยหลักที่นำไปสู่ทัศนคติที่มีต่อการทำงานทางไกล

อย่างไรก็ตามก็ยังพบข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากงานวิจัยว่าปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน, ปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการ ใช้, ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน, บรรทัดฐานที่ทำงาน, ปัจจัยเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการ ใช้ และสุดท้ายปัจจัยบรรทัดฐานที่บ้าน ไม่มีผลต่อการ ใช้ระบบทำงานทางไกล แต่ปัจจัยด้านความเข้ากันได้และนโยบายขององค์กร มีผลต่อการทำงานทางไกล โดย 2 ปัจจัยนี้ส่งผลให้เกิดทัศนคติ และการรับรู้เชิงบวก ทำให้เกิดการ

ควบคุมพฤติกรรม ซึ่งจะส่งผลหรือสามารถทำนายโอกาสในการเกิดการใช้ระบบการทำงานทางไกลได้ทั่วทั้งองค์กร (ชาลีนี ฐิติโชติพิณชัย, 2559)

นอกจากนี้ยังมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานทางไกล (Telecommuting) โดยพบว่า บรรยากาศในการทำงาน และการสร้างวัฒนธรรมกลุ่มให้เกิดความเชื่อใจ ทั้งในระดับหัวหน้าและระดับเพื่อนร่วมงาน จะส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในองค์กร ช่วยส่งเสริมให้การทำงานรูปแบบทางไกลประสบความสำเร็จ

ผู้วิจัยพบว่าโดยส่วนใหญ่แล้วงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้านมักจะมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยตามกรอบแนวคิดและทฤษฎีของ TAM (The Theory of Acceptance Model) และ TPB (Theory of Planned Behavior) ซึ่งงานวิจัยในอดีตได้เลือกศึกษาไม่ครบทุกตัว และเป็นการศึกษาเพียงกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มเท่านั้น ผู้วิจัยจึงขอศึกษาต่อยอดเพิ่มเติมโดยใช้กรอบแนวคิดและปัจจัยอื่น ๆ มาวิจัยเพื่อให้ได้ผลวิจัยที่หลากหลายมากขึ้น

ตาราง 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน

ผู้วิจัย (ปี)	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง/กลุ่มประชากร	ผลงานวิจัย
พฤทธิสิทธิ์ อุทุม (2559)	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว	ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว จำนวน 64 คน	ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วมีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับมาก โดยในด้านคุณภาพสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้สั่งสมมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มารับบริการ, ด้านปริมาณงาน สามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามภาระงานที่ได้รับ

ตาราง 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน (ต่อ)

			มอบหมาย สามารถแบ่งเวลา และจัดสรรงานได้เป็นอย่างดี, ด้านเวลาสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากขั้นตอนหรือระเบียบกฎเกณฑ์เพื่อให้สามารถทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด และด้านค่าใช้จ่าย สามารถใช้ทรัพยากรคน เงิน วัสดุได้อย่างเหมาะสม มีประโยชน์ คุ่มค่า รวมไปถึงเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เกิดความสะดวกมากขึ้น
อักษรเลข ไม้จันทร์ (2559)	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา	พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา จำนวน 150 คน	ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่าด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีแสงสว่างเพียงพอ มีอุณหภูมิในการทำงานที่เหมาะสม มีมาตรการป้องกันอุบัติเหตุ รองลงมาจะเป็นด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ, ด้านความมั่นคงก้าวหน้าใน

ตาราง 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน (ต่อ)

			งาน, ด้านขวัญกำลังใจ และด้านความสัมพันธ์ กับบุคคลในที่ทำงาน จะ ส่งผลให้การทำงานมี ประสิทธิภาพใน ระดับสูงทั้งในด้าน คุณภาพ องค์กรมีการ ควบคุมมาตรฐาน มี ความรวดเร็วในการ ปฏิบัติงาน ตรงต่อเวลา และได้ปริมาณการผลิต ตามที่องค์กรต้องการ
ชนกนันท์ โตชู วงศ์ (2563)	การจัดการการ เปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน ที่บ้าน (Work from home) ของพนักงาน เอกชนในสภาวะวิกฤติ การเกิดโรคระบาดไวรัส โควิด-19 ในเขต กรุงเทพมหานคร	พนักงาน บริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน	การมีส่วนร่วมในการ เปลี่ยนแปลง การ วางแผนการ เปลี่ยนแปลงและการ ปรับปรุงตรวจสอบมี อิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การทำงานในรูปแบบ Work from home อย่าง มีนัยสำคัญ ทั้งในด้าน คุณภาพของงาน ทำให้ พนักงานมีแนวทางใน การทำงานที่บ้าน ได้ดี ส่งผลต่อคุณภาพของ งาน, ด้านปริมาณงาน มี การกำหนดขั้นตอนที่ ง่าย ปฏิบัติงานได้จริง สร้างความมั่นใจในการ ปฏิบัติงาน

ตาราง 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน (ต่อ)

			<p>, ด้านเวลาในการทำงาน มีการสร้างการรับรู้ เปิดโอกาสให้พนักงาน แสดงความคิดเห็น มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น จะช่วยให้พนักงานใช้เวลา ปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากการการทำงานรูปแบบเดิม และด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น โดยหากมีการสร้างมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง การปรับปรุงตรวจสอบ การวางแผนการเปลี่ยนแปลงและนำความเปลี่ยนแปลงจะมีผลให้ค่าใช้จ่ายในการทำงานที่บ้านไม่แตกต่างจากการทำงานที่สำนักงาน</p>
กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556)	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮน์เตอร์เนชั่นแนล จำกัด	พนักงานของบริษัทชั้นไฮน์เตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 70 คน	ผลการวิจัยระบุว่า ประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานมีระดับมาก อันเนื่องมาจาก 1. ลักษณะที่งานที่มีความท้าทาย ปริมาณงานที่เหมาะสม 2. ความรวดเร็วในการ

ตาราง 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน (ต่อ)

			<p>ปฏิบัติงาน มีขั้นตอนชัดเจน สามารถนำเทคโนโลยีมาช่วยให้งานเสร็จเร็วขึ้นได้ 3. ความถูกต้องของเอกสาร เป็นไปตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย 4. ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน เข้าใจภารกิจขององค์กร 5. ความมีมนุษยสัมพันธ์ มีเพื่อนร่วมงานดี และ 6. ความสำเร็จตรงเวลา มีความรับผิดชอบ ปรับปรุงและแก้ไขปัญหาได้</p>
<p>ดัชนีผลงาน ธรรมชาติ (2556)</p>	<p>แนวทางการเพิ่ม ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงาน สายการผลิตบริษัท XYZ จำกัด</p>	<p>พนักงานสายการผลิต ที่ปฏิบัติงานใน บริษัท XYZ จำกัด จำนวน 827 คน</p>	<p>ผลวิจัยระบุว่า ระดับ การศึกษาส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงาน สายการผลิต รวมไปถึง ปัจจัยการปฏิบัติงานใน ด้านความสำเร็จในการ ทำงาน ความรับผิดชอบ ในงาน ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลใน หน่วยงาน ความมั่นคง ในการทำงาน มีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน</p>

ตาราง 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน (ต่อ)

ปวีณรัตน์ สิงห์ ภิววัฒน์ (2557)	แรงจูงใจที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน ของบุคลากร ในสังกัดอาชีวศึกษา จังหวัดลำปาง	บุคลากรในสังกัด อาชีวศึกษาจังหวัด ลำปางที่ปฏิบัติงาน ในวิทยาลัยเทคนิค ลำปาง วิทยาลัย อาชีวศึกษาลำปาง วิทยาลัยสารพัดช่าง ลำปาง วิทยาลัยการ อาชีพเกาะคา วิทยาลัยการอาชีพ เถิน และวิทยาลัย เทคโนโลยีและการ จัดการ กฟผ. แม่เมาะ จำนวน 241 คน	แรงจูงใจที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดอาชีวศึกษา จังหวัดลำปาง ได้แก่ ด้านความต้องการ ความสำเร็จ ความ ต้องการความผูกพัน และความต้องการ อำนาจ
------------------------------------	---	---	---

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานตามตารางที่ 2 พบว่า งานวิจัยที่มุ่งเน้นศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพ (พฤศจิกายน อูทุม; ชนกันันท์ โดชวงค์,2563; ณัชพล งานธรรมชาติ,2556) ด้านปริมาณงาน (พฤศจิกายน อูทุม; ชนกันันท์ โดชวงค์,2563; ณัชพล งานธรรมชาติ,2556) ด้านเวลา (พฤศจิกายน อูทุม; ชนกันันท์ โดชวงค์,2563; ณัชพล งานธรรมชาติ,2556) และด้านค่าใช้จ่าย (พฤศจิกายน อูทุม; ชนกันันท์ โดชวงค์,2563; ณัชพล งานธรรมชาติ,2556) ในขณะที่บางงานวิจัยทำการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานด้านสภาพแวดล้อม, ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ, ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงานที่ทำ, ด้านขวัญกำลังใจ และด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน แตกต่างกับงานวิจัยของ(กิตติยา ฐิติคุณรัตน์,2556) ที่ศึกษาความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านลักษณะงาน, ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน, ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน, ความสามารถในการปฏิบัติงาน, ความมีมนุษยสัมพันธ์ และความสำเร็จตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ปวีณรัตน์ สิงห์ภิววัฒน์,2557) ที่ทำการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานด้านผลการปฏิบัติงาน, การรักษาวินัย, คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ

งานวิจัยของ (ชนกันันท์ โดชวงค์,2563) กล่าวว่าการทำงานในรูปแบบ Work from home นั้นทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในด้านคุณภาพของงาน ทำให้

พนักงานมีแนวทางในการทำงานที่บ้านได้ดี, ด้านปริมาณงาน มีการกำหนดขั้นตอนที่ง่าย พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้จริง, ด้านเวลาในการทำงาน มีการสร้างการรับรู้ เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น จะช่วยให้พนักงานใช้เวลาปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากการทำงานรูปแบบเดิม และด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น โดยหากการสร้างการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง การปรับปรุงตรวจสอบ การวางแผนการเปลี่ยนแปลงร่วมกับพนักงานก็จะทำให้การทำงานที่บ้านไม่แตกต่างจากการทำงานที่สำนักงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่ได้กล่าวไปนั้น พบว่า ในประเทศไทยยังมีการศึกษาหรือวิจัยเกี่ยวกับการทำงานจากที่บ้านหรือการทำงานทางไกลน้อย โดยส่วนใหญ่มุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานจากบ้านของพนักงาน อีกทั้งยังไม่มีงานวิจัยที่ทำการศึกษาระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้การทำงานส่วนใหญ่มีการปรับเปลี่ยนเป็นการทำงานรูปแบบทางไกลมากขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่าการทำงานจากบ้านมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการยอมรับรูปแบบการทำงานทางไกล จึงควรศึกษาในแง่ของปัจจัยต่าง ๆ โดยใช้ปัจจัยตามกรอบแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรมซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานจากบ้านกับกลุ่มประชากร Generation Y ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งเป็นสัดส่วนของประชากรที่สูงสุดในประเทศไทย อีกทั้งเป็นวัยแรงงานสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศที่มีประสบการณ์การทำงานทั้งรูปแบบสำนักงานและรูปแบบทำงานจากที่บ้าน ตามหัวข้องานวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) มาสร้างกรอบแนวคิดของงานวิจัยและศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานจากบ้าน โดยเลือกศึกษาตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร ประกอบด้วย ตัวแปรด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม 1 ตัวแปร คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน, ตัวแปรด้านบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง 2 ตัวแปร คือ บรรทัดฐานที่ทำงาน และ บรรทัดฐานที่บ้าน และตัวแปรด้านการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม 2 ตัวแปร คือ เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ และทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ มาเป็นตัวแปรอิสระในการหาความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม โดยผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ดังนี้

1) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived of ease of use)

จากการศึกษาของ (พรศรี ธิลาพัฒน์วงศ์ และ ทิพวรรณ ปิ่นวนิชย์กุล, 2562) พบว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจทำงานของผู้ที่ปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดการยอมรับ

นวัตกรรมเทคโนโลยีมากขึ้น เนื่องจากเห็นแล้วว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์ ใช้งานง่ายและเหมาะสมกับการดำเนินชีวิตอย่างยิ่ง อีกทั้งการจัดการเทคโนโลยีที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามในการทำความเข้าใจมาก (Davis, 1989) ยังช่วยทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างจดจ่อ เป็นผลดีกับองค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า

H1: ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home

2) ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน (Work Social Structure)

จากการศึกษาของ (วิมลสิริ หลอดทอง, 2564) พบว่า ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงานส่งผลต่อความอยู่ดีมีสุขมากที่สุด และในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ยิ่งส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจต่อการทำงานที่บ้าน เกิดความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวรจ รัตนคำฟู และเมธาวิ รัชตวิจิน (2563) ที่กล่าวว่า การทำงานที่บ้านส่งผลดีทั้งต่อองค์กรและพนักงาน ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมทั้งประหยัดเวลา และมีความปลอดภัยในชีวิต พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่นเดียวกันกับมณีนันท์ ศรีนาคร และ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2009) ที่ระบุว่า การทำงานที่บ้านทำให้มีอิสระในการทำงานมากขึ้น สุขภาพจิตดีขึ้น ผลงานมีคุณภาพมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า

H2: ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home

3) ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน (Home Social Structure)

จากการศึกษาของลักขณา นุชอุดม (2564) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านมากที่สุดคือ บรรทัดฐานที่บ้าน เพราะส่งผลกระทบต่อทุก ๆ ปัจจัย คือ ความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความอยู่ดีมีสุข และความสอดคล้องกันระหว่างบุคคลกับงาน ในแง่การรับรู้ การทำความเข้าใจ และให้การสนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัว ก็จะทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานที่บ้านสามารถทำงานได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพของชีวิต คุณภาพของงาน และความพึงพอใจในการทำงาน (Haines et al., 2002) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า

H3: ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้านส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home

4) ปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource Facilitating Condition)

จากการศึกษาของ (วิมลสิริ หลอดทอง, 2564) ปัจจัยทรัพยากรที่เอื้ออำนวยส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน เนื่องจากทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานนั้น เป็น

ปัจจัยพื้นฐานในการทำงาน อาทิ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งทำให้เกิดความสะดวกสบายในการทำงาน ช่วยให้การทํางานราบรื่น ไม่ติดขัด อีกทั้งยังส่งผลต่อคุณภาพของงานที่ทำด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐาน

H4: ปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home

5) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Technology Facilitating Condition)

การทำงานที่บ้านจะต้องอาศัยปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยเป็นปัจจัยสำคัญ เนื่องจากหากจากผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่ที่แตกต่างกัน การมีเทคโนโลยีก็จะส่งผลให้การทำงานไม่ราบรื่น มีความยากลำบากมากขึ้น ทั้งในแง่ของการสื่อสาร การรับส่งข้อมูล อีกทั้งยังมีโปรแกรมต่าง ๆ ที่ช่วยสนับสนุนการทำงานทางไกลก็ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (สร้อยญาช้อย, 2564) ขัดแย้งกับผลวิจัยในอดีตพบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานที่บ้านไม่มีผลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล (ชาลิณี จุติโชติพนิชย์, 2559) ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า

H5: ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y ในรูปแบบงานวิจัยสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเน้นข้อมูลเชิงตัวเลขเพื่อหาระดับความคิดเห็นและข้อสรุป ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ และรวบรวมข้อมูลเพื่อนำเสนอเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยตามทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งรายละเอียดหัวข้อ ดังนี้

1. รูปแบบงานวิจัย
2. ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

3.1 รูปแบบงานวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริง มีความเป็นเหตุเป็นผล มาวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้เครื่องมือทางสถิติ ซึ่งมีข้อดีคือสามารถใช้อธิบายหรือทำนายปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมบุคคลในมุมมองกว้างได้ ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลสั้นและเกิดความคลาดเคลื่อนน้อย (จิรวัดณ์ เขาวนิช, 2562) เหมาะกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y แต่มีข้อจำกัดในแง่ของข้อมูลเชิงลึก อีกทั้งยังเป็นการศึกษาเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งหากสิ่งที่ทำการศึกษา มีการเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลาก็อาจจะส่งผลให้ผลการวิจัยมีความแตกต่างออกไปจากที่เคยทำการศึกษาไว้

3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มประชากร Generation Y ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งมีไม่สามารถทราบจำนวนประชากรเป้าหมายที่แน่นอนได้ การศึกษาในครั้งนี้จึงใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรตามสูตรของ (Cochran, 1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับค่าคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 โดยกำหนดสัดส่วนประชากรที่ 0.5 ดังนี้

$$\text{ใช้สูตรการคำนวณ } n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่ม $P = 0.5$

d = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ $e = 0.05$

Z = ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 $Z = 1.96$

$$\text{แทนค่า } n = \frac{0.5(1-0.5)(1.96)^2}{0.05^2}$$

ดังนั้น เมื่อคำนวณตามสูตรจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability) รูปแบบวิธีการสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling) จากพนักงานในกลุ่มธุรกิจการบินในประเทศไทย ซึ่งข้อดีของการสุ่มแบบตามสะดวกคือสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและงบประมาณ แต่มีข้อเสียคืออาจไม่สามารถแทนประชากรทั้งหมดได้ (หทัยชนก พรตเจริญ, 2555)

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y” ประกอบด้วย

3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย

1) ทศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบการทำงานทางไกล (Attitude towards Telework)

1.1 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease Of Use)

2) บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)

- 2.1 บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work Social Structure)
- 2.2 บรรทัดฐานที่บ้าน (Home Social Structure)
- 2.3 ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource Facilitating Conditions)
- 2.4 เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Technology Facilitating Conditions)

3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

- 1) ประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในงานวิจัยนี้ โดยชุดคำถามนั้นมาจากการศึกษาค้นคว้า รวบรวม และประยุกต์จากแบบสอบถามในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งยังมีการเพิ่มเติมข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น สามารถนำไปใช้ในการวัดผลการวิจัยตามสมมติฐานได้ โดยในตอนต้นของแบบสอบถามจะมีคำชี้แจงเกี่ยวกับงานวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมไปถึงวิธีการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจและสามารถตอบแบบสอบถามในแต่ละส่วนได้อย่างถูกต้อง ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม (อายุ)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทของหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Multiple choices) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียง 1 คำตอบ (Dichotomous)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ได้แก่

- 1)ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบการทำงานทางไกล (Attitude towards Telework)

- 1.1 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease Of Use)

- 2) บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)

- 2.1 บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work Social Structure)

- 2.2 บรรทัดฐานที่บ้าน (Home Social Structure)

2.3 เทคโนโลยีและทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Technology and Resource Facilitating Conditions)

โดยใช้แบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในการจำแนกคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม มีการกำหนดเกณฑ์และน้ำหนักคะแนนตามแบบ 5-Point Likert Scale ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับคะแนน 5

เห็นด้วย ระดับคะแนน 4

เฉยๆ ระดับคะแนน 3

ไม่เห็นด้วย ระดับคะแนน 2

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับคะแนน 1

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ work from home โดยใช้แบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในการจำแนกคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม มีการกำหนดเกณฑ์และน้ำหนักคะแนนตามแบบ 5-Point Likert Scale ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับคะแนน 5

เห็นด้วย ระดับคะแนน 4

เฉยๆ ระดับคะแนน 3

ไม่เห็นด้วย ระดับคะแนน 2

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับคะแนน 1

โดยมาตรวัดที่นำมาใช้ในการวิจัยเพื่อวัดตัวแปร มีรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตาราง 3.1 มาตรวัดที่ใช้ในงานวิจัย

ตัวแปร	แหล่งที่มา	จำนวนข้อ
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบการทำงานทางไกล (Attitude towards Telework)		
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	สร้อยญา ช่อสัคย์ (2564)	3 ข้อ
บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง		
บรรทัดฐานที่ทำงาน	สร้อยญา ช่อสัคย์ (2564)	3 ข้อ
บรรทัดฐานที่บ้าน		3 ข้อ

ตาราง 3.1 มาตรการที่ใช้ในงานวิจัย (ต่อ)

ทรัพยากรที่ใช้อำนวยความสะดวก		3 ข้อ
เทคโนโลยีที่ใช้อำนวยความสะดวก		3 ข้อ
ประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home	ประภาพร พุกกะศรี (2557)	3 ข้อ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้น ดังนี้

1. ทำการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างผ่านช่องทางออนไลน์โดยการนำส่งหัวข้อที่ทำการเชื่อมโยงกับชุดแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าไปตอบแบบสอบถามในรูปแบบฟอร์มที่กำหนด

2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเรียบร้อยแล้วเพื่อคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไปได้

3. นำข้อมูลที่ได้มาจัดลำดับของลิเคิร์ต (Likert scale) เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้เทคนิคการเลือกตอบ (Choice technique) ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ใช้มาตรวัดส่วนการเก็บข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale) ในการวัดเชิงปริมาณที่บอกถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่มเป็นตัวเลข ว่ากลุ่มใดมากกว่า กลุ่มใบน้อยกว่า เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	เฉยๆ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4. วิเคราะห์คะแนนที่ได้จากแบบสอบถามโดยการพิจารณาค่าเฉลี่ยจากความกว้างของ
 อันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} / \text{จำนวนอันตรภาคชั้น} \\ &= (5-1)/5 \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.6 การวิเคราะห์และแปรผลข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS
 (Statistical Packages For Social Science) ซึ่งใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

เป็นการอธิบายข้อมูลข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับ
 การศึกษา รายได้ต่อเดือน และหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) และอธิบาย
 ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน Work from home และประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย
 (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปร
 อิสระ (Independent Variables) และ ตัวแปรตาม (Dependent Variables) โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ
 ดังนี้

3.6.2.1 การวิเคราะห์ตัวประกอบ (Factor Analysis) เพื่อเป็นการ
 ตรวจสอบชุดคำถามให้เป็นไปตามหมวดหมู่ โดยค่า Factor Load ควรมีค่ามากกว่า 0.45 (สร้อยญา
 ชื้อสัจย์, 2564)

3.6.2.2 การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยใช้วิธี (Cronbach's Alpha) เพื่อเป็นการตรวจสอบอีกความครั้งหนึ่ง โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ (Cronbach's Alpha coefficient; α) จะต้องมีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป (สร้อยญา ช่อสัจย์, 2564)

3.6.2.3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น 2 ตัวขึ้นไปกับตัวแปรตาม ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และมีความสัมพันธ์กันมากน้อยแค่ไหน

3.6.2.4 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y นี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย โดยมีลำดับขั้นดังนี้

1. ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)
4. การทดสอบค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)
5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis)
6. การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)
7. ภาพรวมการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

หลังจากที่ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและนำมาใช้ในงานวิจัยนี้ทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง สามารถแจกแจงลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังตารางที่ 4.1

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนและสัดส่วน(ร้อยละ)ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)
1. เพศ		
1) ชาย	76	19
2) หญิง	324	81
รวม	400	100
2. อายุ		
1) 21 – 41 ปี	400	100

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)
รวม	400	100
3. ระดับการศึกษา		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	0.2
2) ปริญญาตรี	262	65.5
3) สูงกว่าปริญญาตรี	137	34.3
รวม	400	100
4. รายได้ต่อเดือน		
1) ต่ำกว่า 20,000 บาท	11	2.8
2) 20,000 – 40,000 บาท	286	71.5
3) สูงกว่า 40,000 บาท	103	25.7
รวม	400	100
5. ประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน		
1) หน่วยงานภาครัฐ	159	39.8
2) หน่วยงานภาคเอกชน	181	45.2
3) หน่วยงานอิสระ/อาชีพอิสระ	60	15
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของพนักงานกลุ่ม Generation Y ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 81 มีอายุ 21 – 41 ปี คิดเป็นร้อยละ 100 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.5 มีรายได้ต่อเดือน 20,000 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 71.5 และปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ 45.3

4.2 มาตรการที่ใช้ในการวิจัย

มาตรการที่ใช้ในการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y ประกอบไปด้วย คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (3 คำถาม) คำถามเกี่ยวกับบรรทัดฐานที่ทำงาน (3 คำถาม) คำถามเกี่ยวกับบรรทัดฐานที่บ้าน (3 คำถาม) คำถามเกี่ยวกับทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (3 คำถาม) และคำถามเกี่ยวกับ

เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (3 คำถาม) และ คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานในรูปแบบ Work from home (3 คำถาม) ดังนี้

ตาราง 4.2 แสดงมาตรวัดที่ใช้ในการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานรูปแบบ work from home

สัญลักษณ์ (ตัวแปรอิสระ)	รายการตัวแปร
การรับรู้ถึงความง่าย2	ท่านคิดว่าการทำงานที่บ้านมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน
การรับรู้ถึงความง่าย3	ท่านคิดว่าผู้ที่ไม่เคยทำงานที่บ้านมาก่อนสามารถเรียนรู้และใช้งานได้ไม่ยาก
บรรทัดฐานที่ทำงาน1	องค์กรของท่านมีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานทำงานที่บ้าน
บรรทัดฐานที่ทำงาน2	องค์กรของท่านมีกฎเกณฑ์และรูปแบบการทำงานจากบ้านอย่างชัดเจน
บรรทัดฐานที่ทำงาน3	หัวหน้าของท่านสนับสนุนให้ท่านทำงานจากบ้าน
บรรทัดฐานที่บ้าน1	การทำงานที่บ้านของท่านไม่ได้ก่อให้เกิดความขัดแย้งใด ๆ ในครอบครัว
บรรทัดฐานที่บ้าน2	อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่บ้านของท่านรองรับการทำงานที่บ้าน
บรรทัดฐานที่บ้าน3	สมาชิกในบ้านของท่านรับรู้และไม่ได้เป็นอุปสรรคในการทำงานที่บ้าน
ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย 1	ท่านได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์สำหรับทำงานที่บ้าน เช่น คอมพิวเตอร์พกพา โทรศัพท์มือถือ
ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย 2	อุปกรณ์ที่ท่านได้รับมีประสิทธิภาพเพียงพอสำหรับการทำงานที่บ้าน
ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย 3	องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ที่เพียงพอในการทำงานที่บ้านให้แก่พนักงานทุกคน

เทคโนโลยีที่ ผู้อำนวย1	องค์กรของท่านมีเทคโนโลยีที่รองรับการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพให้แก่พนักงานทุกคน
เทคโนโลยีที่ ผู้อำนวย2	เทคโนโลยีที่องค์กรท่านมี ช่วยให้ท่านประสานงานกับผู้อื่นได้สะดวกและรวดเร็ว
เทคโนโลยีที่ ผู้อำนวย3	ท่านไม่เจอปัญหาด้านเทคโนโลยีจากการทำงานที่บ้าน

สัญลักษณ์ (ตัวแปรตาม)	รายการตัวแปร
ประสิทธิภาพด้าน แผนงานในการทำงาน รูปแบบ Work from home 1	ท่านมีแผนงานที่มีการกำหนดระยะเวลาการทำงานเสร็จที่ชัดเจน
ประสิทธิภาพด้าน แผนงานในการทำงาน รูปแบบ Work from home 2	ท่านมีการลำดับการทำงานก่อน-หลังตามความสำคัญของงาน เพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่ได้กำหนดไว้
ประสิทธิภาพด้าน แผนงานในการทำงาน รูปแบบ Work from home 3	ท่านสามารถชี้แจงถึงการล่าช้าของงานหรือผลงานได้ในกรณีที่ ไม่สามารถทำงานตามแผนได้

4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y เนื่องจากความหลากหลายของปัจจัยที่ได้ทำการรวบรวมข้อมูลมานั้น ทำให้บางปัจจัยอาจมีความสัมพันธ์กันเอง

ในการวิเคราะห์องค์ประกอบนั้น ผู้วิจัยได้พิจารณาค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) โดยข้อมูลที่มีความเหมาะสมที่จะใช้ Factor Analysis จะต้องมามีค่า KMO ไม่ต่ำกว่า 0.5 หากค่า KMO เข้าใกล้ 1 มาก ก็หมายความว่า ชุดข้อมูลมีความเหมาะสมที่จะทำ Factor Analysis มากตามค่าที่เพิ่มขึ้นของ KMO นั้น (กัลยา วิณิชย์บัญชา, 2516) โดยจากการตรวจสอบข้อมูล ค่า KMO ของชุดข้อมูลที่ได้เท่ากับ 0.927 ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าวนี้มาวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรทั้งหมด ดังตารางที่ 4.3

ตาราง 4.3 แสดงผลความเหมาะสมของการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.927
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4618.500
	Df	253
	Sig.	.000

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรตามด้วยวิธี Principle Component Analysis เพื่อหาจำนวนองค์ประกอบที่เกิดจากตัวแปรต่าง ๆ โดยที่ค่า Eigen Value จะต้องมามีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 1 ซึ่งเป็นค่าต่ำสุดที่ใช้ในการควบคุมจำนวนองค์ประกอบ จากนั้นจึงกำหนดให้โปรแกรม SPSS ทำการหมุนด้วยวิธี Varimax เพื่อคำนวณหาค่าน้ำหนักของปัจจัยในแต่ละองค์ประกอบ ผลลัพธ์ที่ได้เป็นค่า Communalities ซึ่งเป็นค่าความแปรปรวนที่เกิดจากองค์ประกอบร่วม และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) และค่า Bartlett's Test Sphericity ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y มีค่า Significant เท่ากับ 0.000 ทุกตัว ซึ่งต่ำกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้วิจัยได้พิจารณาค่าน้ำหนักขององค์ประกอบต่าง ๆ ว่าตัวแปรใดมีค่ามากที่สุดให้จัดตัวแปรไว้ในองค์ประกอบนั้น แต่ต้องมีค่าน้ำหนักของแต่ละองค์ประกอบมากกว่า 0.4 ขึ้นไป (ภรณ์ทิพย์ บรรลุลุทธิพร, 2559) ซึ่งจะแสดงว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความเที่ยงตรง

ตาราง 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการ
ทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y

	Component					
	1	2	3	4	5	6
เทคโนโลยีที่ เอื้ออำนวย1	.791	.168	.246	.179	.104	.063
ทรัพยากรที่ เอื้ออำนวย3	.789	.151	.239	.187	.101	.180
เทคโนโลยีที่ เอื้ออำนวย2	.776	.180	.221	.065	.191	.104
เทคโนโลยีที่ เอื้ออำนวย3	.755	.316	.224	.058	.127	.143
ทรัพยากรที่ เอื้ออำนวย2	.748	.101	.210	.207	.109	.056
ทรัพยากรที่ เอื้ออำนวย1	.731	.157	.188	.237	.001	.148
ความง่ายในการใช้ งาน 1	.187	.800	.121	.131	.097	.077
ความง่ายในการใช้ งาน3	.232	.790	.085	.090	.159	-.001
ความง่ายในการใช้ งาน 2	.219	.709	.258	.217	.041	.113
บรรทัดฐานที่ทำงาน 1	.268	.143	.831	.129	-.011	.015
บรรทัดฐานที่ทำงาน 3	.354	.129	.703	.111	.067	.051
บรรทัดฐานที่ทำงาน 2	.315	.186	.647	.004	.142	.078
บรรทัดฐานที่บ้าน1	.143	.207	.115	.794	.197	.194

บรรทัดฐานที่บ้าน3	.166	.166	.319	.750	.171	.072
บรรทัดฐานที่บ้าน2	.371	.092	-.118	.720	.109	.036
ประสิทธิภาพด้าน แผนงานในการ ทำงานรูปแบบ Work from home 3	.145	.020	.139	.169	.774	.080
ประสิทธิภาพด้าน แผนงานในการ ทำงานรูปแบบ Work from home 2	.123	.076	-.021	.157	.771	.084
ประสิทธิภาพด้าน แผนงานในการ ทำงานรูปแบบ Work from home 1	.062	.172	.052	.041	.760	.137

จากตารางที่ 4.4 พบว่าในการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบตัวแปร ข้อคำถามของตัวแปร
ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยมีการ load อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน ผู้วิจัยจึงมี
ความจำเป็นต้องรวมตัวแปรดังกล่าวเข้าด้วยกัน โดยได้ทำการตั้งชื่อตัวแปรใหม่ว่า เทคโนโลยีและ
ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย ส่วนตัวแปรอื่น ๆ สามารถบรรจุในองค์ประกอบตรงตามตัวแปรและบรรจุ
แยกได้อย่างอิสระกับตัวแปรอื่น ๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน จำนวน 3 ข้อ

บรรทัดฐานที่บ้าน จำนวน 3 ข้อ

บรรทัดฐานที่ทำงาน จำนวน 3 ข้อ

ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ จำนวน 3 ข้อ

เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ จำนวน 3 ข้อ

ประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home จำนวน 3 ข้อ

จากผลการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบของกลุ่มตัวแปรข้างต้นผู้วิจัยได้ทำการปรับ
สมมุติฐานใหม่ได้ดังนี้

H1: การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานใน
การทำงานรูปแบบ work from home

H2: บรรทัดฐานที่ทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ work from home

H3: บรรทัดฐานที่บ้านส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ work from home

H4: เทคโนโลยีและทรัพยากรที่เอื้ออำนวยส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ work from home

4.4 การทดสอบค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

หลังจากขั้นตอนการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis) จนได้ตัวแปรที่รวมกลุ่มกันและมีการเปลี่ยนแปลงบางส่วนตามที่ได้กล่าวไปในส่วนก่อนหน้า ต่อมาผู้วิจัยได้ทำการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ข้อคำถามของตัวแปรทั้ง 5 ได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 4.5

ตาราง 4.5 แสดงผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแต่ละตัวแปร

	จำนวนข้อ คำถาม	Cronbach's Alpha
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	3 ข้อ	0.787
บรรทัดฐานที่บ้าน	3 ข้อ	0.779
บรรทัดฐานที่ทำงาน	3 ข้อ	0.772
เทคโนโลยีและทรัพยากรที่เอื้ออำนวย	6 ข้อ	0.921
ประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home	3 ข้อ	0.729

จากตาราง 4.5 พบว่ามีข้อคำถามของตัวแปร 5 ตัว ที่มีค่าความน่าเชื่อถือ (Cronbach's Alpha) อยู่ในช่วงระหว่าง 0.729 ถึง 0.921 ซึ่งมีค่าคะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 (Nunnally,1978) อันเป็นค่าความน่าเชื่อถือที่ยอมรับได้ เป็นไปตามมาตรฐานและสามารถนำมาใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ในลำดับถัดไปได้

4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis)

ตาราง 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร

	Mean	Std. Deviation	การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	บรรทัดฐานที่ทำงาน	บรรทัดฐานที่บ้าน	เทคโนโลยีและทรัพยากรที่เอื้ออำนวย
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	4.20	0.65				
บรรทัดฐานที่ทำงาน	4.27	0.60	.460***			
บรรทัดฐานที่บ้าน	4.43	0.57	.444***	.361***		
เทคโนโลยีและทรัพยากรที่เอื้ออำนวย	4.07	0.80	.528***	.632***	.519***	
ประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home	4.40	0.47	.310***	.228***	.394***	.334***

N = 400 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ตารางที่ 4.6 พบว่า บรรทัดฐานที่บ้าน ($r = 0.39$, $p < 0.001$) เทคโนโลยีและทรัพยากรที่เอื้ออำนวย ($r = 0.33$, $p < 0.001$) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้

งาน ($r=0.31, p<0.001$) บรรทัดฐานที่ทำงาน ($r=0.23, p<0.001$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home

4.6 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Linear Regression แบบวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมดในคราวเดียว (Enter Method) ผลการวิเคราะห์ (ตารางที่ 4.7) ซึ่งให้เห็นว่าบรรทัดฐานที่บ้าน ($\beta = 0.277, p < 0.001$) และเทคโนโลยีและทรัพยากรที่เอื้ออำนวย ($\beta = 0.138, p < 0.05$) มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านแผนงาน ในขณะที่การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ($\beta = 0.109, p > 0.05$) และบรรทัดฐานที่ทำงาน ($\beta = -0.009, p > 0.05$) ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home

ตาราง 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอย

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
		Error					
(Constant)	2.750	.206		13.349	.000		
ความง่ายในการใช้งาน	.079	.041	.109	1.929	.054	.658	1.519
บรรทัดฐานที่ทำงาน	-.007	.048	-.009	-.153	.879	.579	1.728
บรรทัดฐานที่บ้าน	.228	.045	.277	5.011	.000	.690	1.449
เทคโนโลยีและทรัพยากรที่เอื้ออำนวย	.081	.039	.138	2.074	.039	.474	2.110

4.7 ภาพรวมการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

จากการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานทั้งหมดตามลำดับขั้นตอนข้างต้น สามารถสรุปภาพรวมการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยได้ดังนี้

ตาราง 4.8 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
H1: การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ work from home	ไม่สนับสนุน
H2: บรรทัดฐานที่ทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ work from home	ไม่สนับสนุน
H3: บรรทัดฐานที่บ้านส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ work from home	สนับสนุน
H4: เทคโนโลยีและทรัพยากรที่เอื้ออำนวยส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ work from home	สนับสนุน

บทที่ 5

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y ซึ่งผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขออภิปรายและสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง
2. การอภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร
4. ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง Generation Y ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20,000 – 40,000 บาท และปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานภาคเอกชนเป็นส่วนใหญ่

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานและวิเคราะห์ข้อมูลผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y มีผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

H1: การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ work from home

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ work from home ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ประกอบกับยัง

ไม่มีงานวิจัยในอดีตที่ได้ศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานไว้

เหตุผลที่การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงาน อาจเนื่องจากกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ เป็นกลุ่ม Generation Y ที่เติบโตมาในยุคที่มีเทคโนโลยี เมื่อจำเป็นที่จะต้องมีการใช้งานเทคโนโลยีในการทำงานรูปแบบ work from home จึงไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ work from home เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความคุ้นชินและสามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงการรูปแบบการสื่อสารจาก Face to Face เป็นการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีต่าง ๆ (SHRM, 2007) ไม่ว่าจะเป็น Google Meet, Zoom, WebX หรือช่องทางอื่น ๆ ทำให้ไม่รู้สึถึงความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือต้องใช้เวลาในการเรียนรู้มากนัก ดังนั้นการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานจึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ work from home ของกลุ่ม Generation Y

H2: บรรทัดฐานที่ทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ work from home

ผลการวิจัยพบว่าบรรทัดฐานที่ทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ work from home ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ประกอบกับยังไม่มีงานวิจัยในอดีตที่ได้ศึกษาปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงานต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานไว้ เหตุผลที่การได้รับการสนับสนุนจากผู้ที่มีอิทธิพลหรือบุคคลมีความเกี่ยวข้องกันในที่ทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ work from home อาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น Generation Y เป็นช่วงวัยที่ให้ความสำคัญกับความสุขส่วนตัว ความสมดุลในชีวิตมากกว่าสังคมในที่ทำงาน สามารถออกแบบการใช้ชีวิตของตนเองและพึ่งพาตนเองได้ (ดวงใจ ศรีถัมภ์, 2555) จึงทำให้บรรทัดฐานที่ทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y

H3: บรรทัดฐานที่บ้านส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ work from home

ผลการวิจัยพบว่าบรรทัดฐานที่บ้านส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ work from home ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งยังไม่มีงานวิจัยในอดีตที่ทำการศึกษาปัจจัยบรรทัดฐานที่บ้านต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ work from home อย่างไรก็ตามผลการวิจัยในอดีตชี้ให้เห็นว่า บรรทัดฐานที่บ้านส่งผลต่อความพึงพอใจและทัศนคติในการทำงานที่บ้าน (ลักษิกา นุชอุดม, 2564; ศรีัญญา ชื่อสัตย์, 2564) ผู้วิจัยมองว่าความเข้าใจจากครอบครัว การได้รับการสนับสนุน ให้พื้นที่ และให้เวลาในการทำงาน มีส่วนช่วยให้กลุ่ม

Generation Y สามารถสร้างสมดุลในชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงานได้ และทำให้ Generation Y สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ ตรงเวลา มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายไว้ (ประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ work from home)

H4: เทคโนโลยีและทรัพยากรที่เอื้ออำนวยส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ work from home

ผลการวิจัยพบว่าเทคโนโลยีและทรัพยากรที่เอื้ออำนวยส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ work from home ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลการวิจัยครั้งนี้ยังมีความขัดแย้งกับ ชาลิณี รุติโชติพิณชัย, 2559 ที่ได้รายงานว่าทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ ไม่มีผลต่อการทำงานที่บ้าน แต่ยังไม่มีการวิจัยในอดีตที่ทำการศึกษาปัจจัยเทคโนโลยีและทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ work from home นี้โดยตรง

การทำงานรูปแบบ work from home จำเป็นจะต้องอาศัยเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานให้มีความราบรื่น อาทิ การนำโปรแกรม Zoom, Google Meet, Microsoft Team เข้ามาช่วยในการสื่อสาร ประชุม หรือติดต่องาน จะทำให้การเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการมีอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยให้การทำงานรูปแบบ work from home เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพด้านแผนงาน

5.3 ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินการออกแบบและวางแผนการทำงานรูปแบบ Work From Home ให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า บรรทัดฐานที่บ้านส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home สะท้อนให้เห็นว่า องค์กรสามารถสนับสนุนการสร้างควมเข้าใจให้กับครอบครัว หรือการสร้างวัฒนธรรมการทำงานใหม่ให้กับครอบครัวพนักงานได้ โดยสิ่งที้องค์กรจะต้องให้ความสำคัญในการการทำงานรูปแบบ Work From Home คือ สมาชิกครอบครัวของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่บ้านของพนักงาน เพื่อนำมาออกแบบวิธีการทำงานให้กับพนักงาน อาทิเช่น

การกำหนดช่วงเวลาการทำงานให้สั้นลง หรือมีระยะเวลาในการพักกลางวันมากขึ้น เพื่อให้พนักงานได้แบ่งเวลาให้กับครอบครัว เป็นการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานของพนักงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน เพื่อลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นในครอบครัวจากการ

ทำงานรูปแบบ Work From Home หรือการสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ในการทำงานรูปแบบ Work From Home โดยการให้ครอบครัวได้มีส่วนร่วมกิจกรรมที่พนักงานทำให้กับองค์กร เช่น การทำคลิปวิดีโอการประกอบอาหารร่วมกับครอบครัวเพื่อสร้างความผูกพันในระหว่างทำงานรูปแบบ Work From Home ซึ่งจะช่วยสร้างการมีส่วนร่วมของครอบครัว ก่อให้เกิดความเข้าใจการทำงาน และยังช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในครอบครัวในช่วงขณะที่จะต้องปฏิบัติงาน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการตามแผนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ การสร้างความเข้าใจในการทำงานรูปแบบ Work From Home ให้กับสถาบันครอบครัว เป็นเรื่องที่จะต้องใช้เวลาในการดำเนินการ เนื่องจากเป็นความสัมพันธ์ที่มีความละเอียดอ่อน จะต้องอาศัยความเข้าใจในความแตกต่างของแต่ละครอบครัว เพื่อให้การทำงานรูปแบบ Work From Home มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

2. จากผลการวิจัยพบว่า ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home สะท้อนให้เห็นว่า การได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานตามแผนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยองค์กรควรมีการสอบถามถึงความสะดวกด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานกับผู้ปฏิบัติงาน รวมไปถึงการจัดหาช่องทาง อุปกรณ์ และเทคโนโลยี หรือระบบ Software ต่าง ๆ ไว้สำหรับรองรับการทำงานรูปแบบ Work From Home อาทิ การซื้อพื้นที่จัดเก็บข้อมูลบน Cloud เพื่อรองรับการทำงานรูปแบบการทำงานออนไลน์, การสร้างช่องทาง หรือ application เอื้ออำนวยหรือรองรับสื่อสาร การรายงานผลการทำงาน การเก็บข้อมูลการทำงาน โดยองค์กรสามารถลดพื้นที่สำนักงานและนำเงินส่วนนี้มาลงทุนกับเทคโนโลยี สำหรับรับรองรับรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปได้ เพื่อดำเนินการวางแผนการทำงานรูปแบบ Work From Home ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มความสามารถและไม่เป็นการผลักภาระการดูแลค่าใช้จ่ายในด้านอุปกรณ์การทำงานให้กับพนักงานอีกด้วย

3. จากผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและบรรทัดฐานที่ทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home สะท้อนให้เห็นว่า การมุ่งเน้นเรื่องการปรับตัวหรือการเรียนรู้เทคโนโลยีที่จำเป็นต้องใช้ในกลุ่ม Generation Y และ การสนับสนุนของผู้บริหาร ไม่ได้ช่วยส่งเสริมให้ประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเป็นกลุ่มประชากรที่เติบโตมากับการพัฒนาด้านเทคโนโลยี มีการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังสามารถปรับใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารออนไลน์ ได้ดีและคล่องตัว ดังนั้น ผู้บริหารสามารถที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานได้โดยมุ่งความสำคัญ

ไปในเรื่องความไว้วางใจ ความเชื่อใจจากที่ทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานของผู้ปฏิบัติงานในรูปแบบการทำงานทางไกล (Staples, 2001) ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงานรูปแบบดังกล่าวได้

5.4 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะเจาะจงในกลุ่ม Generation Y ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมความคิดเห็นหรือมุมมองของผู้ที่ได้ปฏิบัติงานรูปแบบ Work From Home ทั้งหมด ดังนั้น งานวิจัยในอนาคตอาจจะมีการศึกษาเจาะจงไปถึงอุตสาหกรรมแต่ละประเภทเพื่อดูว่าการทำงานรูปแบบ Work From Home เหมาะสมกับอุตสาหกรรมหรือองค์กรแบบไหน รวมถึงอุตสาหกรรมใดที่ไม่สามารถนำรูปแบบการทำงานแบบ Work From Home ไปปรับใช้ได้เพราะอาจจะกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน

2. เมื่อผู้วิจัยได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home แล้วนั้น ทำให้ให้เกิดความคิดต่อยอดในการศึกษาลงไปในระดับตำแหน่งงาน ประเภทของงาน รวมไปถึง ขั้นตอนการทำงานของการทำงานรูปแบบ Work From Home ของแต่ละประเภทงาน เพื่อให้ทราบถึงวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งนำมาสู่การพัฒนาปรับปรุงการทำงานรูปแบบ Work From Home ให้ดียิ่งขึ้น

3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบตัดขวาง (Cross-sectional study) ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรในช่วงเวลาเดียวเท่านั้น จึงไม่สามารถสรุปความเป็นเหตุเป็นผล (Causal inference) ของตัวแปรที่ศึกษาได้ ดังนั้นงานวิจัยครั้งถัดไปควรออกแบบงานวิจัยให้เป็นการศึกษาแบบระยะยาว (Longitudinal Study) เพื่อทดสอบความเป็นเหตุเป็นผลของตัวแปรที่ศึกษา

บรรณานุกรม

- "คนยุคมิลเลนเนียล" กำลังซื้อหลักอี-คอมเมิร์ซไทย. (31 มกราคม 2560). *โพสต์ทูเดย์*. สืบค้นจาก <https://www.posttoday.com/economy/news/478648>
- (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, วิทยาการจัดการ.
- การณชีวิท* ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สังกัดส. นักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- กิตติยา ฐิติคุณรัตน์. (2556). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่น แอนด์ จำกัด*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, คณะ วิทยาการจัดการ.
- ของพนักงาน* กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- จิรวัดน์ เยาวนิช. (2562). *การศึกษานุคลิกภาพหลักห้าประการที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่าง สภาพแวดล้อมภายในองค์กรและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการ ในองค์กรของ บุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินในประเทศไทย*. (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชนกนันท์ โตชูวงศ์. (2563). *การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิด โรคระบาด ไวรัสโค วิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, คณะบริหารธุรกิจ
- ชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework)*
- ชำเลื่อง พุฒเพรหม. (2545). *ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณขององค์การบริหารส่วน ตำบล ในจังหวัดอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, บัณฑิตวิทยาลัย.
- ณัชพล งานธรรมชาติ. (2556). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สายการผลิตบริษัท XYZ จำกัด*. (นิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์.
- ดาวใจ ศรีลัมพ์. (2555). *การศึกษเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรัก ความมุ่งมั่น และความปรารถนาที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มความสามารถของบุคลากร 3 ช่วงวัย : กรณีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (แกลงคอก) จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และคณะ. (2547). โครงการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการจัดทำตัวชี้วัดประสิทธิภาพการบริหารงาน. กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ์ และอิสระ สุวรรณบล. (2544). *ปทานุกรมการบริหาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย
- เทพี วรรณวงศ์. (2545). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการเรียนการสอนของครูกลุ่มสร้างเสริมประสบ*
- ธีรยุทธ วัฒนาสุโขโชค. (2553). *ศุคยอคคนวัตกรรมสู่การฟื้นฟูเศรษฐกิจ*. กรุงเทพฯธุรกิจ, 7.
- ประภาพร พฤษะศรี. (2557). *ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ.
- ปวีณรัตน์ สิงห์วัฒน์. (2557). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง*. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเนชั่น, คณะบริหารธุรกิจ.
- พรศรี ลีลาพัฒน์วงศ์ และ ทิพวรรณ ปิ่นวนิชย์กุล. (2562). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี : กรณีศึกษายานยนต์ไฟฟ้าประเภทยานยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (รถยนต์)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, วิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม.
- พฤทธิสิทธิ์ อุทุม. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว*. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ.
- ภรณ์ทิพย์ บรรลุลุทธิพร.(2559). *อิทธิพลขององค์ประกอบคุณภาพความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและความตั้งใจให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากบุคคลภายนอกของลูกค้ารายเดิม*. (สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ภรณ์ยา ชารสินธุ์ และ นภวรรณ คณานุรักษ์.(2560). *การจำแนกความแตกต่างระหว่างกลุ่ม Gen-Y และกลุ่ม Gen-Z โดยใช้ความต้องการส่วนประสม การค้าปลีกธุรกิจร้านอีฟแอนบอย ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, คณะบริหารธุรกิจ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

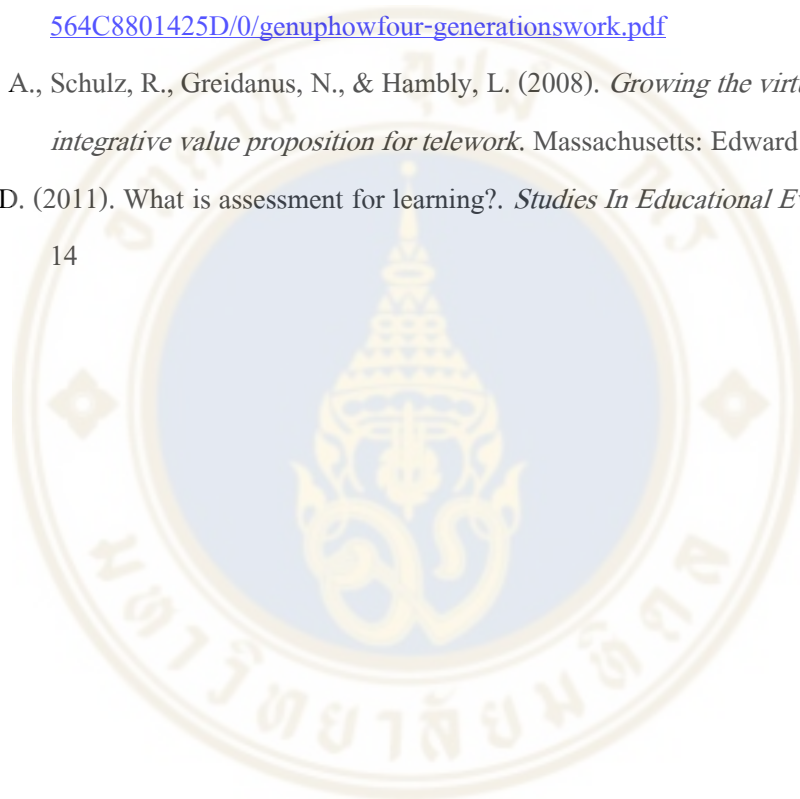
- มนัสนันท์ ศรีนาถ และ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2553). *การทำงานทางไกลและที่บ้าน*. *JOURNAL OF ENVIRONMENTAL MANAGEMENT*, ๘(1). สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JEM/article/view/29085>
- ลักขณา นุชอุดม. (2564). *ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงสถานการณ์วิกฤติ COVID-19*.
- วิมลสิริ หลอดทอง. (2564). *ความพึงพอใจในการทำงานจากที่บ้าน Work from home ของพนักงานช่วง Generation X และ Generation Y ในธุรกิจค้าปลีก*. (สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษาระดับปริญญาโท). มหาวิทยาลัยมหิดล, วิทยาการจัดการ.
- สร้อยญา ชื่อศักดิ์. (2564). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการทำงานจากบ้านของพนักงานในบริษัทไทย ในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด-19*. (สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษาระดับปริญญาโท). มหาวิทยาลัยมหิดล, วิทยาการจัดการ.
- สำนักส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครลอสแอนเจลิส. (2559). *รายงานตลาด: Gig Economy*. สืบค้นจาก <http://www.thaitradeusa.com/>.
- สุพจน์ นาคสวัสดิ์. (2563). *Work From Home Guide วิธีของ HR และองค์กรยุคใหม่*. สืบค้นจาก <https://library.parliament.go.th/th/digest/digest-2564-jun50>
- หทัยชนก พรรคเจริญ. (2555) *เทคนิคการเลือกตัวอย่าง*. สำนักนโยบายและวิชาการสถิติ. สำนักงานสถิติแห่งชาติ สืบค้นจาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/Toneminute/files/55/0203-5.pdf>
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, คณะบริหารธุรกิจ.
- อิสริยา อนุมาสมะธา. (2542). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี*. (วิทยานิพนธ์)
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. (3rd Edition). New York : John Wiley & Sons.
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis* (2nd edition). Hillsdale, NJ : Lawrence Erlbaum Associates.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319—339.
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). Belief, attitude, intention, and behavior: an introduction to theory and research. Reading, Mass, Addison-Wesley Pub. Co.
- Haines, V., Sylvie, S. & Martin, A. (2002). *Environmental and Person Antecedents of Telecommuting Outcomes*, 14 (3), 8-19. <https://www.igi-global.com/gateway/article/3755#pnlRecommendationForm>
- Kowalski, K. B. & Swanson, J. A. (2005). Critical Success Factors in Developing Teleworking Programs. *Benchmarking An International Journal*, 12(3) : 236-249.
- Kugelmass, J. (1995). Telecommuting: a manager's guide to flexible work arrangements. New York: Lexington Books
- Kurland, N. B., & Bailey, D. E. (1999). Telework: The advantages and challenges of working here, there, anywhere, and anytime. *Organizational Dynamics*, 28(2), 53–68.
- Langa, G. Z., & Conradie, D. P. (2003). Perceptions and attitudes with regard to teleworking among public sector officials in Pretoria: applying the Technology Acceptance Model (TAM). *Communicatio*, 29:1-2, 280-296.
- Magid, M (2012) The L2 motivational self system from a Chinese perspective: a mixed methods study. *Journal of Applied Linguistics*, 6(1), 69–90.
- Nilles, J. (1998). *Managing telework : strategies for managing the virtual workforce*. New York : Wiley
- Parry, E., & Urwin, P. (2011). Generational differences in work values: A review of theory and evidence. *International Journal of Management Reviews*, 13(1), 79–96.
- Pearce, J.A. (2009). *Successful corporate telecommuting with technology considerations for late adopters*. *Organizational Dynamics*, 38(1), 16-25. Doi:10.1016/j.orgdyn.2008.10.002
- Ron, Z., Bob, F., & Claire, R. (2000). Generations at work : managing the clash of veterans, boomers, xers, and nexters in your workplace. New York : AMACOM.
- Ruppel, C.P. & Harrington, S.J. (1997). The Role of Trust, Communication and Corporate Culture in Telecommuting Relationships. *Proceeding of Americas Conference on Information Systems (AMCIS)*, 298(1), 1-5.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Staples, D.S. (2001). Making remote workers effective. In N.J. Johnson (Ed.), *Telecommuting and virtual offices: Issues & opportunities* (ch.11, pp.186-212). Hershey, PA: Idea Group Publishing
- The Chartered Institute of Personnel and development (CIPD) (2008).Gen up:How the Four Generation Work. Retrieved May 4,2011 from <http://www.cipd.co.uk/NR/rdonlyres/25DA52DE-F120-4579-AFE3-564C8801425D/0/genuphowfour-generationswork.pdf>
- Verbeke, A., Schulz, R., Greidanus, N., & Hambly, L. (2008). *Growing the virtual workplace: The integrative value proposition for telework*. Massachusetts: Edward Elgar Publishing.
- Wiliam, D. (2011). What is assessment for learning?. *Studies In Educational Evaluation*, 37(1), 3-





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร วิทยาการจัดการมหิดล ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home ของกลุ่ม Generation Y

ทั้งนี้ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับและคำตอบที่ได้นี้จะไม่มีการเปิดเผยต่อสาธารณะในรูปแบบรายบุคคล แต่จะเป็นการรายงานผลการวิจัยข้อมูลส่วนรวมเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น และเพื่อประโยชน์ในการวิจัย จึงใคร่ขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถามโปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการทำงานรูปแบบ work from home

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1.1 ท่านอายุเท่าไร

อายุต่ำกว่า 21 ปี (จบแบบสอบถาม)

อายุระหว่าง 21 – 30 ปี

อายุระหว่าง 31 – 41 ปี

อายุมากกว่า 41 ปี (จบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

2.1 เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2.2 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
 2) ปริญญาตรี
 3) สูงกว่าปริญญาตรี

2.3 รายได้ต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 20,000 บาท
 2) 20,000 - 40,000 บาท
 3) 40,001 - 60,000 บาท
4) สูงกว่า 60,000 บาท

2.4 ประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน

- 1) หน่วยงานภาครัฐ
 2) หน่วยงานภาคเอกชน
3) อื่นๆ (จบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการทำงานรูปแบบ work from home

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการทำงานรูปแบบ Work From Home	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เฉย ๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบการทำงานทางไกล (Attitude towards Telework)					
ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน					
3.1 ท่านคิดว่าการทำงานที่บ้านใช้เวลาในการเรียนรู้ไม่นาน ไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์					
3.2 ท่านคิดว่าการทำงานที่บ้านมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน					
3.3 ท่านคิดว่าผู้ที่ไม่เคยทำงานที่บ้านมาก่อนสามารถเรียนรู้และใช้งานได้ไม่ยาก					
บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (Subject Norms)					
บรรทัดฐานที่ทำงาน					
3.4 องค์กรของท่านมีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานทำงานที่บ้าน					
3.5 องค์กรของท่านมีกฎเกณฑ์และรูปแบบการทำงานจากบ้านอย่างชัดเจน					
3.6 หัวหน้าของท่านสนับสนุนให้ท่านทำงานจากบ้าน					
บรรทัดฐานที่บ้าน					

3.7 การทำงานที่บ้านของท่านไม่ได้ก่อให้เกิดความ ขัดแย้งใด ๆ ในครอบครัว					
3.8 อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่บ้านของท่านรองรับการ ทำงานที่บ้าน					
3.9 สมาชิกในบ้านของท่านรับรู้และไม่ได้เป็น อุปสรรคในการทำงานที่บ้าน					
เทคโนโลยีและทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน					
3.10 ท่านได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์สำหรับทำงานที่ บ้าน เช่น คอมพิวเตอร์พกพา โทรศัพท์มือถือ					
3.11 อุปกรณ์ที่ท่านได้รับมีประสิทธิภาพเพียงพอ สำหรับการทำงานที่บ้าน					
3.12 องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ที่เพียงพอในการทำงาน ที่บ้านให้แก่พนักงานทุกคน					
3.13 องค์กรของท่านมีเทคโนโลยีที่รองรับการทำงานที่ บ้านอย่างมีประสิทธิภาพให้แก่พนักงานทุกคน					
3.14 เทคโนโลยีที่องค์กรท่านมี ช่วยให้คุณ ประสานงานกับผู้อื่นได้สะดวกและรวดเร็ว					
3.15 ท่านไม่เจอปัญหาด้านเทคโนโลยีจากการทำงานที่ บ้าน					

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพด้านแผนงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพด้านแผนงานในการทำงานรูปแบบ Work from home	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เฉย ๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
4.1 ท่านมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานหรือชิ้นงานตามที่บริษัทฯ ต้องการ					
4.2 ท่านมีความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานหรือชิ้นงานเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายอยู่เสมอ					
4.3 ท่านมีการสรุปผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงในการปฏิบัติงานอื่น ๆ ในอนาคตต่อไป					