

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y
ในเขตกรุงเทพมหานคร



นัตยา บุคสารส

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y

ในเขตกรุงเทพมหานคร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 24 มกราคม 2565

.....
นางสาวนตยา บุคสารส

ผู้วิจัย

.....
รองศาสตราจารย์พลิศารุ่งเรือง,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
ตรียุทธ พรหมศิริ,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
รองศาสตราจารย์วิจิตร รักธรรม,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ,

Ed.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ เนื่องจากการอนุเคราะห์จาก รศ.ดร.พริศารุ่งเรือง อาจารย์ที่ปรึกษา ในการสละเวลาให้คำแนะนำ ให้ข้อมูลต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อสารนิพนธ์ อีกทั้งช่วยชี้แนะเพื่อแก้ไขข้อมูลต่าง ๆ ให้เนื้อหามีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการช่วยให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สุดท้ายนี้ขอขอบคุณ ครอบครัว เพื่อนฝูง ที่คอยให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจที่ดีตลอดช่วงเวลาของการทำสารนิพนธ์ จนสารนิพนธ์นี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

นัตยา บุคสารส

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร
FACTORS THAT AFFECT GEN Y'S WFH SATISFACTION IN BANGKOK

นาคยา บุคสารศ 6350031

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์พลิศารุ่งเรือง, Ph.D., ตรียุทธ พรหมศิริ, Ph.D.
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม ก้นตามระ, Ed.D.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ทำงานจากที่บ้าน การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) กับพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ทำงานจากที่บ้าน จำนวน 400 คน และนำมาทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า นโยบายองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมาคือ ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย และ บรรทัดฐานที่บ้าน ในขณะที่การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางให้แก่ผู้บริหารโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ร่วมกับการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้อย่างสะดวกมากขึ้น มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานเกี่ยวกับความต้องการหรือปัญหาของการทำงานที่บ้านเป็นระยะ อีกทั้งองค์กรควรมีการตั้งกฎเกณฑ์หรือเงื่อนไขสำหรับการทำงานที่บ้านอย่างชัดเจนและผู้บริหารระดับสูงควรให้การสนับสนุนพนักงานในการทำงานที่บ้าน

คำสำคัญ: Work from Home/ Gen Y/ความพึงพอใจ

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามงานวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
1.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	3
1.5 ขอบเขตงานวิจัย	4
1.6 ตัวแปรงานวิจัย	4
1.7 สมมุติฐานงานวิจัย.....	5
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.9 นิยามคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานวิจัย.....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีของการทำงานที่บ้าน (Work from Home)	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model).....	9
2.3 แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior)	11

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.4 ความหมายและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	13
2.5 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประชากร Generation Y	16
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	33
3.1 รูปแบบงานวิจัย	33
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	34
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4 ผลการวิจัย	38
4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง.....	38
4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis).....	40
4.3 การทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด (Reliability).....	48
4.4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis).....	48
4.5 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis).....	50
4.6 ภาพรวมการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย	51
บทที่ 5 การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	52
5.1 อภิปรายผลการศึกษา	52
5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร (Managerial Implications).....	55
5.3 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก	64
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	64
ประวัติผู้วิจัย	70



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน.....	17
2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน	24
3 มาตรวัดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	35
4. 1 แสดงภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์	39
4. 2 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของ พนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร (ครั้งที่ 1)	41
4. 3 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของ พนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร (ครั้งที่ 2)	44
4. 4 ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha coefficient ของแบบสอบถาม	48
4. 5 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)	49
4. 6 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	51
4. 7 ผลสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย	51

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 ความสัมพันธ์ระหว่าง Teleworking และ Telecommuting	9
2 ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)	10
3 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB)	11



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การระบาดของโควิด 19 หลายองค์กรได้ปรับเปลี่ยนนโยบายการทำงานอย่างกระทันหันเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล “อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ” อีกทั้งยังมีมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น การสั่งปิดสถานบันเทิง การเว้นระยะห่าง (Social Distancing) การสวมใส่หน้ากากอนามัยทุกครั้งในที่สาธารณะ งดจัดกิจกรรมสังสรรค์ทุกประเภท รวมไปถึงมาตรการการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ซึ่งเป็นมาตรการที่ให้พนักงานทำงานจากที่บ้าน โดยคงไว้ซึ่งประสิทธิภาพของการทำงาน ซึ่งเป็นนโยบายที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายทั้งในและต่างประเทศ (WHO, 2020) เพื่อหลีกเลี่ยงการที่จะให้พนักงานเกิดความเสี่ยงจากการใช้ระบบขนส่งสาธารณะในการเดินทางมาทำงาน และการอยู่ในพื้นที่แออัดหรือมีกลุ่มคนอยู่มากเช่นที่สำนักงาน ดังนั้นองค์กรต้องเปลี่ยนรูปแบบของการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของสื่อสารในระหว่างการทำงานที่บ้าน ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานร่วมกันในหลายรูปแบบเช่นการประชุมผ่านทาง แอปพลิเคชันต่างๆ เช่น Zoom, Microsoft Team, Google Meet เป็นต้น ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ของแต่ละองค์กรต้องปรับปรุง program และ application ต่างๆ เพื่อให้คนในองค์กรสามารถใช้ทำงานร่วมกันหรือสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Davis, 2011)

ในปัจจุบัน การทำงานที่บ้าน (Work from Home) หรือ การทำงานจากสถานที่ใดก็ได้ (Work Anywhere) เป็นรูปแบบการดำเนินชีวิตใหม่ที่แตกต่างจากในอดีต จนกลายเป็นแนวทางปฏิบัติที่หลายคนคุ้นเคย (New Normal) จากสถานการณ์ดังกล่าวที่เกิดขึ้นทำให้เห็นว่าในอนาคตการทำงานแบบ Work from Home มีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้น ผู้เชี่ยวชาญหลายคนคาดการณ์ว่าหลังจากการเกิดการแพร่ระบาดของโควิด 19 คลี่คลายลง คนส่วนใหญ่จะทำงานจากที่บ้านต่อไป ทั้งนี้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องมีการวางแผนงานร่วมกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ในการปรับปรุงระบบการทำงานทางไกล ในทุกๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นการพัฒนากระบวนการข้อมูลในองค์กรให้พนักงานสามารถเข้าถึงได้ง่าย รวมถึง

นโยบายองค์กรที่สนับสนุนให้พนักงานทำงานที่บ้าน อาทิ การให้พนักงานสามารถเบิกค่าใช้จ่าย เช่น ค่าอินเทอร์เน็ตหรือค่าโทรศัพท์ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสื่อสาร การจัดตั้งหน่วยประสานงานให้ความช่วยเหลือด้านสารสนเทศที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับพนักงานที่ทำงานจากที่บ้าน (International Labour Organization, 2020) เป็นต้น

ดร.ชัยชนะ มิตรพันธ์ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) (2564) กล่าวว่า โควิด 19 เป็นนับเป็นสิ่งทีกระตุ้นให้ให้วัยทำงานมีการใช้อินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้น ผู้คนหันมาทำกิจกรรมออนไลน์กันมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มคนที่อยู่ในเจนเนอเรชั่นวาย (Gen Y) ที่มีอายุระหว่าง 21 – 41 ปี มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตอยู่ที่ 11 ชั่วโมง 52 นาทีต่อวัน ซึ่งเป็นผลมาจากการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ดังนั้น Gen Y จึงเป็นกลุ่มช่วงอายุที่น่าสนใจเนื่องจากเป็นส่วนสำคัญของประชากรสูงสุดในประเทศไทยเมื่อเทียบกับ Generation อื่น ซึ่งคน Gen Y เกิดมาในท่ามกลางของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีความคุ้นเคยในการใช้เทคโนโลยีไปโดยปริยาย จึงทำให้คน Gen Y ชอบใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน นอกจากนี้แล้วคุณลักษณะของคน Gen Y คือการชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ชอบรับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้ดี ชอบการทำงานที่มีความท้าทาย สนใจในผลลัพธ์ของการทำงานให้ประสบความสำเร็จมากกว่าวิธีการ (เดชาเดชะวัฒน์ไพศาล, กฤษยา นุ่มพญา, จีราภา นวลลักษณ์, ชนพัฒน์ ปลื้มบุญ, 2557) อย่างไรก็ตามการบริหารคน Gen Y ก็ยังมีความท้าทายอยู่พอสมควรเนื่องจากคน Gen Y มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจึงต้องหาแนวทางหรือนโยบายเพื่อบริหารงานคน Gen Y ไม่ว่าจะเป็นการรักษาให้คนกลุ่มนี้พึงพอใจในองค์กรเพื่อเป็นการลดอัตราการลาออก อีกทั้งยังช่วยในการดึงดูดคนกลุ่มนี้ให้สนใจที่จะเข้าร่วมงานกับองค์กร

งานวิจัยในอดีตมีการศึกษา เรื่อง การทำงานที่บ้าน (Work from Home) อยู่ไม่มากนักเนื่องจากเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในประเทศไทยเมื่อไม่กี่ปีที่ผ่านมา อีกทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้านเป็นเพียงแค่การศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในองค์กรใดองค์กรหนึ่งเท่านั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาต่อขยายเพิ่มเติมกับกลุ่มคน Gen Y ซึ่งเป็นวัยแรงงานที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงกับคนกลุ่มนี้ว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน เพื่อจะได้นำผลวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาแผนงานให้คนในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อคนในองค์กรมีความสุขก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

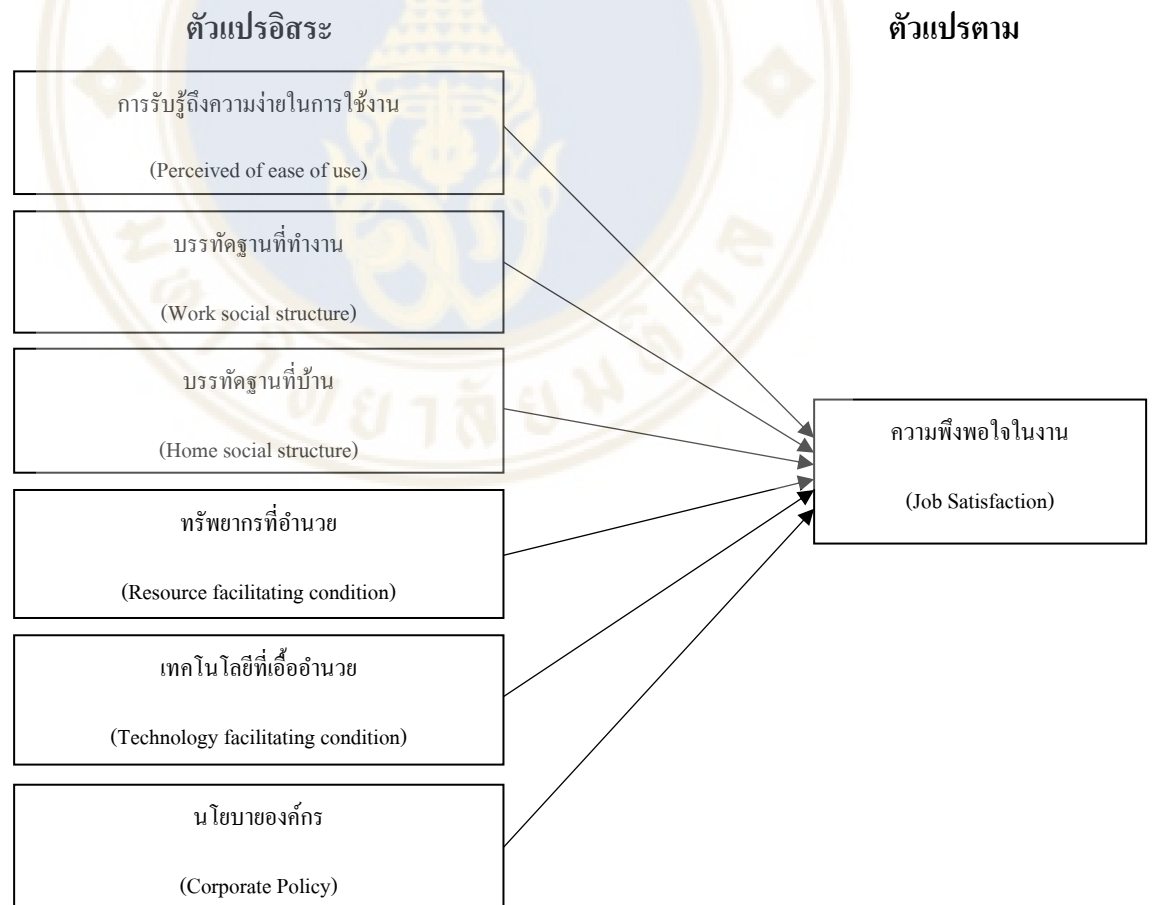
1.2 คำถามงานวิจัย

ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา



1.5 ขอบเขตงานวิจัย

1.5.1 รูปแบบการของงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน ทรัพยากรที่อำนวยความสะดวก เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย และนโยบายองค์กร

1.5.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนในช่วงอายุ 21 – 41 ปี (Generation Y) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) และสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 400 คน

1.5.3 เครื่องมือที่ใช้สำหรับวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Form) ในรูปแบบออนไลน์ (Online Questionaries) เพื่อเก็บข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน

1.5.4 ระยะเวลาในการทำงานวิจัย

การวิจัยเริ่มต้นในช่วงเดือนพฤษภาคม 2564 และเสร็จสิ้นในเดือนธันวาคม 2564 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 8 เดือน

1.6 ตัวแปรงานวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา “ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ” ประกอบด้วยตัวแปร ดังนี้

1.6.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

- การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived of ease of use)

- บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure)
- บรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure)
- ทรัพยากรที่อำนวยความสะดวก (Resource facilitating condition)
- เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยความสะดวก (Technology facilitating condition)
- นโยบายองค์กร (Corporate policy)

1.6.2 ตัวแปรตาม (Independent Variable) ได้แก่

- ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

1.7 สมมุติฐานงานวิจัย

- H1: การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน
- H2: บรรทัดฐานที่ทำงานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน
- H3: บรรทัดฐานที่บ้านส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน
- H4: ทรัพยากรที่อำนวยความสะดวกต่อการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจการทำงานที่บ้าน
- H5: เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยความสะดวกการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจการทำงานที่บ้าน
- H6: นโยบายองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของ พนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารหรือฝ่ายทรัพยากรมนุษย์วางแผนงานในช่วง Work from Home เพื่อให้พนักงานกลุ่ม Gen Y ในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงานต่อไป

1.9 นิยามคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานวิจัย

การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) หมายถึง การที่พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้ มีชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่นให้พนักงานสามารถทำงานได้แบบสะดวกมากยิ่งขึ้น การทำงานจากที่บ้านสามารถสร้างสมดุลชีวิตการทำงานให้กับพนักงาน การทำงานจากที่บ้าน ซึ่งในบางครั้งอาจเรียกว่า Teleworking, Remote Working เป็นรูปแบบการทำงานแบบสมัยใหม่ ที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารผ่านทางไกลที่หลากหลายมาช่วยให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Generation Y หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดในปี พ.ศ. 2523 – 2540 หรือเรียกอีกอย่างว่า Millennials เป็นกลุ่มคนที่เกิดมาพร้อมกับเทคโนโลยี จึงมีความคุ้นเคยกับการใช้งานอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์มือถือ และ โซเชียลมีเดีย คน Gen Y มีความสามารถในการทำงานที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร อีกทั้งยังเป็น Generation ที่เป็นกำลังแรงงานที่สำคัญของประเทศไทย

ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน (Resource Facilitating Condition) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อทรัพยากรในองค์กรที่สามารถอำนวยความสะดวกในการทำงานได้ ไม่มีความยุ่งยากในการใช้งาน

เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน (Technology Facilitating Condition) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อเทคโนโลยีว่าสามารถอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีความเหมาะสมสำหรับการทำงานจากที่บ้าน

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived of ease of use) หมายถึง ความเห็นของแต่ละบุคคลว่าระบบที่ใช้งานมีความง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับความคาดหวัง ความต้องการของหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง หากบุคคลนั้นเชื่อว่า หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ต้องการให้แสดงพฤติกรรมนั้น ก็มีแนวโน้มที่จะทำตาม ในทางตรงกันข้าม หากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง คิดว่าไม่ควรทำในสิ่งนั้น บุคคลนั้นก็จะไม่ทำพฤติกรรมดังกล่าว

บรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure) หมายถึง การที่บุคคลนั้นรับรู้ถึงความต้องการของคนในครอบครัว หากบุคคลนั้นเชื่อว่าคนในครอบครัวต้องการให้แสดงพฤติกรรมนั้น ก็จะแสดง

พฤติกรรมนั้น ในทางตรงกันข้ามหากคนในครอบครัวยังไม่แสดงพฤติกรรมนั้น บุคคลนั้นก็มีความโน้มที่จะไม่แสดงพฤติกรรมดังกล่าว

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ ความรู้สึกร่วมของแต่ละบุคคลที่มีต่อการทำงาน ทั้งทางจิตวิทยา ทางกายภาพ และสภาพแวดล้อม ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นจากปัจจัยต่างๆที่ตอบสนองความต้องการต่อบุคคลนั้น เช่นความปลอดภัยในการดำรงชีวิต เพื่อนร่วมงาน การสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงาน



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้รวบรวมและสืบค้นแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีของการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการเกี่ยวกับการทำงานจากที่บ้านได้มีการใช้คำที่แตกต่างกันออกไปเช่น Teleworking, Telecommuting, Remote Working, และ Home-Based Working

Nilles (1998) ได้ให้ความหมายว่า Telecommuting เป็นการทำงานโดยใช้รูปแบบการสื่อสารผ่านทางไกล ที่มีความยืดหยุ่นสามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้ มีอิสระในการเคลื่อนย้ายตัวผู้ทำงานไปได้ทุกที่ แนวคิด Telecommuting นี้เริ่มจากการที่การจราจรเริ่มติดขัดและเกิดมลภาวะในที่มีประชากรที่หนาแน่น เช่นในแคลิฟอร์เนียตอนใต้ อีกทั้งในช่วงปี 1980 หลายบริษัทก็ได้ลดภาระค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาพื้นที่สำนักงาน ช่วยให้พนักงานลดความตึงเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน จึงเป็นรูปแบบการทำงานที่เริ่มเกิดขึ้นแพร่หลายในช่วงนั้น โดยแสดงความสัมพันธ์ของ Telecommuting และ Teleworking ไว้ตามภาพที่ 1 โดย Telecommuting เป็นส่วนหนึ่งของ Teleworking

Bailey and Kurland (2002) นิยามว่าเป็นทำงานจากที่บ้าน (Home-Based Telecommuting) การทำงานจากศูนย์ละแวกใกล้บ้าน (Neighborhood Center) และการทำงานจากสถานที่ไหนก็ได้ (Mobile Working) โดยสิ่งที่เหมือนกันของการทำงานในแต่ละรูปแบบที่กล่าวมานั้น คือการเปลี่ยนรูปแบบจากการทำงานแบบปกติที่ต้องเจอหน้ากัน (Face to Face) ไปเป็นแบบการสื่อสารผ่านทางไกลหรือนอกสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับนิยามของ Kueglmass (1995) ว่า พนักงานในบริษัทสามารถทำงานนอกสถานที่ได้แบบยืดหยุ่น (Flexiplace) สามารถทำงานจากที่บ้านหรือสถานที่ใกล้เคียงบริเวณบ้าน

หรือในบางครั้งพนักงานสามารถเลือกแม้กระทั่งเวลาในการทำงานได้ แต่สิ่งที่สำคัญคือการทำงานที่พนักงานต้องอาศัยการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการทำงาน นอกเหนือจากนี้แล้ว Teleworking ยังถือเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการจัดการการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ Information and Communication Technology (ICT) เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงกิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องในการทำงานได้นอกสถานที่ เช่น การประมวลผลข้อมูล (Bently & Yoong, 2000)

ผู้วิจัยจึงขอล่าวโดยสรุปว่า การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) คือการทำงานจากที่บ้าน หรือทำงานจากละแวกใกล้เคียงที่บ้าน โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) หรืออุปกรณ์สื่อสารอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่าง Teleworking และ Telecommuting

ที่มา: Nilles (1998)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology

Acceptance Model: TAM)

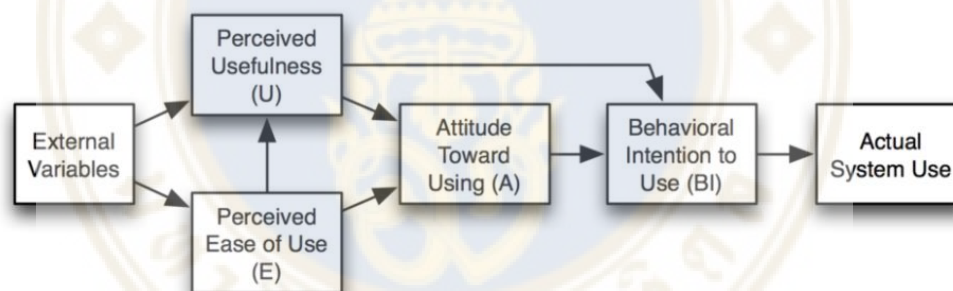
ทฤษฎีแบบจำลองการรับเทคโนโลยีมาจากแนวคิดของ Ajzen and Fishbein (1975) ซึ่งได้คิดค้นทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action) ต่อมา Davis (1989) ได้นำแนวคิดและทฤษฎีมาพัฒนาต่อจนเกิดเป็นทฤษฎีที่เรียกว่า Technology Acceptance Model หรือ TAM เป็นทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการทำงานทางไกล

โดยประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลักคือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน (Perceived Usefulness) ที่มีผลต่อทัศนคติในการใช้ (Attitude Toward Using) ซึ่งอธิบายความหมายไว้ดังนี้

1) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ทัศนคติและความเชื่อของแต่ละบุคคลที่เชื่อว่าระบบใดระบบหนึ่งสามารถเข้าถึงได้โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามและขั้นตอนที่ซับซ้อน สามารถใช้งานได้ง่าย

2) การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน (Perceived Usefulness) หมายถึง ทัศนคติและความเชื่อของแต่ละบุคคลที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน หรือทำให้แต่ละบุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3) ทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude Toward Using) หมายถึง ทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีที่จะนำไปสู่การใช้งานและการยอมรับเทคโนโลยี



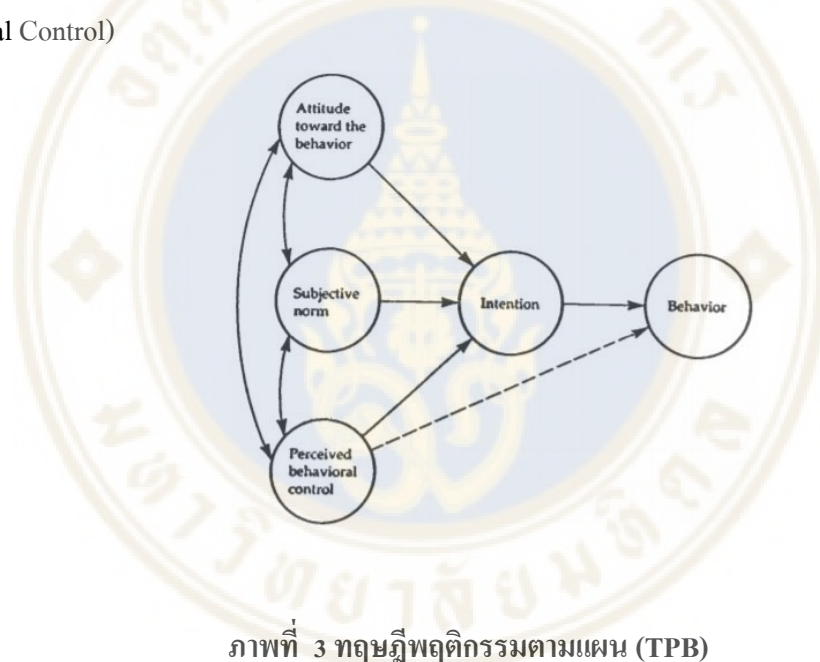
ภาพที่ 2 ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)

ที่มา: Davis (1989)

จากภาพที่ 2 ได้อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี โดยปัจจัยภายนอก (External Variable) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived of Ease of Use) และนำไปสู่การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน (Perceived Usefulness) เป็นสองปัจจัยหลักที่นำไปสู่ทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude Toward Using) ดังนั้นหากมีแรงกระตุ้นให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีและได้ทดลองใช้เทคโนโลยี ผู้ใช้งานก็จะเห็นถึงประโยชน์จากการใช้งานและทำให้ยอมรับและใช้เทคโนโลยีในการทำงาน (Davis, 1989)

2.3 แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)

แนวคิดทฤษฎีตามแผนถูกคิดค้นโดย Icek Ajzen ในปี 1985 ที่พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action) ของ Ajzen และ Fishbein ในปี 1975 โดยแสดงความสัมพันธ์ไว้ตามภาพที่ 3 แนวคิดของทฤษฎีนี้พบว่าหากบุคคลนั้นมีความเชื่อว่าพฤติกรรมใดที่กระทำแล้วมีผลในเชิงบวก ก็จะแสดงพฤติกรรมนั้น ในทางกลับกันหากเชื่อว่าพฤติกรรมใดที่ทำแล้วมีผลในเชิงลบ ก็จะไม่แสดงพฤติกรรมดังกล่าว โดยการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจาก 3 ปัจจัย ได้แก่ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมนั้น (Attitude toward Behavior) ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) และความเชื่อเกี่ยวกับการรับรู้ควบคุมพฤติกรรมก็มีผลโดยตรงต่อพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control)



ภาพที่ 3 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB)

ที่มา: Ajzen (1985)

2.3.1 ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude toward the Behavior) คือการรับรู้และความเชื่อที่มีต่อพฤติกรรม หากบุคคลนั้นเชื่อว่าการกระทำดังกล่าวส่งผลในเชิงบวกก็จะแสดงพฤติกรรมดังกล่าว แต่ถ้าเชื่อว่าการกระทำนั้นมีผลในเชิงลบก็จะไม่แสดงพฤติกรรมดังกล่าว

2.3.2 บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) การรับรู้เกี่ยวกับความคาดหวังของสังคมหรือคนรอบข้างที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการที่จะแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมนั้นๆ ซึ่งจะเป็นกลุ่มคน

ใกล้ชิดที่มีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น เช่น สมาชิกในครอบครัวประกอบด้วย พ่อ แม่ ลูก สามี ภรรยา เป็นต้น ในที่นี้อาจรวมถึงบุคคลที่มีอิทธิพลในที่ทำงานเช่นเพื่อนร่วมงาน ซึ่งได้อธิบายไว้ดังนี้

1) บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work Social Structure) จะมุ่งเน้นกลุ่มอ้างอิงที่มีความสัมพันธ์ในที่ทำงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน ไม่ว่าจะป็นหัวหน้า ลูกน้อง พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาดีขึ้น ความขัดแย้งน้อยลง (มนัสนันท์ ศรีนาการ และ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2009) การทำงานแบบ Telecommuting ยังต้องอาศัยความไว้วางใจจากผู้บริหาร หรือระดับหัวหน้างาน เนื่องจากพนักงานแต่ละคนจะไม่ได้อยู่ภายใต้การควบคุมของหัวหน้างานตลอดเวลา (Ruppel & Harrington , 1997) สิ่งสำคัญคือการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นทั้งหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งควรเน้นการวัดผลลัพธ์จากการทำงานมากกว่าการที่ต้องเข้าไปทำงานที่สำนักงาน (Baruch, 2000)

2) บรรทัดฐานที่บ้าน (Home Social Structure) มุ่งเน้นที่การรับรู้ของครอบครัว พบว่าข้อดีของการทำงานที่บ้าน สามารถสร้างความสมดุลได้ระหว่างงานและครอบครัว เนื่องจากการทำงานมีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดระยะเวลาในการเดินทางไปทำงาน ทำให้ได้ใช้เวลาอยู่กับครอบครัวมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของลูกๆไปพร้อมกับการทำงานที่บ้านได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือการเตรียมความพร้อมให้ลูกไปโรงเรียนตอนเช้า (Tremblay, 2003)

2.3.3 การควบคุมการรับรู้พฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) การรับรู้ว่าจะสามารถที่จะทำพฤติกรรมนั้น และควบคุมพฤติกรรมนั้นให้สำเร็จได้ ก็จะมีแนวโน้มที่จะทำพฤติกรรมนั้น กล่าวคือการรับรู้จากปัจจัยที่จะส่งเสริมหรือขัดขวางพฤติกรรมนั้น เช่นบุคคลนั้นเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีส่งผลให้การทำงานดีขึ้น ก็จะยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Ajzen, 1985) โดยการควบคุมพฤติกรรมต้องอาศัยทั้งปัจจัยภายในและภายนอกไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรที่เพียงพอ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงความเชื่อมั่นและโอกาสในการแสดงพฤติกรรมนั้น ได้แก่

1) ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource Facilitating Condition) คือ ปัจจัยที่มุ่งเน้นถึงทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานที่บ้านซึ่งมีประสิทธิภาพและมีความเพียงพอต่อการใช้งาน เพื่อให้สามารถทำงานจากที่บ้านได้อย่างราบรื่นเหมือนการทำงานที่สำนักงาน เช่น โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ ซึ่งการทำงานทางไกลด้วยอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ต่ำกว่ามาตรฐานก็จะทำให้ประสิทธิภาพของงานต่ำเช่นเดียวกัน

2) เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Technology Facilitating Condition) คือ เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยให้การทำงานที่บ้านมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บริษัทมีการทำเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) มาใช้ในการทำงานเพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงระบบฐานข้อมูลที่จำเป็นในการทำงานได้ง่าย เช่น การจัดทำระบบคลาวด์ (Cloud System) การพัฒนาแอปพลิเคชันที่จำเป็นต่อการทำงาน

3) นโยบายองค์กร (Corporate Policy) เป็นปัจจัยที่สำคัญมากสำหรับการทำงานจากที่บ้าน เนื่องจากคนในองค์กรต้องทราบถึงทิศทางของการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนว่าผู้บริหารมีการคิดนโยบายที่เอื้อให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้อย่างราบรื่นมากน้อยเพียงใด เช่น การให้พนักงานสามารถเบิกค่าใช้จ่าย เช่น ค่าอินเทอร์เน็ตหรือค่าโทรศัพท์ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสื่อสาร มีเจ้าหน้าที่เป็นหน่วยอำนวยความสะดวกเฉพาะ หากต้องการความช่วยเหลือด้าน ICT ที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับพนักงานที่ทำงานจากที่บ้าน (International Labour Organization, 2020)

2.4 ความหมายและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

จากการศึกษาถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ได้มีนักวิชาการให้ความหมายที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษคือ “Job Satisfaction”

Hoppock (1935) เป็นผู้นิยามความหมายของความพึงพอใจในงานเป็นคนแรกว่าเป็นการผสมผสานทางจิตวิทยากับสภาพแวดล้อม คือความรู้สึกหรือทัศนคติต่อคุณลักษณะของแต่ละบุคคลที่มีต่องานของตน ทัศนคติเชิงบวกก็จะบ่งบอกถึงความพึงพอใจในงาน ทัศนคติในเชิงลบก็บ่งบอกถึงความไม่พอใจในงาน ซึ่งอาจจะเป็นทัศนคติที่มีต่อค่าจ้าง สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ความพึงพอใจในงานจึงเป็นตัววัดความคาดหวังของงาน (Judge, Hulin, & Dalal, 2009) ซึ่งสอดคล้องกับ ลักขิกา นุชอุดม (2564) ที่ระบุว่าความพึงพอใจในงานคือความรู้สึกถึงความสุขที่มีต่อการทำงาน ตลอดทั้งมีความสัมพันธ์ที่ีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่เนื่องจากร่างกายและแรงใจดี ปัญหาของการขาดงาน การมาสาย ก็น้อยลง

นอกจากนี้ พิตต์เน่ เพียร์ศรี วัชรา (2546) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานคือความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคล ทั้งลักษณะของงานและลักษณะของการบริหารงานขององค์กรมาประกอบกับสิ่งจูงใจต่างๆ จึงเกิดการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในงานคือการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่มีต่อการองค์กรในด้านต่างๆ เช่น สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ลักษณะของงาน เพื่อนร่วมงาน นโยบายผู้บริหาร สวัสดิการ และผลตอบแทนที่องค์กรมีให้กับพนักงาน หากคนในองค์กรรู้สึกมีความสุขทั้งทางกายและทางใจ จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยแต่ละบุคคลอาจมีระดับของความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกันออกไปตามปัจจัยดังกล่าว

2.4.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

เป็นทฤษฎีที่ถูกคิดค้นขึ้น โดย Frederick Herzberg นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ในปี 1959 ที่สนใจในเรื่องของแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานพบว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจหรือความพึงพอใจในงานนั้น มีความสัมพันธ์โดยตรงกับงานซึ่งเรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ส่วนปัจจัยที่มีหน้าที่ค่าจูงหรือเสริมแรงเพื่อไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเรียกว่า ปัจจัยค่าจูง (Hygiene Factors)

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivators) เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดทัศนคติและการรับรู้ในเชิงบวก ประกอบด้วย

การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ พนักงานได้รับการยกย่องและการยอมรับจากหัวหน้างาน

ความสำเร็จในงาน (Achievement) คือ การที่พนักงานใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน จนประสบความสำเร็จในงาน และเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานนั้น

ลักษณะของงาน (Work itself) คือ พนักงานรู้สึกว่าการที่ทำงานที่น่าสนุก มีความท้าทาย สามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่

ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ พนักงานรู้สึกว่าสามารถรับผิดชอบงานนั้นได้อย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องมีควบคุมการทำงาน มีอำนาจในการรับผิดชอบงานนั้นให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยตนเอง

ความก้าวหน้า (Advancement) คือ พนักงานมีโอกาสที่จะเติบโตในองค์กร เช่นการได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และศักยภาพในการทำงาน การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

2) ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยเสริมแรงที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

เงินเดือน (Salary) โครงสร้างเงินเดือนมีความเหมาะสมกับงาน รวมถึงสวัสดิการต่างๆ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

สภาพการทำงาน (Working Condition) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ แสงสว่าง เสียง อากาศ สถานที่ตั้งของที่ทำงานมีความปลอดภัย สะอาด ถูกสุขลักษณะ มีอุปกรณ์ที่คอยอำนวยความสะดวกในการทำงาน

ผู้บังคับบัญชา (Supervision) การที่ผู้บังคับบัญชาสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและความสามารถได้อย่างเต็มที่

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Supervisor, Subordinate, Peer) มีความสัมพันธ์อันดีในการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สามารถช่วยเหลือเกื้อกูลกันเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น

นโยบายการบริหารงานองค์กร (Company Policies and Administrative Policies) การวางแผนงานและการบริหารงานองค์กร ได้แก่ กฎ ข้อบังคับ ระเบียบการปฏิบัติงาน ได้มีการกำหนดขอบเขตอย่างชัดเจน

ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลมาจากการทำงานที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน

ความมั่นคงในงาน (Job Security) พนักงานรู้สึกที่องค์กรสามารถให้ความมั่นคงในการทำงานได้

จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมายและทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานพบว่า แต่ละบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ทั้งทางด้านของปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยค่าจูน เช่น การได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน ความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น หากคนในองค์กรได้รับการตอบสนองจากปัจจัยดังกล่าวเป็นอย่างดี ก็จะทำให้มีความสุขในการทำงาน

ผู้บริหารจึงต้องมีการพัฒนา และ ปรับปรุงนโยบายองค์กรด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประชากร Generation Y

แนวคิดเกี่ยวกับการแบ่ง Generation เริ่มมาจากทางฝั่งตะวันตก ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความต่างของคนที่เกิดมาในบริบททางสังคมที่ต่างช่วงเวลากัน โดยมีความเชื่อว่ากลุ่มคนที่เกิดมาในช่วงเวลาใกล้เคียงกันจะมีทัศนคติ ความเชื่อ และการรับรู้ที่คล้ายกัน ซึ่งการแบ่ง Generation ที่อยู่ในช่วงวัยทำงานทั้งหมดจะมี 3 Generation ที่สำคัญได้แก่ Baby Boomers เกิดระหว่างปี 1945-1964, Generation X เกิดระหว่างปี 1965-1980, Generation Y เกิดระหว่างปี 1980 – 2000 หรือที่เรียกกันว่า Millennial ที่เกิดและโตมากับเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต เฟสบุ๊ก บล็อกเกอร์ โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ซึ่งเทคโนโลยีใหม่เหล่านี้ก็มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของคน Gen Y เรียกได้ว่าเทคโนโลยีกลายเป็นส่วนสำคัญของชีวิตและไม่สามารถอยู่ได้หากขาดเทคโนโลยี ดังนั้นคน Gen Y มักจะชอบการสื่อสารแบบส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีผ่านทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าการพูดคุยกันแบบเห็นหน้า (SHRM, 2007) นอกจากนี้แล้ว Gen Y ยังสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะการเปลี่ยนแปลงรอบตัวได้เป็นอย่างดีเต็มใจที่จะยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีความยืดหยุ่นในการทำงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นใหม่ๆ ได้อย่างไม่มีปัญหา อีกทั้งยังรักอิสระ ซึ่งในที่นี่หมายความว่าพวกเขาสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานได้อย่างเต็มที่เนื่องจากต้องการเป็นส่วนสนับสนุนและผลักดันองค์กร แต่อย่างไรก็ตามการทำงานกับคน Gen Y ก็ต้องมีความชัดเจนและเน้นที่ผลลัพธ์ของงานเป็นหลัก (Sa'aban, Ismail, & Mansor, 2013)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานการทำงานที่บ้าน (Work from Home) โดยพบผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง แสดงดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน

ผู้วิจัย	งานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลวิจัย
Parada (2018)	Factors that Influence Job Satisfaction of Teleworkers: Evidence from Mexico	กลุ่มคนที่ทำงานทางไกล หรือใช้เทคโนโลยีในการทำงานที่บ้าน ในเมือง Chihuahua ประเทศ Mexico จำนวน 247 คน	โดยรวมแล้วระดับความพึงพอใจของผู้ที่ทำงานทางไกลอยู่ในระดับสูง หากพิจารณาเป็นรายปัจจัยแล้วพบว่าเป็นความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุด รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับอิสระ ในการทำงาน และความมั่นคงในงาน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุดคือการเลื่อนตำแหน่ง
Bhattarai (2020)	Working from Home and Job Satisfaction During the Pandemic Times	กลุ่มคนทำงานในสายงานบริการสังคมในเมืองโตรอนโตประเทศแคนาดา จำนวน 96 คน	ผลวิจัยพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านเนื่องจากสามารถลดระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานหลายชั่วโมงต่อวัน อีกทั้งช่วยให้ประหยัดเวลาและได้ใช้เวลาในช่วงของการทำงานที่บ้านอยู่กับครอบครัว ช่วยประหยัดค่าน้ำมัน ในทางกลับกันพนักงานมีแนวโน้มที่จะไม่พอใจในการทำงานที่บ้านหากมีชั่วโมงการทำงานเกินเวลาที่กำหนด และอาจเกิดแรงกดดันจากการประชุมเสมือนจริงหลายชั่วโมงในแต่ละสัปดาห์

ตารางที่ 1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน (ต่อ)

ผู้วิจัย	งานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลวิจัย
Scholl (2019)	The Relationship between Remote Work and Job Satisfaction	พนักงานจากหลากหลาย สาขาอาชีพในเขต Northern California และ Pacific North West ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 185 คน	ผลวิจัยแสดงให้เห็นว่า การทำงานนอก สถานที่ช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจใน งานของพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึก ถึงความเป็นอิสระ สามารถลดปัญหา เรื่องการไม่มีเวลาให้เวลากับครอบครัว
Ruppel and Harrington (1977)	The Role of Trust, Communication and Corporate Culture in Telecommuting Relationships	Information System Manager จำนวน 96 คน จากองค์กรหลายแห่งใน ประเทศสหรัฐอเมริกา	ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานทางไกล (Telecommuting) คือบรรยากาศในการ ทำงาน และ การสร้างวัฒนธรรมกลุ่ม ให้เกิดความเชื่อใจ ดังนั้น การขาด ความไว้วางใจจากหัวหน้างานหรือ เพื่อนร่วมงาน (Culture-to-Trust Relationship) จึงเป็นอุปสรรคในการ ทำงาน หากองค์กรใดอยากส่งเสริมให้ การทำงานแบบ Telecommuting ประสบความสำเร็จต้องส่งเสริมให้คน ในองค์กรหรือผู้ที่มีส่วนในการสร้าง วัฒนธรรมองค์กร เช่นฝ่ายทรัพยากร มนุษย์สื่อสารให้องค์กรเกิดวัฒนธรรม ของความไว้วางใจให้ได้ในระดับสูง

ตารางที่ 1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน (ต่อ)

ผู้วิจัย	งานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลวิจัย
Pereira, Bianchi, and Silva (2021)	Decision Factors for Remote Work Adoption: Advantages,	ทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ทำงานแบบ Remote Work จำนวน 129 คน	การทำงานแบบปกติเป็นการทำงานจากที่บ้าน (Remote Work) ผลการวิจัยพบว่าการทำงานในรูปแบบดังกล่าว ทำให้มีความยืดหยุ่นในการทำงาน ประหยัดเวลาในการเดินทาง สามารถจัดระเบียบชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ดี อย่างไรก็ตามก็ยังเป็นที่กังวลในแง่ของการจัดการเรื่องเทคโนโลยีซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการสื่อสาร อีกทั้งปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานก็ลดลง ผู้บริหารต้องมีการจัดการปัญหาที่ดีเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กร โดยรวมแล้วการทำงานจากที่บ้าน ก็มีผลลัพธ์ไปในเชิงบวกมากกว่าเชิงลบเนื่องจากเทคโนโลยีช่วยให้มีความคล่องตัวในการทำงานมากยิ่งขึ้น พนักงานสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา สามารถบริหารจัดการเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ตารางที่ 1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน (ต่อ)

ผู้วิจัย	งานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลวิจัย
Ipsen, Veldhoven, Kirchner, and Hansen (2021)	Six Key Advantages and Disadvantages of Working from Home in Europe during COVID-19	กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการและผู้บริหาร จาก 29 ประเทศในแถบยุโรปที่ทำงานจากที่บ้าน ในช่วงของการล็อกดาวน์ จากการแพร่ระบาดของโควิด 19 จำนวน 5,748 คน	ผลวิจัยพบว่าโดยรวมแล้วการทำงานจากที่บ้านเป็นไปในเชิงบวก คนส่วนใหญ่มองว่าส่งผลดีมากกว่าผลเสีย วัตถุประสงค์ของงานวิจัยชิ้นนี้คือ เพื่อให้ทราบถึงประสบการณ์จากการทำงานจากที่บ้าน โดยเน้นศึกษาข้อดี ข้อเสียของการทำงานจากที่บ้านซึ่งพบว่ามีทั้งหมด 6 ข้อหลัก โดย 3 ข้อแรกเป็นข้อดีของการทำงานที่บ้าน ได้แก่ ทำให้เกิดความสมดุลของชีวิต (Work-Life Balance) มีประสิทธิภาพของการทำงาน (Work Efficiency) และสามารถควบคุมงานได้ (Work Control) โดยไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปทำงาน บริหารจัดการเวลาในการทำงานได้ดี ควบคุมการทำงานได้ด้วยตนเอง ส่วนข้อเสียมี 3 ข้อได้แก่ ข้อจำกัดของที่บ้าน (Home Office Constraint) ความไม่แน่นอนในการทำงาน (Work Uncertainties) และการขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (Inadequate Tools) ทำให้พบปะเพื่อน

ตารางที่ 1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน (ต่อ)

ผู้วิจัย	งานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลวิจัย
			ร่วมงานน้อยลงหรืออาจถูกรบกวนจากสมาชิกในครอบครัว เข้าถึงระบบฐานข้อมูลต่างๆ ได้ยากขึ้น
มนัสนันท์ ศรีนาคาร และ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2553)	การทำงานทางไกลและที่บ้าน	พนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทย ข้าราชการ นักธุรกิจ สัตวแพทย์ กลุ่มอาชีพอิสระ จำนวน 297 คน	จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน ซึ่งการทำงานที่บ้านช่วยให้การสื่อสารความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาดีขึ้น ช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน สุขภาพจิตดีขึ้น มีความสุขมากกว่าเดิม และมีอิสระในการทำงาน
Jain, Dixit, Gera, Gandhi, and Agarwal (2021)	Employee Satisfaction when Working from Home during COVID-19: Comparison between India and US	พนักงานบริษัทเอกชนในประเศสหรัฐอเมริกาและอินเดียที่ทำงานจากที่บ้าน จำนวน 125 คน	ทำการศึกษา 8 ปัจจัยที่มีแนวโน้มจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน ได้แก่ ชั่วโมงที่ยืดหยุ่นในการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงานที่บ้าน ความเชื่อใจของผู้บังคับบัญชา การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน การเปลี่ยนแปลงค่าจ้าง เวลาในการดูแลคนในครอบครัว ประหยัดเงินและเวลา สามารถทำงานจากที่บ้านได้ในกรณีที่ป่วย ผลวิจัยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ

ตารางที่ 1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน (ต่อ)

ผู้วิจัย	งานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลวิจัย
			<p>ทำงานที่บ้านมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการ เอื้ออำนวยให้ทำงานที่บ้านได้ ในขณะที่ ที่การเปลี่ยนแปลงค่าจ้างส่งผลน้อย ที่สุด อีกทั้งยังพบข้อขัดแย้งในผลวิจัย กับงานอื่นๆ คือ ชั่วโมงที่ยืดหยุ่นในการ ทำงานไม่ได้ส่งผลให้ลดความเครียด และความกังวลได้</p>

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านโดยส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยในต่างประเทศ ซึ่งผลวิจัยโดยส่วนใหญ่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน พบว่าโดยรวมแล้วคนในองค์กรมีความพึงพอใจกับการทำงานที่บ้าน (Parada, 2018; Bhattara, 2020; Schall 2019; Ipsen et al., 2021) อีกทั้งยังมีหลายปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน (Parada, 2018; Jain et al., 2021; Ruppel & Harrington, 1977) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (มนัสนันท์ ศรีนาการ และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2553; Parada, 2018) การมีเวลาเพิ่มขึ้นเพราะไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปทำงาน (Bhattara, 2020; Pereira et al., 2021; Veldhoven, et al., 2021; Jain et al., 2021) ความสมดุลในชีวิต (Work Life Balance) (Ipsen et al., 2021) ความเป็นอิสระในการทำงาน (Scholl, 2019; Pereira et al., 2021)

อย่างไรก็ตามก็ยังพบข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากงานวิจัยว่าปัจจัยด้านชั่วโมงที่ยืดหยุ่นในการทำงานไม่ได้ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ หรือช่วยในการลดความเครียดและความวิตกกังวลได้ (Jain et al., 2021) ส่วนปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุดต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่ง (Parada, 2018) และ การเปลี่ยนแปลงด้านค่าจ้าง (Jain et al., 2021)

นอกจากนี้แล้วยังมีผู้ที่ศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติม เช่น การสร้างวัฒนธรรมองค์กรของความไว้วางใจให้เกิดขึ้น เนื่องจาก การขาดความเชื่อใจในการทำงานถือเป็นอุปสรรคที่ส่งผลต่อการทำงานจากที่บ้าน (Ruppel and Harrington, 1977) อีกทั้งยังมีการศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่บ้าน ได้แก่ ข้อจำกัดของที่บ้าน (Home Office Constraint) ความไม่แน่นอนในการทำงาน (Work Uncertainties) การขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน (Inadequate Tools) และการพบปะกับเพื่อนร่วมงานน้อยลง (Ipsen et al., 2021)

ผู้วิจัยพบว่าโดยส่วนใหญ่แล้วงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านมักจะมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยตามกรอบแนวคิดและทฤษฎีของ Alderfer's ERG theory และ Herzberg's two-factor theory อันได้แก่สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การเลื่อนตำแหน่ง ค่าจ้าง เป็นต้น อีกทั้งผลวิจัยที่ออกมามีความคล้ายกันคือโดยรวมแล้วปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน ผู้วิจัยจึงขอศึกษาต่อยอดเพิ่มเติมโดยใช้กรอบแนวคิดและทฤษฎีอื่นๆมาวิจัยเพื่อให้ได้ผลวิจัยที่หลากหลายมากขึ้น

ตารางที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน

ผู้วิจัย	งานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลวิจัย
Langa & Conradie (2010)	Perceptions and attitudes with regard to teleworking among public sector officials in Pretoria: applying the Technology Acceptance Model (TAM)	สัมภาษณ์ พนักงานภาครัฐ ในเมือง Pretoria ประเทศ แอฟริกาใต้ ที่เคย ทำงานแบบ Telework จำนวน 45 คน	ผลวิจัยพบว่าการทำงานทางไกลมีประโยชน์ต่อพนักงานและองค์กร การรับรู้ประโยชน์จากการใช้ทำให้ บุคลากรเกิดทัศนคติในเชิงบวกต่อ การทำงานทางไกล ตัวแปรด้าน โครงสร้างพื้นฐานภายนอกองค์กร และภายในองค์กรก็เป็นสิ่งสำคัญใน การยอมรับการทำงานทางไกล ซึ่ง โดยรวมแล้วระดับความพึงพอใจใน การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารของ บุคลากรอยู่ในระดับสูงเพราะ เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน ซึ่งสอดคล้อง กับทฤษฎีการยอมรับการใช้ เทคโนโลยี (The Theory of Acceptance Model: TAM) ที่ว่า ปัจจัยภายนอก (External Variable) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived of Ease of Use) และ นำไปสู่การรับรู้ถึงประโยชน์จากการ ใช้ เป็นสองปัจจัยหลักที่นำไปสู่ ทัศนคติที่มีต่อการใช้

ตารางที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน (ต่อ)

ผู้วิจัย	งานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลวิจัย
ลัทธิกา นุชอุดม (2564)	ทัศนคติและความ พึงพอใจของ พนักงานกลุ่ม อุตสาหกรรมสินค้า อุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศ ไทยต่อรูปแบบการ ทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วง สถานการณ์วิกฤต COVID-19	กลุ่มพนักงาน บริษัทเอกชนใน อุตสาหกรรม FMCG จำนวน 244 คน เพิ่มเติมด้วยการ สัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 5 คน	ระดับอายุที่แตกต่างกันจะมีความพึง พอใจในงานต่างกัน โดยกลุ่ม พนักงานที่มีอายุระดับ 50 ปีขึ้นไปมี ความพึงพอใจด้านต่างๆอยู่ใน ระดับสูง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความ พึงพอใจในการทำงานมากที่สุดคือ บรรทัดฐานที่บ้าน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย และบรรทัดฐานที่ทำงาน ทั้ง 3 ปัจจัย ยังมีอิทธิพลต่อความสมดุลระหว่าง งานและชีวิตส่วนตัว ส่วนปัจจัยด้าน การใช้งานง่ายและปัจจัยด้านการ รับรู้ถึงความง่ายจากการใช้งานมีผล ต่อความสมดุลในการใช้ชีวิต (Work-Life Balance) แต่อย่างไรก็ ตามผลจากการสัมภาษณ์พนักงาน พบว่าการทำงานจากที่บ้านยังคงมี ปัญหาอยู่เช่น การประสานงาน ระหว่างแผนกมากขึ้น ประสิทธิภาพ ด้านเทคโนโลยีที่ไม่เอื้ออำนวยต่อ การทำงานที่บ้าน การรบกวน ระหว่างทำงาน ปัญหาด้านสุขภาพ กายและจิตใจ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน (ต่อ)

ผู้วิจัย	งานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลวิจัย
ชาลินี ฐิติโชค พนิชย์ (2559)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ การใช้ระบบการ ทำงานทางไกล ของ พนักงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่ง หนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร	กลุ่มพนักงาน บริษัทเอกชน แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 171 คน	ศึกษาปัจจัยใจที่มีอิทธิพลต่อการใช้ ระบบการทำงานผ่านทางไกล (Telework) โดยสร้างกรอบแนวคิด จากทฤษฎี TPB (Theory of Planned Behavior) ทำการศึกษาตัวแปร ทั้งหมด 8 ตัวแปร ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการ ทำงานทางไกลของพนักงานได้แก่ ความเข้ากันในการใช้ และนโยบาย องค์กร ในขณะที่การรับรู้ถึง ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึง ความง่ายในการใช้งาน บรรทัดฐาน ที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย และ เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย ไม่มีอิทธิพล ต่อการใช้งานระบบทำงานทางไกล
Donati, Viola, Toscano, and Zappalà (2021)	Not All Remote Workers Are Similar: Technology Acceptance, Remote Work Beliefs, and Wellbeing of Remote Workers during	กลุ่มพนักงาน ชาวอิตาลี จำนวน 163 คน	ผลวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงความง่ายใน การใช้งาน (Perceive of ease of use) และการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้ งาน (Perceived usefulness) มี อิทธิพลอย่างมากต่อการใช้ เทคโนโลยีในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

ตารางที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน (ต่อ)

ผู้วิจัย	งานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลวิจัย
	the Second Wave of the COVID-19 Pandemic		
Morrison, Chigona, and Malanga (2019)	Factors that Influence Information Technology Workers' Intention to Telework	กลุ่มผู้ทำงานด้าน IT ที่ทำงานจากที่บ้าน จำนวน 120 คน ในแอฟริกาใต้	นำกรอบแนวคิดและทฤษฎี TPB (Theory of Planned Behavior) มากำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัย ผลวิจัยพบว่าการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) มีนัยสำคัญต่อผู้ทำงานที่บ้าน โดยเฉพาะเรื่องของการใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเพิ่มเติมจากการซื้ออุปกรณ์เทคโนโลยี เช่น แบนด์วิดท์ (Bandwidth) ซึ่งเป็นตัวกลางที่ใช้ในการส่งสารข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้แล้วการได้รับการช่วยเหลือหรือการสนับสนุนจากทางบริษัท ในการทำงานที่บ้านก็มีนัยสำคัญเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ที่ทำงานจากที่บ้าน และ บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง ไม่มีอิทธิพลต่อกลุ่มพนักงานที่ทำงานด้าน IT

ตารางที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน (ต่อ)

ผู้วิจัย	งานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลวิจัย
Nguyen (2021)	Factors influencing home-based telework in Hanoi (Vietnam) during and after the COVID-19 era	กลุ่มตัวอย่างจากคนที่ทำงานที่บ้านจำนวน 335 คนในกรุงฮานอย ประเทศเวียดนาม	ผลวิจัยพบว่านโยบายองค์กร และ ความดีในการทำงานทำงานที่บ้าน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผู้ที่ทำงานจากที่บ้าน ในส่วนของการรับรู้ของผู้ที่ทำงานจากที่บ้านยังคงเป็นความกลัวที่เกิดขึ้นจากการระบาดของโควิด 19 ส่วนปัจจัยด้านความยากในการจัดจ้อกับงาน (Focus) และความยากในการเข้าถึงระบบฐานข้อมูล (Assessing data) ไม่มีอิทธิพลต่อผู้ที่ทำงานที่บ้าน

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่างานวิจัยโดยส่วนใหญ่มุ่งเน้นศึกษาตามแนวคิดและทฤษฎีของ TAM (The Theory of Acceptance Model) และ TPB (Theory of Planned Behavior) ที่ว่าด้วยทัศนคติและการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางไกล โดยศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ที่ทำงานจากที่บ้าน ซึ่งตัวแปรหลักจะแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude toward Behavior) บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) และ การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control)

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในแต่ละด้านแล้วพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานจากที่บ้าน ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายของการใช้ (Perceived ease of use) (ลักษิกา นุชอุดม, 2564; Langa & Conradie, 2010; Donati et al., 2021) การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้ (Perceived Usefulness) (Langa & Conradie, 2010) บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work Social Structure) (ลักษิกา นุชอุดม, 2564) บรรทัดฐานที่บ้าน (Home Social Structure) (ลักษิกา นุชอุดม, 2564) นโยบายองค์กร (ชาลิณี ฐิติโชติพันธ์, 2559; Nguyen, 2021)

นอกจากนี้แล้วยังมีผลวิจัยที่เกี่ยวกับความคิดเห็นและทัศนคติของผู้ที่ทำงานจากที่บ้านเพิ่มเติมว่าปัญหาที่พบจากการทำงานที่บ้านคือ การเชื่อมต่อสัญญาณระหว่างบ้านกับที่ทำงานที่ทางองค์กรต้องเข้ามาหาแนวทางในการแก้ไข (Langa & Conradie, 2010) การประสานงานระหว่างแผนกมีความยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้น และมีค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเพิ่มเติมจากการซื้ออุปกรณ์เทคโนโลยี เช่น แบนด์วิดท์ (Bandwidth) ซึ่งเป็นตัวกลางที่ใช้ในการส่งสารข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต (Morrison, Chigona, & Malanga, 2019)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน และความพึงพอใจของผู้ที่ทำงานที่บ้าน โดยส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยต่างประเทศ โดยศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้อยู่หลายแง่มุม เช่น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ที่ทำงานจากที่บ้าน ทัศนคติของบุคลากรต่อการทำงานจากที่บ้าน รวมถึงการศึกษาข้อดีข้อเสียและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานที่บ้านอยู่เป็นจำนวนมาก ผลวิจัยที่ออกมาเป็นไปในทิศทางที่คล้ายกัน ข้อดีคือเกิดความสมดุลในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน มีความยืดหยุ่นในการทำงาน ประหยัดค่าใช้จ่ายและลดระยะเวลาในการเดินทางไปทำงาน โดยรวมแล้วส่วนใหญ่พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานจากที่บ้าน อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่เกี่ยวกับการทำงานจากที่บ้านหรือการทำงานทางไกลในประเทศไทยยังมีไม่มาก และยังเป็นการศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างเพียงแคในองค์กรบางองค์กรเท่านั้น ผู้วิจัยจึงอยากทำการศึกษาเพิ่มเติมกับกลุ่มคน

Generation Y ซึ่งเป็นสัดส่วนของประชากรที่สูงสุดในประเทศไทย อีกทั้งเป็นวัยแรงงานสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ

อีกทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยที่มุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานที่บ้านมีเพียงหนึ่งงานวิจัยเท่านั้น ที่ใช้ปัจจัยตามกรอบแนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM) และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (The Theory of Planned Behavior: TPB) โดยศึกษาเพียงแค่ 4 ปัจจัยจากทฤษฎีดังกล่าวได้แก่ ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่บ้าน บรรทัดฐานที่ทำงาน ผู้วิจัยเห็นว่าทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันในส่วนของปัจจัยต่างๆ ในการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีในการทำงานที่บ้าน ซึ่งเกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย

ผู้วิจัยจึงได้ใช้ทฤษฎีดังกล่าวมาสร้างกรอบแนวคิดของงานวิจัยและศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานเพิ่มเติมจากงานวิจัยดังกล่าว โดยเลือกศึกษาตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร ด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม 1 ตัวแปร คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ตัวแปรด้านบรรทัดฐาน ด้านกลุ่มอ้างอิง 2 ตัวแปร คือ บรรทัดฐานที่ทำงาน และ บรรทัดฐานที่บ้าน ด้านการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม 3 ตัวแปร คือ ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการ ใช้ เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการ ใช้ และ นโยบายองค์กร มาเป็นตัวแปรอิสระในการหาความสัมพันธ์กับตัวแปรตามซึ่งเรามุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived of ease of use)

จากการศึกษาของ Donati et al. (2021) พบว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อผู้ที่ทำงานจากที่บ้าน เช่น การจัดการกับเทคโนโลยี ระบบการทำงาน อุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ ให้ง่ายต่อการใช้งาน ไม่เกิดความซับซ้อนและยุ่งยากในการใช้ และไม่ต้องใช้ความพยายามในการทำความเข้าใจมาก (Davis, 1989) เพื่อช่วยลดระยะเวลาหรือขั้นตอนที่ยุ่งยากในการทำงานทางไกล การที่ระบบไม่ซับซ้อนจะช่วยให้พนักงานมีสมาธิกับงาน ไม่เสียเวลาในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

H1: ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน

2) ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน (Work Social Structure)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อผู้ทำงานที่บ้าน ผู้ที่ทำงานจากที่บ้านต้องได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าต้องเชื่อใจว่าลูกน้องสามารถรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองได้ อีกทั้งลูกน้องก็ต้องไว้วางใจว่าหัวหน้ามีความเป็นธรรมในการประเมินผลงาน ให้การช่วยเหลือลูกน้องอย่างเต็มที่ (ชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย, 2559) อีกทั้งยังพบว่าการทำงานที่บ้านทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาริดรอน ความขัดแย้งน้อยลง (มนัสนันท์ ศรีนาการ และ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2009) ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า

H2: ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน

3) ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน (Home Social Structure)

บรรทัดฐานที่บ้านคือการรับรู้และความเข้าใจจากสมาชิกในครอบครัว หากสมาชิกทุกคนรับรู้ เข้าใจ และสนับสนุน ก็จะทำให้คนที่ทำงานที่บ้านสามารถทำงานได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นความท้าทายอย่างยิ่งของคนทำงานจากที่บ้าน การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพของชีวิต คุณภาพของงาน และความพึงพอใจในการทำงาน (Haines et al., 2002) ทั้งนี้รวมถึงสภาพแวดล้อมที่บ้านเอื้ออำนวยให้สามารถทำงานที่บ้านได้ มีพื้นที่ที่เหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า

H3: ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้านส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน

4) ปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวย (Resource Facilitating Condition)

การทำงานทางไกลต้องใช้ทรัพยากรต่างๆในการทำงานและการสื่อสาร เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ ปริ้นเตอร์ หรืออุปกรณ์อื่นๆที่จำเป็น จากผลสำรวจของ PMAT (2363) พบว่าการที่ขาดแคลนทรัพยากร และ อุปกรณ์ในการทำงานจากที่บ้านทำให้นักงานเกิดความกังวลใจ อีกทั้งยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นอุปกรณ์ในการทำงานต้องเพียงพอ และ ต้องใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ (Morrison et al., 2019) ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า

H4: ปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน

5) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย (Technology Facilitating Condition)

องค์กรมีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วย หรือมาปรับใช้เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้อย่างราบรื่น เช่น การประชุมผ่านโปรแกรม Zoom หรือ Microsoft Team มีการจัดการกับระบบฐานข้อมูลเพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลจำเป็นที่ใช้ในการทำงานได้ง่าย เช่น Cloud System (พิมพ์ชนก ใบจิต, 2562) อีกทั้งผลวิจัยในอดีตพบว่าประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานที่บ้านเป็นสิ่งที่พนักงานต้องการให้องค์กรปรับปรุงในช่วงของการทำงานที่บ้าน (ลักษิกา นุชอุดม, 2564) ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า

H5: ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน

6) ปัจจัยด้านนโยบายองค์กร (Corporate Policy)

การกำหนดนโยบายให้เข้ากับบริบทของสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป หรือกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการทำงานที่บ้านสามารถ จะสามารถช่วยในการจัดการกับปัญหาต่างๆที่จะเกิดขึ้นทั้งต่อองค์กรและพนักงาน เช่น มีการกำหนดรูปแบบการประเมินผลพนักงานที่ยุติธรรม การปรับเปลี่ยนสวัสดิการบางอย่างเช่น พนักงานสามารถเบิกค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการทำงานที่บ้านได้เช่น ค่าโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Guidelines) โดยมุ่งเน้นให้พนักงานมีสุขภาพกาย สุขภาพจิต และ ความปลอดภัยของพนักงาน ผลวิจัยพบว่านโยบายองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อผู้ที่ทำงานที่บ้าน (Nguyen, 2021) ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า

H6: ปัจจัยด้านนโยบายองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีวิจัยดังนี้

3.1 รูปแบบงานวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นตัวเลขและวิเคราะห์ข้อสรุปตามผลวิจัยด้วยวิธีทางสถิติ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ข้อดีของงานวิจัยเชิงปริมาณคือ การได้ข้อสรุปที่เป็นเหตุเป็นผลสามารถพิสูจน์และอ้างอิงได้ตามแนวทางวิทยาศาสตร์ ข้อจำกัดของงานวิจัยเชิงปริมาณคือ ผลวิจัยที่ได้ อาจไม่มีความลึกซึ้ง จำกัดการศึกษาเพียงแต่สิ่งที่ต้องศึกษาเท่านั้น (จิรวัดน์ เยาวนิช, 2562)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นประชากร Gen Y ซึ่งมีจำนวน 20,101,761 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2562) ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตร Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% เพื่อหาจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมดังนี้

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

- n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- N หมายถึง ขนาดของประชากร
- e หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

$$n = \frac{20,101,761}{1 + (20,101,761) (0.05)^2}$$

$$n = 399.992$$

จากการคำนวณข้างต้น ผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ข้อดีคือสามารถส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างได้ตามความสะดวก แต่ข้อเสียคือกลุ่มตัวอย่างอาจไม่สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ เนื่องจากการสุ่มที่ไม่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอน (ศิริเดช พิมพ์ทองงาม, 2552)

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน โดยแบ่งออกเป็นตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ และ ตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Dependent Variable) จำนวน 6 ตัวแปร ดังนี้

- 1) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived of ease of use)
- 2) บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure)
- 3) บรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure)
- 4) ทรัพยากรที่อำนวยความสะดวก (Resource facilitating condition)
- 5) เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยความสะดวก (Technology facilitating condition)
- 6) นโยบายองค์กร (Corporate policy)

ตัวแปรตาม (Independent Variable)

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลัก ซึ่งได้ศึกษาและพัฒนาต่อยอดมาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) โดยแบ่งหัวข้อคำถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย ปัจจุบัน ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ โดยเป็นคำถามที่มีลักษณะให้เลือกเพียงคำตอบเดียว ซึ่งมีเกณฑ์ในการวัดตามตาราง 3

ตารางที่ 3 มาตรฐานวัดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	มาตรวัด
เพศ	มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale)
อายุ	มาตรวัดอันดับ (Ordinal Scale)
ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน	มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale)
ระดับการศึกษา	มาตรวัดอันดับ (Ordinal Scale)
รายได้	มาตรวัดอันดับ (Ordinal Scale)
อาชีพ	มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived of ease of use) บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure) บรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure) ทรัพยากรที่อำนวยความสะดวก (Resource facilitating condition) เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยความสะดวก (Technology facilitating condition) และ นโยบายองค์กร (Corporate policy) โดยแหล่งที่มาของแบบสอบถามจาก ซาลินี สุทธิโชติพาณิชย์ (2559) ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 21 ข้อ ดังนี้

- 1) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived of ease of use) จำนวน 3 ข้อ
- 2) บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure) จำนวน 3 ข้อ
- 3) บรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure) จำนวน 3 ข้อ
- 4) ทรัพยากรที่อำนวยความสะดวก (Resource facilitating condition) จำนวน 4 ข้อ
- 5) เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยความสะดวก (Technology facilitating condition) จำนวน 4 ข้อ
- 6) นโยบายองค์กร (Corporate policy) จำนวน 4 ข้อ

คำถามวัดตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยคำตอบจะแบ่งออกเป็นห้าระดับแบบ Likert Scale โดยมีระดับความคิดเห็น ดังนี้ (1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2) ไม่เห็นด้วย (3) เฉยๆ (4) เห็นด้วย (5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นปัจจัยที่เป็นตัวแปรตามซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของการศึกษาวิจัย คือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้ดัดแปลงมาจากลักษณะ นุชอุดม (2564) จำนวน 4 ข้อ โดยคำตอบจะแบ่งออกเป็นห้าระดับแบบ Likert Scale มีระดับความคิดเห็น ดังนี้ (1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2) ไม่เห็นด้วย (3) เฉยๆ (4) เห็นด้วย (5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

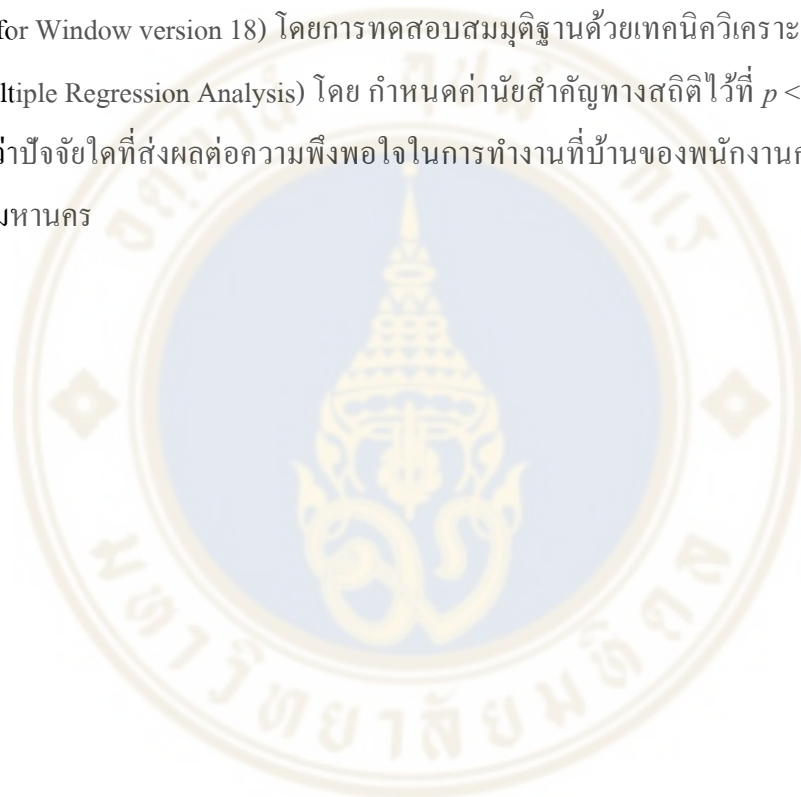
1) วิจัยโดยวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้น เพื่อแปรผลข้อมูล โดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้นเพื่อกำหนดช่วงชั้น โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= (\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ช่วงชั้นของค่าคะแนน	คำอธิบายสำหรับการแปรผล
1.00 – 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย
2.61 – 3.40	ปานกลาง
3.41 – 4.20	เห็นด้วย
4.21 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

- 2) การวิเคราะห์ปัจจัย Factor Analysis เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบที่แท้จริงของตัวแปร
- 3) การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่า Cronbach's Alpha
- 4) การวิเคราะห์สถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผู้วิจัยวิเคราะห์สถิติเชิงอ้างอิงเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยนำข้อมูลตัวอย่างมาอธิบายส่วนรวม เป็นการอ้างอิงหรืออนุมานโดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Science for Window version 18) โดยการทดสอบสมมติฐานด้วยเทคนิควิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดย กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ $p < 0.05$ เพื่อศึกษาตัวแปรต้นว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร



บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากวิธีดำเนินการวิจัยที่ได้อธิบายไว้ในบทที่ 3 ผู้วิจัยจึงได้นำผลที่ได้มาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัยดังนี้

- 4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)
- 4.3 การทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด (Reliability)
- 4.4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis)
- 4.5 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)
- 4.6 ภาพรวมการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ที่ใช้ในงานวิจัยนี้ จะแบ่งออกเป็น 6 ตัว ตามที่ได้มีการกล่าวถึงไว้แล้วในบทก่อนหน้านี โดยหลังจากที่ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำมาใช้ในงานวิจัยนี้ทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยสามารถแจกแจงภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ ได้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)
1. เพศ		
1) ชาย	126	31.5
2) หญิง	274	68.5
รวม	400	100
2. อายุ		
21 – 41 ปี	400	100
รวม	400	100

ตารางที่ 4. 1 แสดงภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)
3. ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน		
กรุงเทพมหานคร	400	100
รวม	400	100
4. ระดับการศึกษา		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	3.0
2) ปริญญาตรี	275	68.8
3) สูงกว่าปริญญาตรี	113	28.2
รวม	400	100
5. รายได้		
1) ต่ำกว่า 20,000 บาท	45	11.2
2) 20,000 - 40,000 บาท	163	40.8
3) 40,000 - 60,000 บาท	74	18.5
4) 60,000 - 80,000 บาท	64	16.0
5) 80,000 บาทขึ้นไป	54	13.5
รวม	400	100
6. อาชีพ		
1) หน่วยงานเอกชน	318	79.5
2) หน่วยงานรัฐบาล	40	10.0
3) หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	14	3.5
4) อาชีพอิสระ (freelance)	16	4.0
5) ธุรกิจส่วนตัว	12	3.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของพนักงานกลุ่ม Gen Y ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.5 มีอายุ 21 – 41 ปี คิดเป็นร้อยละ 100 อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 100 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.8 มีรายได้ 20,000 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.8 และประกอบอาชีพในหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 79.5

4.2 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร และเนื่องจากปัจจัยที่ได้อธิบายข้อมูลมา นั้นมีความหลากหลายซึ่งปัจจัยอาจมีความสัมพันธ์กันเอง โดยที่ผลของการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบของตัวแปรมีดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็นคำถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (3 คำถาม) บรรทัดฐานที่ทำงาน (3 คำถาม) บรรทัดฐานที่บ้าน (3 คำถาม) ทรัพยากรที่อำนวยความสะดวก (4 คำถาม) เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย (4 คำถาม) และนโยบายองค์กร (4 คำถาม) และ คำถามเรื่องความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน (4 คำถาม) จากนั้นได้ทำการตรวจสอบความเหมาะสมของการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเพื่อหาโครงสร้างที่แท้จริง จากค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) โดยข้อมูลที่มีความเหมาะสมที่จะใช้ Factor Analysis จะต้องมียค่า KMO ไม่ต่ำกว่า 0.5 และยิ่งเข้าใกล้ 1 มากขึ้น ก็หมายความว่าข้อมูลชุดนั้นมีความเหมาะสมที่จะทำ Factor Analysis มากขึ้นเท่านั้น (กัลยา วิณิชย์บัญชา, 2516) โดยจากการตรวจสอบข้อมูล ได้ค่า KMO ของชุดข้อมูล เท่ากับ 0.88 ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าวนี้มาวิเคราะห์หาโครงสร้างที่แท้จริงของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบการหาโครงสร้างที่แท้จริงด้วยวิธี Principle Component Analysis เพื่อหาจำนวนองค์ประกอบที่เกิดจากตัวแปรต่าง ๆ โดยที่ค่า Eigen Value จะต้องมียค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 1 ซึ่งเป็นค่าต่ำสุดที่ใช้ในการควบคุมจำนวนองค์ประกอบ จากนั้นจึงกำหนดให้โปรแกรม SPSS ทำการหมุนด้วยวิธี Varimax เพื่อคำนวณหาค่าน้ำหนักของปัจจัยในแต่ละองค์ประกอบ ผลลัพธ์ที่ได้เป็นค่า Communalities ซึ่งเป็นค่าความแปรปรวนที่เกิดจากองค์ประกอบร่วม และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) และค่า Barlett's Test Sphericity

ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน มีค่า Significant เท่ากับ 0.000 ทุกตัว ซึ่งต่ำกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลของการใช้ Factor Analysis โดยผู้วิจัยได้พิจารณาค่าน้ำหนักขององค์ประกอบต่าง ๆ ว่าตัวแปรใดมีค่ามากที่สุดจะอยู่ที่องค์ประกอบใด ให้จัดตัวแปรไว้ในองค์ประกอบนั้น แต่ต้องมีค่าน้ำหนักของแต่ละองค์ประกอบมากกว่า 0.5 ขึ้นไป (Hair et al., 2010) ซึ่งจะแสดงว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความเที่ยงตรง

ตารางที่ 4. 2 แสดงผลการวิเคราะห์ห้้องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร (ครั้งที่ 1)

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.878
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6834.886
	df	300
	Sig.	0.000

Rotated Component Matrix ^a						
	Component					
	1	2	3	4	5	6
องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ที่เพียงพอในการทำงานทางไกลให้แก่พนักงาน	0.901	0.099	0.130	0.118	0.049	0.077
องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ที่เพียงพอในการทำงานจากบ้านให้แก่พนักงานทุกคน	0.871	0.139	0.203	-0.025	0.082	0.049
องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมในการทำงานทางไกลให้แก่พนักงาน	0.858	0.149	0.101	0.179	-0.008	0.114
อุปกรณ์ที่ท่านได้รับมีประสิทธิภาพเพียงพอสำหรับการทำงานจากบ้าน	0.847	0.145	0.153	0.015	0.163	-0.018
ท่านได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์สำหรับการทำงานจากบ้าน เช่น คอมพิวเตอร์พกพา โทรศัพท์มือถือ	0.844	0.052	0.184	-0.134	0.097	0.004

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่
บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร (ครั้งที่ 1) (ต่อ)

Rotated Component Matrix ^a						
	Component					
	1	2	3	4	5	6
อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับทำงานทางไกลทำให้ ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	0.702	0.220	0.085	0.401	0.081	0.081
องค์กรของท่านมีเทคโนโลยีเพียงพอที่ สามารถรองรับระบบการทำงานทางไกล	0.651	0.167	0.148	0.406	0.001	0.147
องค์กรของท่านมีเทคโนโลยีที่รวดเร็วเพื่อ สนับสนุนการทำงานทางไกล	0.648	0.165	0.147	0.480	0.022	0.089
อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับทำงานทางไกลทำให้ ท่านทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	0.640	0.237	0.051	0.458	0.056	0.094
ท่านคิดว่าเทคโนโลยีขององค์กรท่านช่วย ให้ท่านประสานงานกับผู้อื่นได้สะดวก มากขึ้น	0.578	0.263	0.180	0.388	0.125	-0.120
งานของท่านเป็นงานที่ท่านทำได้อย่างสบายใจ	0.221	0.845	0.118	0.021	0.046	0.087
ท่านพึงพอใจในงานที่ท่านได้รับใน ปัจจุบัน	0.178	0.794	0.177	0.104	0.092	0.158
งานที่ท่านทำอยู่ไม่ได้บั่นทอนสุขภาพของ ท่าน	0.196	0.791	-0.071	0.071	0.098	0.075
งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ	0.086	0.750	0.182	0.155	-0.072	-0.056
องค์กรมีนโยบายสนับสนุนให้พนักงาน ทำงานทางไกล	0.184	0.080	0.885	-0.004	0.116	0.028
ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรให้การ สนับสนุนให้พนักงานทำงานทางไกล	0.242	0.110	0.866	0.074	0.033	-0.035

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร (ครั้งที่ 1) (ต่อ)

Rotated Component Matrix ^a						
	Component					
	1	2	3	4	5	6
องค์กรของท่านมีการตั้งกฎเกณฑ์หรือเงื่อนไขสำหรับพนักงานที่จะใช้การทำงานทางไกลอย่างชัดเจน	0.315	0.206	0.517	0.312	-0.138	-0.022
อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่บ้านของท่านรองรับการทำงานจากบ้าน	0.229	0.065	0.082	0.708	0.222	0.276
ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรท่านมีความเหมาะสมกับรูปแบบการทำงานทางไกล	0.242	0.343	0.471	0.510	0.028	0.052
ท่านคิดว่าการทำงานจากบ้านใช้เวลาในการเรียนรู้ไม่นาน ไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์	0.062	0.030	0.073	0.078	0.860	0.015
ท่านคิดว่าผู้ที่ไม่เคยทำงานจากบ้านมาก่อน สามารถเรียนรู้และใช้งานได้ไม่ยาก	0.090	0.008	-0.026	0.009	0.807	0.031
ท่านคิดว่าการทำงานจากบ้านมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	0.136	0.150	0.050	0.439	0.528	0.120
สมาชิกในบ้านของท่านรับรู้และไม่ได้เป็นอุปสรรคในการทำงานจากบ้าน	0.121	0.088	0.055	0.109	0.145	0.873
การทำงานจากบ้านของท่านไม่ได้ก่อให้เกิดความขัดแย้งใดๆในครอบครัว	0.172	0.201	0.018	0.024	0.082	0.838
ขณะที่ท่านทำงานทางไกล ท่านเจอปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีของระบบการทำงานทางไกล	0.133	0.106	0.131	-0.247	0.221	-0.428

จากตารางที่ 4.2 จะเห็นได้ว่าคำถามของตัวแปรเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย (1 คำถาม) ได้แก่ ขณะที่ท่านทำงานทางไกล ท่านเจอปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีของระบบการทำงานทางไกล มีค่า Factor Loading ต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยจึงตัดข้อคำถามดังกล่าวออก แล้วทำการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 2 ถัดไป

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร (ครั้งที่ 2)

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.881
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6767.644
	df	276
	Sig.	0.000

Rotated Component Matrix ^a					
	Component				
	1	2	3	4	5
ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย					
องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ที่เพียงพอในการทำงานทางไกลให้แก่พนักงาน	0.904	0.092	0.127	0.090	0.057
องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมในการทำงานทางไกลให้แก่พนักงาน	0.868	0.143	0.114	0.156	0.003
องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ที่เพียงพอในการทำงานจากบ้านให้แก่พนักงานทุกคน	0.856	0.123	0.167	0.005	0.074
อุปกรณ์ที่ท่านได้รับมีประสิทธิภาพเพียงพอสำหรับการทำงานจากบ้าน	0.838	0.129	0.130	-0.014	0.151
ท่านได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์สำหรับการทำงานจากบ้าน เช่น คอมพิวเตอร์พกพา โทรศัพท์มือถือ	0.819	0.038	0.126	-0.101	0.089

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร (ครั้งที่ 2) (ต่อ)

Rotated Component Matrix ^a					
	Component				
	1	2	3	4	5
อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับทำงานทางไกลทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	0.740	0.218	0.155	0.262	0.101
องค์กรของท่านมีเทคโนโลยีที่รวดเร็วเพื่อสนับสนุนการทำงานทางไกล	0.695	0.166	0.235	0.304	0.049
องค์กรของท่านมีเทคโนโลยีเพียงพอที่สามารถรองรับระบบการทำงานทางไกล	0.688	0.167	0.214	0.304	0.028
อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับทำงานทางไกลทำให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	0.685	0.239	0.136	0.304	0.080
ท่านคิดว่าเทคโนโลยีขององค์กรท่านช่วยให้ท่านประสานงานกับผู้อื่นได้สะดวกมากขึ้น	0.626	0.270	0.260	0.063	0.162
ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน					
งานของท่านเป็นงานที่ท่านทำได้อย่างสบายใจ	0.222	0.840	0.115	0.070	0.051
งานที่ท่านทำอยู่ไม่ได้บั่นทอนสุขภาพของท่าน	0.204	0.789	-0.057	0.106	0.099
ท่านพึงพอใจในงานที่ท่านได้รับในปัจจุบัน	0.182	0.785	0.184	0.185	0.093
งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ	0.111	0.756	0.224	0.008	-0.047
นโยบายองค์กร					
ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรให้การสนับสนุนให้พนักงานทำงานทางไกล	0.244	0.099	0.854	-0.065	0.057
องค์กรมีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานทำงานทางไกล	0.170	0.059	0.846	-0.025	0.120

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร (ครั้งที่ 2) (ต่อ)

Rotated Component Matrix ^a					
	Component				
	1	2	3	4	5
องค์กรของท่านมีการตั้งกฎเกณฑ์หรือเงื่อนไขสำหรับพนักงานที่จะใช้การทำงานทางไกลอย่างชัดเจน	0.343	0.193	0.576	0.141	-0.130
ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรท่านมีความเหมาะสมกับรูปแบบการทำงานทางไกล	0.295	0.343	0.569	0.280	0.064
บรรทัดฐานที่บ้าน					
สมาชิกในบ้านของท่านรับรู้และไม่ได้เป็นอุปสรรคในการทำงานจากบ้าน	0.083	0.052	0.006	0.845	0.097
การทำงานจากบ้านของท่านไม่ได้ก่อให้เกิดความขัดแย้งใด ๆ ในครอบครัว	0.122	0.156	-0.045	0.800	0.014
อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่บ้านของท่านรองรับการทำงานจากบ้าน	0.302	0.081	0.212	0.556	0.279
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน					
ท่านคิดว่าการทำงานจากบ้านใช้เวลาในการเรียนรู้ไม่นานไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์	0.064	0.024	0.062	0.052	0.857
ท่านคิดว่าผู้ที่ไม่เคยทำงานจากบ้านมาก่อนสามารถเรียนรู้และใช้งานได้ไม่ยาก	0.087	0.006	-0.050	0.016	0.808
ท่านคิดว่าการทำงานจากบ้านมีขั้นตอนไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน	0.184	0.165	0.125	0.282	0.575

หลังจากผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจำเป็นต้องรวมตัวแปรต้น ได้แก่ บรรทัดฐานที่ทำงาน ทรัพยากรที่อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยเข้าด้วยกัน เนื่องจากทั้งสามตัวแปรนี้บรรจุอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน โดยได้กำหนดชื่อตัวแปรดังกล่าวใหม่เป็น ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย อีกทั้งได้ตั้งเป็นสมมติฐานใหม่ โดยตัดสมมติฐานเดิมที่แยกเป็นรายตัวแปรทิ้งไป ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ที่ศึกษา สามารถบรรจุในองค์ประกอบตรงตามตัวแปรและบรรจุแยกได้อย่างอิสระกับตัวแปรอื่น ดังแสดงตามตารางที่ 4.3 ที่แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	จำนวน 3 ข้อ
ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย	จำนวน 10 ข้อ
บรรทัดฐานที่บ้าน	จำนวน 3 ข้อ
นโยบายองค์กร	จำนวน 4 ข้อ
ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน	จำนวน 4 ข้อ

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของกลุ่มตัวแปรข้างต้น ผู้วิจัยจึงปรับสมมติฐานใหม่
ดังนี้

H1: การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่
บ้าน

H2: ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการ
ทำงานที่บ้าน

H3: บรรทัดฐานที่บ้านส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน

H4: นโยบายองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน

4.3 การทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด (Reliability)

หลังจากที่ได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) แล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำคำถามที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์องค์ประกอบนี้มาทดสอบหาความเชื่อมั่นของมาตรวัด (Reliability) เพื่อให้สามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการวิเคราะห์และนำไปอธิบายหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตามได้อย่างมีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ที่ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นต่ำกว่า 0.7 จึงได้ตัดคำถามออก 1 ข้อ ส่งผลให้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาใหม่ของมาตรวัดนี้มีค่ามากกว่า 0.7

ดังนั้นค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแต่ละมาตรวัดมีค่าอยู่ที่ 0.70 – 0.95 ซึ่งไม่มีมาตรวัดใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาต่ำกว่า 0.7 (Nunnally, 1978) จึงถือว่ามาตรวัดทั้งหมดนี้มีความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.4 ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha coefficient ของมาตรวัดที่ใช้ในงานวิจัย

ตัวแปร	จำนวนข้อ คำถาม (ข้อ)	ค่า Cronbach's Alpha
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	2	.71
ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย	10	.95
บรรทัดฐานที่บ้าน	3	.70
นโยบายองค์กร	4	.80
ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน	4	.85

4.4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis)

หลังจากที่ได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรและทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัดในทุกๆ ปัจจัยแล้ว จึงได้ทำการรวมคะแนนจากกลุ่มตัวแปรของแต่ละปัจจัยเพื่อใช้เป็นคะแนนตัวแทนของตัวแปรหลัก ในการนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัย หรือตัวแปรหลักทั้งหมดในงานวิจัย ด้วยวิธี Bivariate Correlation ที่สามารถระบุความสัมพันธ์ต่อกัน โดยแยกเป็นคู่ๆ ด้วยค่า Pearson Correlation ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4. 5 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

	Mean	Std. Deviation	การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย	บรรทัดฐานที่บ้าน	นโยบายองค์กร
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	3.86	0.84				
ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย	3.77	0.99	.18***			
บรรทัดฐานที่บ้าน	4.20	0.80	.22***	.40***		
นโยบายองค์กร	3.92	0.83	.10*	.55***	.28***	
ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน	3.79	0.88	.11*	.43***	.30***	.42***

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

จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ตามตารางที่ 4.5 พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ($r = .11, p < 0.05$) ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย ($r = .43, p < 0.001$) บรรทัดฐานที่บ้าน ($r = .30, p < 0.001$) และนโยบายองค์กร ($r = .42, p < 0.001$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน

4.5 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Linear Regression แบบวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมดในคราวเดียว (Enter Method) โดยพบว่า ปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ นโยบายองค์กร ($\beta = .246, p < 0.001$) รองลงมาคือ ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย ($\beta = .238, p < 0.001$) และบรรทัดฐานที่บ้าน ($\beta = .137, p < 0.01$) ในขณะที่การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ($\beta = .006, p > 0.05$) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยตัวแปรต้นทั้งหมดสามารถอธิบายผลของตัวแปรตามได้ ร้อยละ 24.7 ($R^2 = .247, p < 0.001$) ซึ่งผลการทดสอบเป็นไปตามตารางที่ 4.6 ที่แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) กรณีตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน

ตารางที่ 4. 6 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

Model	Standardized Coefficients
	Beta
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	.006
ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย	.238***
บรรทัดฐานที่บ้าน	.137**
นโยบายองค์กร	.246***
	<i>df</i>
	4
	F
	32.338***
	R ²
	.247***

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

4.6 ภาพรวมการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานทั้งหมดตามขั้นตอนและวิธีการดังที่ได้กล่าวมาแล้วทั้งหมดในบทนี้ เป็นที่มาของบทสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยในเรื่องของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4. 7 ผลสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
H1: การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน	ไม่สนับสนุน
H2: ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน	สนับสนุน
H3: บรรทัดฐานที่บ้าน ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน	สนับสนุน
H4: นโยบายองค์กร ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน	สนับสนุน

บทที่ 5

การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการศึกษาตลอดจนมีการนำเสนอข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร ข้อจำกัดในงานวิจัย รวมไปถึงข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยเพื่อต่อยอดสำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคตไว้ดังนี้

5.1 อภิปรายผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.5) มีอายุ 21 – 41 ปี (ร้อยละ 100) อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 100) มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 68.8) มีรายได้ 20,000 - 40,000 บาท (ร้อยละ 40.8) และประกอบอาชีพในหน่วยงานเอกชน (ร้อยละ 79.5)

ส่วนที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และขัดแย้งกับงานวิจัยของ Donati et al. (2021) ที่พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อผู้ที่ทำงานจากที่บ้าน อาจเนื่องมาจากพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนมาก มีความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีในการทำงานจากบ้านและรู้สึกว่ามีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และไม่จำเป็นต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ อีกทั้งคน Gen Y มักจะชอบการสื่อสารแบบส่งข้อความโต้ตอบแบบทันทีผ่านทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าการพูดคุยกันแบบเห็นหน้า (SHRM, 2007)

สมมติฐานที่ 2 ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน

ผลการวิจัยพบว่า ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักษิกา นุชอุดม (2564) ที่พบว่าปัจจัยด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานมากที่สุด อย่างไรก็ตามผลวิจัยก็ขัดแย้งกับชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย (2559) ที่พบว่า ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการทำงานที่บ้านของพนักงาน

การที่องค์กรมีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วย หรือมาปรับใช้เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้อย่างราบรื่น เช่น การประชุมผ่านโปรแกรม Zoom หรือ Microsoft Team มีการจัดการกับระบบฐานข้อมูลเพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลจำเป็นที่ใช้ในการทำงานได้ง่าย รวมถึงการจัดการทรัพยากรและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการทำงานที่บ้าน ได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์สำหรับการทำงานจากบ้านที่มีประสิทธิภาพ เช่น คอมพิวเตอร์พกพา โทรศัพท์มือถือ ซึ่งจากผลสำรวจของ PMAT (2363) พบว่าการที่ขาดแคลนทรัพยากร และอุปกรณ์ในการทำงานจากที่บ้านทำให้พนักงานเกิดความกังวลใจ อีกทั้งยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นอุปกรณ์ในการทำงานต้องเพียงพอ และต้องใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ (Morrison et al., 2019)

สมมติฐานที่ 3 บรรทัดฐานที่บ้าน ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน

ผลการวิจัยพบว่า บรรทัดฐานที่บ้าน ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของลักมิกา นุชอุดม (2564) ที่พบว่า บรรทัดฐานที่บ้านมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนต่อการทำงานที่บ้าน เมื่อการทำงานที่บ้านไม่ได้เป็นอุปสรรคในการทำงานและไม่ได้ก่อให้เกิดความขัดแย้งใด ๆ ในครอบครัว รวมถึงสมาชิกในครอบครัว รับรู้ เข้าใจ และสนับสนุนการทำงานที่บ้าน ทำให้พนักงานทำงานด้วยความสบายใจ และส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน

สมมติฐานที่ 4 นโยบายองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน

ผลการวิจัยพบว่า นโยบายองค์กร ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nguyen (2021) ที่พบว่า นโยบายองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อผู้ที่ทำงานที่บ้าน การที่องค์กรหรือผู้บริหารระดับสูงมีการกำหนดนโยบาย และ ข้อควรปฏิบัติสำหรับการทำงานที่บ้านให้กับพนักงานอย่างชัดเจน ทำให้พนักงานทราบ และสามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้อย่างถูกต้อง โดยไม่มีข้อกังวลใจ เช่น เรื่องของการกำหนด KPI ที่ชัดเจน โดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ของงานมากกว่าการเข้าทำงานให้ตรงตามเวลา เป็นต้น อีกทั้งอาจมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Guidelines) ที่มุ่งเน้นให้พนักงานมีสุขภาพกาย และ สุขภาพจิตที่ดี อีกทั้งนโยบายที่กำหนดก็ต้องสามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับบริบทของสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้คนในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร (Managerial Implications)

1. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน ดังนั้น องค์กรควรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ร่วมกับการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกมากขึ้น เนื่องจากการทำงานที่บ้านเป็นการทำงานทางไกล การสื่อสารทางไกลและเทคโนโลยีในการส่งข้อมูลระหว่างกันจึงมีความจำเป็นอย่างมาก ซึ่งในปัจจุบันนี้มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาอย่างต่อเนื่อง องค์กรจึงควรเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับลักษณะองค์กรและลักษณะการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้องค์กรยังควรสนับสนุนทรัพยากรและอุปกรณ์สำหรับการทำงานจากบ้าน ที่มีประสิทธิภาพให้แก่พนักงานทุกคน เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ หากพนักงานมีอุปกรณ์การทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ พนักงานจะรู้สึกไม่พอใจและไม่อยากทำงาน อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กร

2. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บรรทัดฐานที่บ้าน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน ดังนั้น องค์กรอาจมีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานเกี่ยวกับความต้องการหรือปัญหาของการทำงานที่บ้านเป็นระยะ โดยในการสำรวจดังกล่าวนี้อาจมีคำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน และความเข้าใจของสมาชิกในครอบครัว เพื่อให้องค์กรได้รับรู้ความเป็นอยู่และความต้องการของพนักงาน และสามารถนำมาปรับปรุงพัฒนาแนวทางในการทำงานที่บ้านให้ดียิ่งขึ้นได้ รวมถึงการช่วยเหลือสนับสนุนพนักงานที่มีอุปสรรคจากการทำงานที่บ้าน เช่น หากที่บ้านของพนักงานมีเด็กเล็ก ซึ่งอาจทำให้ในการประชุมหรือการทำงานมีเสียงดังรบกวนตลอดเวลา องค์กรอาจมีส่วนช่วยเหลือในการหาแนวทางหรือให้คำแนะนำในการทำงานแก่พนักงานให้สามารถทำงานได้สะดวกมากขึ้นและทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานจากที่บ้าน

3. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า นโยบายขององค์กร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน ดังนั้น องค์กรควรมีการตั้งกฎเกณฑ์หรือเงื่อนไขสำหรับการทำงานที่บ้านอย่างชัดเจนและผู้บริหารระดับสูงควรให้การสนับสนุนการทำงานที่บ้าน รวมถึงหัวหน้างานควรมีการตกลงรูปแบบการทำงาน (Way of working) ระหว่างทีมให้ชัดเจน เพื่อให้พนักงานไม่รู้สึกถึงข้อกั่วงวลต่าง ๆ ของรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากการทำงานที่สำนักงาน ต้องทำให้การทำงานที่บ้านไม่เกิดปัญหาด้านการ

สื่อสารผ่านทางไกล เช่น การจัดให้มีการประชุมในทีมรายสัปดาห์ (Weekly Catch-up) การนัดคุยระหว่างพนักงานในทีม เพื่อให้หัวหน้างานและทีมได้มีการอัปเดตความเคลื่อนไหวของการทำงานกันได้อย่างต่อเนื่อง และสามารถขอคำปรึกษา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้เมื่อพนักงานต้องการ อีกทั้งยังมีโอกาสได้พูดคุยแลกเปลี่ยนเรื่องการทำงานและเรื่องความเป็นอยู่ของพนักงานแต่ละคน เพื่อเป็นเหมือนการสอบถามสถานการณ์หรือความต้องการการช่วยเหลือใด ๆ จากหัวหน้างานหรือองค์กร ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานจากที่บ้าน

4. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน อาจเนื่องมาจากพนักงานกลุ่ม Gen Y มีความคุ้นเคยกับการใช้ระบบการทำงานทางไกลหรือการทำงานจากที่บ้าน ดังนั้นผู้บริหารอาจไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญในการสร้างการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานในการทำงานที่บ้านให้แก่พนักงาน เนื่องจากไม่ได้ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

5.3 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการสำรวจเฉพาะพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น เนื่องจากในปัจจุบันประชากรส่วนใหญ่ขององค์กรเป็นกลุ่มคน Gen Y ซึ่งกลุ่มเจนเอเรชั่นดังกล่าวมีพฤติกรรมและรูปแบบการใช้ชีวิตที่เติบโตและเป็นไปตามบริบทของช่วงเวลาที่มิลเลนเนียล เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และสภาพสิ่งแวดล้อมแบบหนึ่ง ดังนั้น ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้อาจมีความแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างในเจนเอเรชั่นอื่น ๆ ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ควรมีการศึกษาพนักงานในกลุ่มอายุที่ต่างกัน จากโครงสร้างของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป บุคคลในแต่ละช่วงอายุต่างมีพฤติกรรม ความคิด ทัศนคติ รวมถึงค่านิยมที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยควรศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละช่วงอายุ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งเจนเอเรชั่น (Generational Theory) ซึ่งแบ่งกลุ่มคนออกเป็นรุ่นต่าง ๆ ในแต่ละช่วงอายุ เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมความแตกต่างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยตามกรอบแนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM) และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (The Theory of Planned

Behavior: TPB) ได้แก่การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน ทรัพยากรที่อำนวยความสะดวก เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย และ นโยบายองค์กร ดังนั้น งานวิจัยครั้งถัดไปควรศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มเติม เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน (มนัสนันท์ ศรีนาคกร และ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2553) ชั่วโมงที่ยืดหยุ่นในการทำงาน (Jain et al., 2021) เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน มีความหลากหลายมากขึ้น และเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมที่มีประโยชน์ต่อองค์กรเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน

3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งมีข้อเสียคือกลุ่มตัวอย่างอาจไม่สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ เนื่องจากเป็นการสุ่มที่ไม่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอน (กริเดช พิมพ์ทองงาม, 2552) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 79.5 จึงอาจไม่ใช่ตัวแทนที่ดีของประชากรทั้งหมด ดังนั้นงานวิจัยครั้งถัดไปควรศึกษาแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) ที่มีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างประชากรอย่างชัดเจน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพอิสระ (Freelance) และธุรกิจส่วนตัว

4. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัย ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional study) ผลของงานวิจัยเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรในช่วงเวลาเดียวกันนั้น ในงานวิจัยครั้งถัดไปควรออกแบบงานวิจัยให้เป็นการศึกษาแบบระยะยาว (Longitudinal Study) เพื่อให้สามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงของแต่ละปัจจัยได้อย่างดียิ่งขึ้น การศึกษาแบบระยะยาวอาจทำให้เราเห็นถึงผลวิจัยใหม่ที่น่าสนใจ เนื่องจากตัวแปรแต่ละตัวที่ศึกษาอาจมีความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละช่วงระยะเวลา

บรรณานุกรม

- จิรวัดน์ เขาวนิช. (2562). การศึกษาบุคลิกภาพหลักห้าประการที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการในองค์กรของบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินในประเทศไทย [สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล].
<https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/3000>
- ชาลิตี ฐิติโชติพิณชัย. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงานกรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร [สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5802036227_5788_4219.pdf
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, กฤษยา นุ่มพญา, จิราภา นวลลักษณ์, และ ชนพัฒน์ ปลื้มบุญ. (2557) การศึกษาเจเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจเนอเรชั่นวายในมุมมองต่อคุณลักษณะของตนเองและความคาดหวังต่อคุณลักษณะของเจเนอเรชั่นอื่น. วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, 36, 13-15
- ถิรเดช พิมพ์ทองงาม. (2552), สถิติเพื่อการวิจัย. ลพบุรี: ศูนย์ตำราและเอกสารมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ลพบุรี
- พิพัฒน์ เพียรศรีวัชรา. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิตรยนต์ จำกัด [สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. The Central Library of Srinakharinwirot University. http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Pipat_P.pdf
- พิมพ์ชนก ใบจิต. (2562), การปรับตัวด้านการสื่อสารในองค์กรเพื่อการทำงานร่วมกันในสถานการณ์ที่ต้องปฏิบัติงานจากที่พัก [สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. ฐานข้อมูลงานวิจัย (ThaiLis).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มนัสนันท์ ศรีนาคาร และ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2009) การทำงานทางไกลและที่บ้าน Telework and Work at Home. *วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม*, 6(1), 116 – 117
- ลักขณา นุชอุดม. (2564). *ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19* [สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล]. CMMU Digital Archive. <https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/3928>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). *จำนวนประชากรจากการทะเบียน จำแนกตามอายุ เพศ และจังหวัด พ.ศ. 2562*. <http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/home.aspx>
- A Study by the Society for Human Resource Management. (2007). *2007 Change Management*. SHRM Research Department. Retrieved from <https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/research-and-surveys/documents/2007%20change%20management%20survey%20report.pdf>
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research.
- Ajzen, I. (1985). *From intentions to actions: a theory of planned behavior*. In Action control: from cognition to behavior (pp. 11-39). Berlin: Springer-Verlag
- Bentley, K. & Yoong P. (2000) Knowledge work and telework: an exploratory study. *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*, 10, 320 – 348. <http://www.emerald-library.com>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Baruch, Y. (2000). Teleworking: benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers. *New Technology, Work and Employment*, 15(1), 25-37
- Bhattarai, M. (2020). Working from Home and Job Satisfaction During the Pandemic Times. *YMCA of Greater Toronto*, 1(1), 16-17
- Choudhury, R. (2020). *Our Work-from-Anywhere Future*. Retrieved November 10, 2021, from <https://hbr.org/2020/11/our-work-from-anywhere-future>
- Corporate Culture in Telecommuting Relationships. *Proceedings by an authorized administrator of AIS Electronic Library (AISeL)*, 298(1), 1-5. Retrieved from <http://aisel.aisnet.org/amcis>
- Davis, A. (2021). *Telework Productivity and Effectiveness: Factors that Influence Results-Oriented Job Assessments*. Master of Science: University of Oregon Applied Information Management Program
- Davis, F. (1989) *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*, 13, 319-340
- Donati, S. Viola, G. Toscano, F.& Zappalà, S. (2021). Not All Remote Workers Are Similar: Technology Acceptance, Remote Work Beliefs, and Wellbeing of Remote Workers during the Second Wave of the COVID-19 Pandemic. *Environmental Research and Public Health*, 18(22), 34-56
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall

บรรณานุกรม (ต่อ)

Haines, V., Sylvie, S. & Martin, A. (2002). *Environmental and Person Antecedents of Telecommuting Outcomes*, 14 (3), 8-19.

<https://www.igiglobal.com/gateway/article/3755#pnlRecommendationForm>

Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, Harper and Brothers, New York, p. 47

International Labour Organization. (2020, March 18). *ILO Monitor: COVID-19 and the World of Work*.

https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/WCMS_738753/lang--en/index.htm

Ipsen, C., van Veldhoven, M., Kirchner, K., & Hansen, J. P. (2021). Six key advantages and disadvantages of working from home in Europe during COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), [1826]. <https://doi.org/10.3390/ijerph18041826>

Jain, A. Dixit, S. Gera, K., Gandhi, M., & Agarwal, S. (2021). Employee Satisfaction when Working from Home during COVID-19: Comparison between India and US. *International Journal of Science, Engineering and Management (IJSEM)*, 6 (1), 45 - 77.

Judge, T.A., Hulin, C.L. & Dalal, R.S., (2009). Job Satisfaction and Job Affect. *The Oxford Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1, 7 - 10

Kugelmass, J. (1995). *Telecommuting: a manager's guide to flexible work arrangements*. New York: Lexington Books

Kurland, N. B., & Bailey, D. E. (2002). A review of telework research: findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*: 23, 383 - 400

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Langa, G. Z., & Conradie, D. P. (2010). Perceptions and attitudes with regard to teleworking among public sector officials in Pretoria: applying the Technology Acceptance Model (TAM). *Communicatio*, 29 (1), 220 - 295
- Morrison, J., Chigona, W., & Malanga, D. F. (2019). Factors that Influence Information Technology Workers' Intention to Telework. Skukuza (Ed.), *The South African Institute of Computer Scientists and Information Technologists 2019*. SAICSIT'2019.
https://www.researchgate.net/publication/335594582_Factors_that_Influence_Information_Technology_Workers'_Intention_to_Telework_A_South_African_Perspective
- Nguyen, M.H. (2021). Factors influencing home-based telework in Hanoi (Vietnam) during and after the COVID-19 era. *Springer*. 48(2), 3207–3238
- Nilles, J. (1998). Managing telework strategies for managing the virtual workplace. New York: Wiley
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Parada, A. (2018). Factors that Influence Job Satisfaction of Teleworkers: Evidence from Mexico. *Global Journal of Business Research*, 12(1), 25 - 49.
- Pereira, R. Bianchi, I.C., & Silva, M. (2021). Decision Factors for Remote Work Adoption: Advantages, Disadvantages, Driving Forces and Challenges. *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex*, 70 (7),
https://www.researchgate.net/publication/349496692_Decision_Factors_for_Remote_Work_Adoption_Advantages_Disadvantages_Driving_Forces_and_Challenges

บรรณานุกรม (ต่อ)

- 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. <http://aisel.aisnet.org/amcis1997/298>
- Sa'aban, Ismail, & Mansor. (2013). A study on Generation Y Behavior at Workplace. *International Conference on Business Innovation, Entrepreneurship and Engineering*, School of Business Innovation & Technopreneurship, Universiti Malaysia Perlis, Malaysia
- Scholl, M.A. (2019). *The Relationship Between Remote Work and Job Satisfaction: The Mediating Roles of Perceived Autonomy, Work-Family Conflict, and Telecommuting Intensity*. [Master's Theses and Graduate Research, San Jose State University]. Scholarworks. Retrieved from, https://scholarworks.sjsu.edu/etd_theses
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper & Row.
- Tremblay, D. G. (2003). Balancing Work and Family with Telework? Organizational Issue and Challenges for Women and Managers. *Women in Management Review*, 17(3), 12 - 25
- World Health Organization. (2020). *Coronavirus disease (COVID-19): Health and safety in the workplace*. Retrieved October, 2021, from <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19-health-and-safety-in-the-workplace>



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้ประกอบการค้นคว้าอิสระซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะได้รับการเก็บรักษาเป็นความลับและนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ และสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () ให้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน

1. ท่านเคยทำงานที่บ้าน (Work from Home) หรือไม่

เคย ไม่เคย (จบการทำแบบสอบถาม)

2. อายุ

ต่ำกว่า 21 ปี (จบการทำแบบสอบถาม)
 21 – 41 ปี
 มากกว่า 41 ปี (จบการทำแบบสอบถาม)

3. ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน

กรุงเทพมหานคร ต่างจังหวัด (จบการทำแบบสอบถาม)

4. เพศ

ชาย หญิง

5. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

6. รายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่า 20,000 บาท
- 20,000 - 40,000 บาท
- 40,000 – 60,000 บาท
- 60,000 – 80,000 บาท
- 80,000 บาทขึ้นไป

7. อาชีพ

- หน่วยงานเอกชน
- หน่วยงานรัฐบาล
- หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
- อาชีพอิสระ (freelance)
- ธุรกิจส่วนตัว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้สอดคล้องความเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีระดับความเห็น ดังนี้

ระดับคะแนน 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับคะแนน 4 เห็นด้วย

ระดับคะแนน 3 เฉยๆ / ไม่แน่ใจ

ระดับคะแนน 2 ไม่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คำถาม	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived of ease of use)					
1.1 ท่านคิดว่าการทำงานจากบ้านมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน					
1.2 ท่านคิดว่าการทำงานจากบ้านใช้เวลาในการเรียนรู้ไม่นาน ไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์					
1.3 ท่านคิดว่าผู้ที่ไม่เคยทำงานจากบ้านมาก่อน สามารถเรียนรู้และ ใช้งานได้ไม่ยาก					
2. ด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure)					
2.1 ท่านได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์สำหรับการทำงานจากบ้าน เช่น คอมพิวเตอร์พกพา โทรศัพท์มือถือ					
2.2 อุปกรณ์ที่ท่านได้รับมีประสิทธิภาพเพียงพอสำหรับการทำงาน จากบ้าน					
2.3 องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ที่เพียงพอในการทำงานจากบ้าน ให้แก่พนักงานทุกคน					
3. ด้านบรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure)					
3.1 การทำงานจากบ้านของท่าน ไม่ได้ก่อให้เกิดความขัดแย้งใดๆ ในครอบครัว					
3.2 อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่บ้านของท่านรองรับการทำงานจาก บ้าน					
3.3 สมาชิกในบ้านของท่านรับรู้และไม่ได้เป็นอุปสรรคในการ ทำงานจากบ้าน					
4. ด้านทรัพยากรที่อำนวยความสะดวก (Resource facilitating condition)					
4.1 องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ที่เพียงพอในการทำงานทางไกล					

คำถาม	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
ให้แก่พนักงาน					
4.2 องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมในการทำงานทางไกล ให้แก่พนักงาน					
4.3 อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับทำงานทางไกลทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4.4 อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับทำงานทางไกลทำให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว					
5. ด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย (Technology facilitating condition)					
5.1 องค์กรของท่านมีเทคโนโลยีเพียงพอที่สามารถรองรับระบบการทำงานทางไกล					
5.2 องค์กรของท่านมีเทคโนโลยีที่รวดเร็วเพื่อสนับสนุนการทำงานทางไกล					
5.3 ขณะที่ท่านทำงานทางไกล ท่านเจอปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีของระบบการทำงานทางไกล					
5.4 ท่านคิดว่าเทคโนโลยีขององค์กรท่านช่วยให้ท่านประสานงานกับผู้อื่นได้สะดวกมากขึ้น					
6. ด้านนโยบายองค์กร (Corporate policy)					
6.1 องค์กรมีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานทำงานทางไกล					
6.2 ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรให้การสนับสนุนให้พนักงานทำงานทางไกล					
6.3 องค์กรของท่านมีการตั้งกฎเกณฑ์หรือเงื่อนไขสำหรับพนักงานที่จะใช้การทำงานทางไกลอย่างชัดเจน					

คำถาม	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
6.4 ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรท่านมีความเหมาะสมกับรูปแบบการทำงานทางไกล					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้สอดคล้องความเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีระดับความเห็นดังนี้

- ระดับคะแนน 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 ระดับคะแนน 4 เห็นด้วย
 ระดับคะแนน 3 ไม่แน่ใจ
 ระดับคะแนน 2 ไม่เห็นด้วย
 ระดับคะแนน 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คำถาม	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านพึงพอใจในงานที่ท่านได้รับในปัจจุบัน					
2. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ					
3. งานของท่านเป็นงานที่ท่านทำได้อย่างสบายใจ					
4. งานที่ท่านทำอยู่ไม่ได้บั่นทอนสุขภาพของท่าน					