

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจ
ในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งใน
กรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการ
ให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการ
ทำงานจากที่บ้าน

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2565

นิติธร

นายนิติธร กลิ่นนาค

ผู้วิจัย

Syuk Sum

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว,

Ph.Ds.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

อทก อภนุสกร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ตฤณ ชนานุศักดิ์,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

Viola Rasmann

รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล

สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล

สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้านายนิติธร กลิ่นนาค ในฐานะผู้ทำการศึกษาวิจัยฯ ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร. สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ซึ่งได้กรุณาให้คำแนะนำถึงหลักคิด ทฤษฎี และกระบวนการขั้นตอนในการศึกษาวิจัยอย่างมีหลักการที่ถูกต้อง รวมถึงการให้คำแนะนำในการ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ซึ่งผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของอาจารย์เป็นอย่างดี และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงอีกครั้งไว้ ณ ที่นี้

นอกเหนือจากนั้นผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณองค์กรธุรกิจที่อนุญาตให้ผู้วิจัยได้ ทำการศึกษาวิจัยกับกลุ่มพนักงานขององค์กร และขอกราบขอบพระคุณผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถาม ของงานวิจัยในครั้งนี้ ที่ได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย และสามารถถ่ายทอดความเป็นองค์ ความรู้ให้ผู้อื่นในอนาคตต่อไป และที่ขาดไม่ได้ทางผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ช่วยอาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ กรุณาให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือตลอดการทำกรวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ งานวิจัยฉบับนี้จะไม่สำเร็จลงได้ด้วยดี หากขาดซึ่งคำแนะนำ และการ ให้ความสนับสนุนจากบุคคลต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้กล่าวไว้ข้างต้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัย ฉบับนี้จะมีประโยชน์อย่างน้อยต่อบุคคลทั่วไปหรือผู้ทำการศึกษาวิจัยในท่านอื่นๆ ที่มีความสนใจที่จะ ศึกษาวิจัยในประเด็นของความผูกพันต่อองค์กรในอนาคตข้างหน้า

นิติธร กลิ่นนาค

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจ ในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน

THE FACTORS AFFECTING EMPLOYEE ENGAGEMENT OF AN AFTER-SALES-SERVICE CALL CENTER COMPANY DURING THE WORK FROM HOME PERIOD

นิติธร กลิ่นนาค 6350231

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภกรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว, Ph.Ds., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ตฤณ รัตนาศักดิ์, Ph.D., สุทธาทิพย์ กำรพิพัฒน์กุล, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในหัวข้อ “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน” จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน ทั้งนี้ จากผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบการถดถอยแบบพหุคูณพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่า .668 มีค่าอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 44.6 ($R^2 = 0.446$) และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์มีค่า 0.540 ส่วนตัวแปรซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานซึ่งมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.00 ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.0

คำสำคัญ : 1. การทำงานจากที่บ้าน (Work From Home)/ 2. การรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing)/ 3. ความผูกพันองค์กร (Engagement)/ 4. บุคลากรหรือพนักงาน/ 5. องค์กร

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย	4
1.3 คำถามงานวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.4.1 ขอบเขตเนื้อหาการศึกษา	4
1.4.2 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง	5
1.4.3 ขอบเขตระยะเวลา	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ความหมายและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	8
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน	12
2.3.1 ปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานระยะไกลแบบ Work from Home	14
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	64
3.1 กลุ่มประชากรและลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	64
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	65
3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	68
3.4 กระบวนการเก็บข้อมูล	68

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีทางสถิติที่ใช้	69
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	71
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลช่วงระยะเวลา ในการทำงานจากที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม	71
4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน (ตัวแปรต้น)	76
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน (ตัวแปรตาม)	83
4.4 ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	90
4.4.1 การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์ (Person's Correlations Coefficient)	96
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	103
5.1 สรุปผลการวิจัย	103
5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลช่วงระยะเวลา ในการทำงานจากที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม	104
5.2 อภิปรายผล	105
5.3 ข้อเสนอแนะ	107
5.4 ข้อจำกัดในการทำวิจัย	110
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	111
บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก	117
ประวัติผู้วิจัย	128

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 ตารางแนวคิดของ Hewitt Associates	11
2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
4.1 ข้อมูลความถี่และค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	72
4.2 ข้อมูลความถี่และค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	72
4.3 ข้อมูลความถี่และค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส	73
4.4 ข้อมูลความถี่และค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	73
4.5 ข้อมูลความถี่และค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	74
4.6 ข้อมูลความถี่และค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุงาน	75
4.7 ข้อมูลความถี่และค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน	76
4.8 ข้อมูลค่าความถี่และค่าร้อยละของความคิดเห็นของข้อมูลด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน ในด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน	77
4.9 ข้อมูลค่าความถี่และค่าร้อยละของความคิดเห็นของข้อมูลด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน ในด้านความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิตกับการทำงาน	78
4.10 ข้อมูลค่าความถี่และค่าร้อยละของความคิดเห็นของข้อมูลด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน ในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.11 ข้อมูลค่าความถี่และค่าร้อยละของความคิดเห็นของข้อมูลด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน ในด้านการสื่อสารของหัวหน้างาน	82
4.12 ข้อมูลค่าความถี่และค่าร้อยละของการวิเคราะห์ข้อมูลวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน ในด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	83
4.13 ข้อมูลค่าความถี่และค่าร้อยละของการวิเคราะห์ข้อมูลวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน ในด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร	85
4.14 ข้อมูลค่าความถี่และค่าร้อยละของการวิเคราะห์ข้อมูลวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน ในด้านความปรารถนาในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	87
4.15 ข้อมูลแสดงผลสรุปค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนของทุกๆ ปัจจัยซึ่งเป็นตัวแปรต้น	88
4.16 ผลการวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของมาตรวัด	90
4.17 ผลการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย	96
4.18 สัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล	97
4.19 ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ด้านความพึงพอใจของพนักงานที่รับรู้ได้	97
4.20 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัย	98
4.21 สรุปสมมติฐานปัจจัย	100

สารบัญรูปลูกภาพ

รูปลูกภาพ	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย	63
1.2 Final Model	102



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ซึ่งมีการแพร่กระจายไปยังทวีปและประเทศต่างๆ ทั่วโลก ส่งผลให้มีผู้ป่วยและมีผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ อ้างอิงตามข้อมูลขององค์การอนามัยโลก ณ เดือนมกราคม 2565 พบว่ามีผู้เสียชีวิตจากการติดเชื้อไวรัส COVID-19 ไปแล้วประมาณ 5.6 ล้านคนทั่วโลก (องค์การอนามัยโลก, 2565)

ทั้งนี้ เชื้อไวรัส COVID-19 เป็นเชื้อโรคที่สามารถติดต่อและแพร่กระจายได้จากคนสู่คนในหลายวิธี โดยหลักฐานทางการแพทย์ในปัจจุบันได้ชี้ให้เห็นว่าไวรัสดังกล่าวสามารถแพร่กระจายได้ระหว่างผู้ที่มีการสัมผัสกันอย่างใกล้ชิด เช่น การสนทนาระหว่างบุคคลในระยะห่างประมาณ 1 เมตรหรือน้อยกว่า ซึ่งไวรัสฯ จะกระจายจากปากหรือจมูกของผู้ติดเชื้อในรูปแบบของอนุภาคขนาดเล็กเมื่อมีการไอ จาม พุดหรือหายใจ โดยบุคคลอื่นสามารถติดเชื้อไวรัสได้ เมื่ออนุภาคของเชื้อโรคที่ผ่านมาในอากาศถูกสูดดมเข้าไปในระยะใกล้ ซึ่งการแพร่กระจายลักษณะนี้มักเรียกว่าการแพร่กระจายในอากาศระยะใกล้ นอกเหนือจากนี้ หากละอองของเชื้อโรคมักมีการสัมผัสกับดวงตา จมูก หรือปากก็สามารถก่อให้เกิดการติดเชื้อโรคได้เช่นกัน นอกจากนี้วิธีการแพร่กระจายในอากาศระยะใกล้แล้วนั้น ไวรัส COVID-19 ในบางสายพันธุ์ยังสามารถแพร่กระจายในสถานที่ที่มีการระบายอากาศไม่ดีและ/หรือในสถานที่ร่มที่มีสภาพแออัด ดังนั้น ผู้ที่ติดเชื้อจึงสามารถแพร่กระจายเชื้อโรคไปยังผู้อื่นได้หากอยู่ในสถานที่เดียวกัน แม้ว่าจะอยู่ห่างกันมากกว่า 1 เมตรก็ตาม และอีกหนึ่งวิธีที่เชื้อไวรัสฯ จะสามารถแพร่กระจายได้ก็คือ การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีการสัมผัสกับพื้นผิวหรือวัตถุที่มีการปนเปื้อนของเชื้อไวรัสฯ (องค์การอนามัยโลก, 2565)

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันและลดการแพร่ระบาดของไวรัสฯ ส่งผลให้วิถีชีวิตของผู้คนมีความเปลี่ยนแปลงไปในมิติต่างๆ ทั้งในมิติของการใช้ชีวิตประจำวันและการทำงาน เช่น การต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาเมื่ออยู่ในสถานที่สาธารณะ หรือการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) เป็นต้น ซึ่งการรักษาระยะห่างทางสังคมนี้เอง เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการนำรูปแบบการทำงานจากที่บ้านหรือ Work from Home มาปรับใช้ ในความเป็นจริงนั้นรูปแบบการทำงานดังกล่าวได้มีการปฏิบัติอยู่แล้วในหลายๆ ประเทศ และในบางสายอาชีพที่เงื่อนไขของการทำงานเอื้อให้สามารถทำได้ หากแต่เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 องค์กรและภาค

ธุรกิจของแต่ละประเทศจำเป็นต้องพิจารณาการทำงานจากที่บ้านนำมาปรับใช้เพิ่มขึ้นอย่างจริงจัง เพื่อเป็นการดูแลความปลอดภัยและอาชีวอนามัยให้กับพนักงานในองค์กร ซึ่งประเทศไทยถือเป็นหนึ่งในประเทศที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 และมีความจำเป็นที่จะต้องพิจารณาในการนำรูปแบบการทำงานจากที่บ้านมาปรับใช้อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ด้วยเช่นกัน

เมื่อรูปแบบในการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงไปจากการทำงานในสำนักงานมาเป็นการทำงานจากที่บ้าน สิ่งที่จะลดลงไปอย่างเห็นได้ชัดเจนก็คือการสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์แบบเห็นหน้ากันระหว่างพนักงาน ดังนั้น แต่ละองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญและหันมาพิจารณาสถานการณ์ดังกล่าว เนื่องจาก สภาพแวดล้อมของการทำงานจากที่บ้านอาจจะมีผลกระทบทั้งในเชิงบวกและเชิงลบต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน อย่างไรก็ตามทุกๆ องค์กรย่อมคาดหวังให้การทำงานจากที่บ้านนั้น ก่อเกิดผลลัพธ์ที่เป็นไปในทิศทางบวกอย่างแน่นอน ทั้งนี้ เนื่องจากความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานนับเป็นสิ่งสำคัญที่จะสามารถนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ โดยความรู้สึกรู้สึกผูกพันดังกล่าวจะช่วยเป็นตัวขับเคลื่อนและผลักดันให้พนักงานมีความเต็มใจ สมารถใจ และพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน โดยมีทัศนคติเหมือนว่าตนเองเป็นเจ้าของธุรกิจ (โมรยา วิเศษศรี, สโรชนี ศิริวัฒนา และวรพล เพ็ชรภูผา, 2564)

ในทิศทางที่คล้ายคลึงกันนั้นวีรภัทร สภากาญจน์ (2564) ได้กล่าวว่าการสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงานนั้นจะมีผลช่วยทำให้พนักงานรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และส่งผลให้พนักงานอยากที่จะอยู่ร่วมงานกับองค์กรเป็นระยะเวลาที่ยาวนานจนก่อให้เกิดเป็นความภักดีต่อองค์กรในท้ายที่สุด

ทั้งนี้ จากงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากที่บ้านนั้น อธิพงษ์ ภูมิแสง, วิยุทธ จารัสพันธุ์, และ อริยา ป้องศิริ (2564) ได้กล่าวว่า การทำงานจากที่บ้านจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งกับองค์กรและผู้ปฏิบัติอันหมายถึงพนักงาน เช่น ในมุมมองขององค์กรนั้น จะได้ประโยชน์จากการประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านทรัพยากร เช่น การสามารถลดค่าน้ำประปาหรือค่าไฟฟ้า และในมุมมองของพนักงานนั้น ก็จะได้รับประโยชน์ในด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทาง รวมถึงการสามารถสร้างความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัวมากขึ้น เป็นต้น นอกเหนือจากนั้น ยังมีบางงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและมุมมองของพนักงานที่มีต่อการทำงานที่บ้าน ซึ่งวีรยา อธิพัฒน์ ภาทิน และอานนท์ ทับเที่ยง (2562) ได้กล่าวว่าการทำงานจากที่บ้านนั้นจะสามารถช่วยลดปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งในด้านปัญหามลพิษและการจราจร รวมถึงยังเป็นการช่วยลดการใช้พลังงานอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม ในบางงานวิจัยมีการกล่าวถึงแง่ลบของการทำงานที่บ้านไว้ด้วยเช่นกัน โดย พรรัตน์ แสงหาญ (2563) ได้กล่าวว่า “ผู้ปฏิบัติงานที่มาจากองค์กรที่มีเพื่อนร่วมงานน้อยมี

ความผูกพันกันน้อย จะรู้สึกโดดเดี่ยวเมื่อต้องทำงานที่บ้าน” ซึ่งแง่ลบดังกล่าวอาจจะส่งผลที่ไม่ดีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้เช่นกัน

ทั้งนี้ จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับการทำงานจากที่บ้านและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน โดยกลุ่มลูกค้าที่โทรศัพท์เข้ามาที่ Call Center ของบริษัทดังกล่าว จะเป็นลูกค้าที่ถือกรมธรรม์ประเภทต่าง ๆ เช่น ประกันภัยรถยนต์ ประกันสุขภาพหรือประกันการเดินทางและมีความประสงค์ที่เคลมประกัน สอบถามข้อมูล หรือขอความช่วยเหลือเรื่องอื่น ๆ เป็นต้น

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 นั้น บริษัทดังกล่าวมีการอนุญาตให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้มาแล้วประมาณ 2 ปี รวมถึงมีการสนับสนุนอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ให้กับพนักงานเช่น คอมพิวเตอร์แล็ปท็อป โทรศัพท์มือถือ หูฟัง และอุปกรณ์เสริมอื่น ๆ ที่จำเป็นและสามารถช่วยให้พนักงานรับสายโทรศัพท์และให้บริการหลังการขายกับลูกค้าจากที่บ้านในรูปแบบของ Home call center ซึ่งพนักงานจะสามารถปฏิบัติงานทุกอย่างจากที่บ้านได้เสมือนกับการปฏิบัติงานที่สำนักงาน นอกเหนือจากนั้น ทางบริษัทฯ ยังมีแผนการในการสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้านในระยะยาวอีกด้วย โดยพนักงานเกือบทั้งหมดอาจไม่จำเป็นที่จะต้องเข้ามาปฏิบัติงานที่บริษัทอีกต่อไป แม้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 จะหมดไปในอนาคต

นอกเหนือจากนี้ ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานผู้ให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์นั้น ถือเป็นกลุ่มพนักงานที่มีความน่าสนใจในการศึกษาวิจัยเนื่องจาก พนักงานกลุ่มนี้นั้น โดยปกติแล้วลักษณะของการทำงานค่อนข้างมีความเครียดและกดดันสูงเนื่องจากจะต้องรับสายเรียกเข้าจากลูกค้าในวันหนึ่งๆ เกือบ 100 สาย และสายของลูกค้าที่ติดต่อเข้ามานั้น ส่วนใหญ่จะเป็นไปในลักษณะของการขอความช่วยเหลือในสถานการณ์ฉุกเฉิน ขอดำเนินการให้บริษัทประกันรับเคลมค่าสินไหม หรือแม้แต่การร้องเรียนในด้านต่างๆ ซึ่งประกอบกับลักษณะของพื้นที่ในการปฏิบัติงานนั้นเป็นแต่เพียงโต๊ะและเก้าอี้ซึ่งตั้งอยู่แต่ในมุมจำกัดสำหรับคนนั่ง 1 คนแบ่งเป็นช่องๆ พร้อมด้วยอุปกรณ์ในการทำงาน เช่น โทรศัพท์และ Headset ซึ่งลักษณะพื้นที่การทำงานดังกล่าวอาจไม่สามารถช่วยลดความเครียดและความกดดันให้กับพนักงานได้ เนื่องจากค่อนข้างมีความอึดอัด

อย่างไรก็ตาม เมื่อทางบริษัทมีนโยบายในการให้พนักงานกลุ่มนี้สามารถปฏิบัติงานได้จากสถานที่พักของตนเอง พร้อมด้วยมีการสนับสนุนอุปกรณ์ในต่างๆ ในการทำงานให้อย่างครบถ้วนจึงน่าจะเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงาน ลดความเครียดกับการทำงานลงไปได้เพราะเป็น

การในสถานที่พักที่ตนเองคุ้นเคยรวมถึงไม่ต้องทำงานอยู่ในพื้นที่ที่มีความอุดู้อีกด้วย ซึ่งการเปลี่ยนจากการทำงานในสำนักงานมาเป็นการทำงานจากที่บ้านอาจส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมากขึ้น

จากทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความผูกพันองค์กรของพนักงานผู้ให้บริการหลังการขายกับลูกค้าของบริษัทนี้ เนื่องด้วย รูปแบบการทำงานจากที่บ้านดังที่ได้กล่าวมา อาจมิได้เป็นแค่การเปลี่ยนรูปแบบการทำงานระยะสั้น หากแต่อาจจะเป็นการเปลี่ยนรูปแบบในการดำเนินธุรกิจไปอย่างสิ้นเชิงในระยะยาวอีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน
2. เพื่อศึกษาถึงแนวทางในการเพิ่มผลกระทบเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน

1.3 คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน
2. แนวทางใดที่สามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน

1.4 ขอบเขตงานวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษา

ผู้วิจัยทำการศึกษาถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์ (After-sales service call

center) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน โดยกำหนดตัวแปรที่ศึกษาดังนี้

1.4.1.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ

- ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน
- ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน
- ปัจจัยด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
- ปัจจัยด้านการสื่อสารของหัวหน้างาน

1.4.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน อันประกอบด้วย

- ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร
- ความปรารถนาในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

1.4.2 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานของบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 750 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ สิ้นเดือนมกราคม 2565) ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ที่จำนวน 261 คน จากการคำนวณตามสูตร Taro Yamane (Yamane, 1967) อย่างไรก็ตาม เนื่องจาก ณ ช่วงเวลาที่มีการจัดทำแบบสำรวจ (เดือนเมษายนจนถึงเดือนพฤษภาคม 2565) จำนวนของพนักงานอาจมีการปรับลดหรือเพิ่มขึ้นได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งสิ้น 300 คน

1.4.3 ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย ตั้งแต่เดือนมิถุนายนจนถึงเดือนกรกฎาคม 2565 รวมเป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 2 เดือน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน

2. ได้ทราบถึงแนวทางในการเพิ่มผลกระทบบางข้อต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน
3. ได้นำผลของการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยด้านต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมความผูกพันองค์กรของพนักงาน
4. ได้นำผลของการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสำรวจความผูกพันองค์กรประจำปีของทางบริษัท

1.6 นิยามศัพท์

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยไว้ดังนี้

1. **การทำงานจากที่บ้าน (Work From Home)** หมายถึง การทำงานที่พนักงานไม่จำเป็นต้องเข้ามาปฏิบัติที่สำนักงานของบริษัท หากแต่สามารถปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของตนเอง เช่น บ้าน คอนโดมิเนียม หรือ อพาร์ทเมนต์ เป็นต้น ทั้งนี้ โดยมีได้หมายถึงการปฏิบัติงานจากสถานที่ใดก็ได้ (Work from anywhere) แต่เป็นการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของตนเองเพียงอย่างเดียว
2. **การรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing)** การเว้นระยะห่างทางร่างกายของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจากบุคคลอื่น ๆ ในระยะตั้งแต่ 1 เมตรเป็นต้นไป
3. **ความผูกพันองค์กร (Engagement)** ความรู้สึกถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเพื่อนร่วมงานและองค์กร รวมถึงมีความยินดีและเต็มใจที่จะทุ่มกำลังกายและกำลังใจในการปฏิบัติต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ นอกจากนี้ ยังมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรและไม่อยากลาออกเพื่อไปร่วมงานกับบริษัทอื่น
4. **บุคลากรหรือพนักงาน** หมายถึง พนักงานของบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
5. **องค์กร** หมายถึง บริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการวิจัยต่างๆ ดังนี้

- 2.1 ความหมายและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

คำว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้น ได้มีการอธิบายให้ความหมายรวมถึงมีการให้คำจำกัดความไว้โดยนักวิชาการมากมายนับตั้งแต่ในอดีตจนถึง ณ ปัจจุบัน ทั้งนี้ โดยในการให้ความหมายต่อคำดังกล่าวนั้นอาจมีความแตกต่างกันไปบ้างตามแต่ความคิดเห็นหรือมุมมองของนักวิชาการแต่ละท่าน อาทิเช่น ความผูกพันต่อองค์กรก็คือ การที่พนักงานรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร รู้สึกยินดีที่จะอยู่ในองค์กรที่ทำให้มีส่วนร่วมและความพึงพอใจในงานของพนักงานให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน (Harter, Schmidt and Hayes, 2002) นอกเหนือจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นเงื่อนไขหรือทัศนคติเชิงบวกของพนักงานต่อตัวองค์กรและค่านิยมขององค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและต้องการมีส่วนร่วมกับองค์กร ตระหนักในบริบททางธุรกิจขององค์กร รวมไปถึงส่งผลให้เกิดการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างเต็มใจ มีความสุขในการทำงาน มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะพัฒนาผลงานเพื่อผลประโยชน์ต่อองค์กร ประารถนาที่จะแบ่งปันและเสียสละเพื่อองค์กร รวมไปถึงความตั้งใจที่จะคงสถานภาพการเป็นพนักงานให้ยาวนานที่สุด เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จในการสร้างผลผลิตและให้บริการลูกค้า ซึ่งทั้งนี้พนักงานจะมีความผูกพันกับองค์กรได้จะต้องอาศัยความสัมพันธ์แบบสองทางจากทั้งทางองค์กรและพนักงานในการเสริมสร้างและ

พัฒนาความผูกพันอย่างถูกต้องเหมาะสม (Robbins & Judge, 2015; Robinson, Perryman and Hayday, 2004)

ทั้งนี้ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ คือ

1. ความผูกพันตามความรู้สึก (Affective Commitment: AC) คือการที่พนักงาน แสดงออกว่าผูกพันและมีส่วนร่วมกับองค์กร ตามความปรารถนาของพนักงานเอง ความผูกพันด้าน ความรู้สึกจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานอยากเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เนื่องจากความรู้สึกผูกพันที่มีอยู่

2. ความผูกพันแบบต่อเนื่อง (Continuance Commitment: CC) พนักงานรู้สึกถึงความผูกพันจากการเอาใจใส่ว่าจะต้องเสียสละอะไร ไปเมื่อออกจากองค์กร สะท้อนถึงการรับรู้ส่วนบุคคลต่อความเสียหาย หรือการเสียสละที่ต้องรับไว้เมื่อออกจากองค์กร

3. ความผูกพันตามหน้าที่ (Normative Commitment: NC) ความศรัทธา ในหน้าที่ต่อ องค์กร ความผูกพันนี้เกิดขึ้นจากการที่พนักงานตระหนักถึงหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและยังคง สถานภาพการเป็นพนักงานไว้ (Meyer and Allen, 1997)

โดยความผูกพันต่อองค์กรนั้นนับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานจะสามารถนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ โดยความรู้สึกผูกพันดังกล่าวจะช่วยเป็นตัวขับเคลื่อนและผลักดันให้พนักงานมีความเต็มใจ สัมผัสใจและพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน โดยมีทัศนคติเหมือนว่าตนเองเป็นเจ้าของธุรกิจ (โมรยา วิเศษศรี, สโรชนี ศิริวัฒนา และวรพล เพ็ชรภูผา, 2564) นอกเหนือจากนี้ ยังมีงานวิจัยในอดีตของ (Buchanan, 1974) ที่ได้มีการกล่าวข้อความสนับสนุนถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า “ความผูกพันต่อองค์กรนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการอยู่รอดและแสดงให้เห็นถึง ความมีประสิทธิภาพขององค์กร เป็นแรงผลักดันให้พนักงานในองค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น เนื่องจากมีความรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กรด้วย และยังเป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของพนักงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร”

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1 Steers (1977) และ Mowday et al. (1982) ได้ให้แนวคิดว่าคุณภาพความผูกพันต่อองค์กร เป็นระดับความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิก และสามารถวัดได้ ดังนี้

1. พนักงานมีการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

2. พนักงานเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ในด้านต่างๆ ขององค์กรที่ตนเองทำงานอยู่

3. พนักงานมีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร แม้ว่าองค์กรจะเกิดสภาวะวิกฤตก็จะไม่ละทิ้งองค์กร โดยปัจจัยที่นำไปสู่ความผูกพันยึดมั่นนี้ประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน และประสบการณ์การทำงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกของพนักงานแต่ละคนว่ารับรู้การทำงานในองค์กรเป็นอย่างไร

2.2.2 Steers and Porter (1983) ได้เสนอแบบจำลองปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กรว่ามี 4 ปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแต่ละปัจจัยนั้นล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ พนักงานที่มีอายุมากกว่า มีอายุงานนานจะผูกพันกับองค์กรมากกว่า พนักงานที่มีการศึกษาดำจะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาสูง

2. ลักษณะของบทบาทหรืองานที่เกี่ยวข้องมีความสำคัญ และมีบทบาทที่ชัดเจนจะมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์กรสูง

3. ลักษณะองค์กรคือองค์กรที่มีการกระจายอำนาจ เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

4. ประสบการณ์การทำงาน หากพนักงานที่มีประสบการณ์ประทับใจในงานทั้งทัศนคติด้านบวกต่อเพื่อนร่วมงาน องค์กร มีความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร พนักงานก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรสูง แสดงให้เห็นจากการที่พนักงานเต็มใจ ทุ่มเทความพยายามให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร

2.2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์(Maslow's General Theory of Human & Motivation) กล่าวไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะมีการเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป ตามทฤษฎีของมาสโลว์ได้แบ่งลำดับชั้นของความ ต้องการ (Hierarchy of Needs) ไว้ 5 ชั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้ (Abraham H.Maslow, 1954; Saul Mcleod, 2018)

1. **ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)** เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต ได้แก่ ความต้องการเพื่อตอบสนองความหิว ความกระหาย ความต้องการเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เรียกว่าง่าย ๆ ก็คือ ปัจจัยสี่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่พักอาศัย รวมถึงสิ่งที่ทำให้การดำรงชีวิตสะดวกสบาย

2. **ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs)** เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พึงพอใจแล้ว ความต้องการขั้นนี้ถึงจะเกิดขึ้น ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยที่มียึดเหนี่ยวทางจิตใจ ปราศจากความกลัว การสูญเสียและภัยอันตราย เช่น มีครอบครัวที่อบอุ่น การมีงานที่มั่นคง มีเงินเก็บออมนำไปสู่ความมั่นคงของฐานะและการเงิน ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ทั้งความมั่นคงปลอดภัยส่วนบุคคล สุขภาพและความเป็นอยู่

3. **ความต้องการความรักและสังคม (Belonging and Love Needs)** มนุษย์มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องความรัก ความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความต้องการเป็นเจ้าของและมีเจ้าของ ความรักในรูปแบบต่างกัน เช่น ความรักระหว่าง คู่รัก พ่อ แม่ ลูก เพื่อน สามเณร ภรรยา ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

4. **ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง (Esteem Needs)** เมื่อความต้องการความรักและการยอมรับได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงขึ้น เติบโตขึ้น มีความภูมิใจและสร้างความนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตนเองและมีเกียรติ ความต้องการเหล่านี้ เช่น ชศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูงงานที่ทำทนาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ

5. **ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน (Self-actualization)** เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์สามารถกล่าวได้ว่า ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน เป็นความต้องการที่มนุษย์ต้องการจะเป็น ต้องการที่จะได้รับผลสำเร็จในเป้าหมายชีวิตของตนเอง และต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต

ลำดับของความต้องการต่างๆของมนุษย์ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์นั้น จะต้องเป็นไปตามลำดับขั้นตามความสำคัญและสามารถยืดหยุ่นได้ เมื่อความต้องการเบื้องต้นได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จะให้ความสนใจกับความต้องการขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ต้องการเติบโตและดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

ตารางที่ 2.1 แนวคิดของ Hewitt Associates (2004) ได้อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นสิ่งที่แสดงออกได้ทางพฤติกรรม พนักงานจะพยายามสร้างผลงานที่ดีให้กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง หากพนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร 3 พฤติกรรมนั้น มีดังนี้

Say	Stay	Strive
<p>การที่พนักงานพูดเกี่ยวกับองค์กรในทางที่ดีแก่บุคคลรอบข้าง และมีแนวโน้มที่พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะพูดถึงองค์กรในแง่ดีกับลูกค้า แต่หากมีคนที่พูดถึงบริษัทในแง่ลบตัวพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะพยายามพูดถึงสิ่งที่ดีขององค์กรให้คนอื่นเห็นว่าองค์กรคืออะไร ยิ่งไปกว่านั้นพนักงานที่ผูกพันต่อองค์กรจะเป็นเหมือนทูตในการสื่อสารองค์กรในทางที่ดีให้กับบุคคลภายนอกได้ทราบด้วย ดังนั้นเมื่อไรที่พนักงานกล่าวถึงบริษัทในแง่ลบ ถือว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยหรือไม่มีความผูกพันต่อองค์กร</p>	<p>ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต้องการกับทำงานกับองค์กรไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนงานไปยังองค์กรอื่น แม้ว่าจะได้รับข้อเสนอและได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า</p>	<p>ทำหน้าที่ของตนเองอย่างดีที่สุด มีการใช้ความพยายามอย่างสุดความสามารถนำเสนอความคิดที่สร้างสรรค์และปรับปรุงวิธีการทำงานรวมถึงพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ให้ความช่วยเหลือเพื่อสนับสนุนความสำเร็จทางธุรกิจขององค์กร</p>

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน

ลิลกมล กิตติเจริญกุล (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อตำแหน่งและสายอาชีพที่สามารถใช้ระบบการทำงานแบบ Work from Home ในธุรกิจ B2B โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงตำแหน่งและสายอาชีพที่เหมาะสมกับการทำงานที่บ้าน (Work from Home) รวมถึงเพื่อศึกษาข้อดีและข้อเสียของการใช้ระบบเวลาที่ยืดหยุ่นและสถานที่ที่ ยืดหยุ่นในการทำงานในธุรกิจ B2B ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่มีตำแหน่งและสายอาชีพต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร ผู้จัดการ จนถึงพนักงาน จำนวน 283 คน ทั้งนี้ โดยได้รับผลการวิจัยว่า คุณลักษณะงาน (Job Characteristic) ตัวชี้วัด (KPI) และปริมาณงาน (Workload) ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่สามารถส่งผลต่อการใช้ระบบการทำงานที่บ้านในธุรกิจ B2B จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่าสายอาชีพที่มีโอกาสทำงานที่บ้านและมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี โดยสามารถใช้ระบบการทำงานที่บ้านได้ ซึ่งมีโอกาสมากกว่า 70% ได้แก่ Marketing, Finance, IT Super User, Management, Customer Service (CS), Operation Admin และ Training Admin รองลงมาคือสายอาชีพที่มีความเป็นไปได้ที่จะสามารถใช้ระบบการทำงานที่บ้าน ซึ่ง Ref. code: 25626102031272OXH (2) มีโอกาสประมาณ 50% คือ สายอาชีพ Auditor และ Secretary แต่สำหรับสายอาชีพที่ไม่เหมาะสมจะใช้ระบบการทำงานที่บ้าน เนื่องจากลักษณะงาน คือ Sales

ปิยพร ประสมทรัพย์, พิเชษฐ์ เชื้อมัน และ โชติ บดีรัฐ (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อ Work from Home (WFH): “ทำงานที่บ้าน” อย่างไรให้เวิร์คและมีความสุข Work From Home: Efficiency and Happiness และได้รับผลจากการศึกษาพบว่า การทำงานที่บ้านมีผลดีทั้งต่อองค์กรและพนักงาน ทั้งด้านค่าใช้จ่ายที่ลดลง เวลาที่ประหยัดได้จากการเดินทางที่ลดลง และประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น โดย ประโยชน์ส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดตกอยู่กับพนักงานในรูปของเวลาในการเดินทางที่ประหยัดได้ ซึ่งทำให้ พนักงานมีเวลาในการทำกิจกรรมตามที่ต้องการเพิ่มขึ้น และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับ พนักงานจากการทำงานที่บ้าน คือ สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในรูปตัวเองถึงร้อยละ 88 และทำให้องค์กร สามารถลดค่าใช้จ่ายได้มากถึงร้อยละ 12 อีกด้วย รวมทั้งช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางไปกลับระหว่างที่พัก และที่ทำงาน ตลอดจนเวลาที่ต้องเดินทางไปประชุมหรือติดต่องานภายนอก การศึกษายังพบอีกว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่ทำงานที่บ้านส่วนใหญ่เพิ่มขึ้น ถึงร้อยละ 40 เหตุผลสำคัญที่การทำงาน ที่บ้านช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ คือ พนักงานร้อยละ 29 รู้สึกในทางบวกจากการ ได้รับอนุญาตให้ทำงานที่บ้านได้ ส่วนการทำงานที่บ้านอย่างมีความสุข พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านความห่วงใยใน สุขภาพและสวัสดิภาพของพนักงานในช่วงโควิด-19 ระบาด

มธุรพจน์ พรหมสุรินทร์ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจากรูปแบบการทำงาน Work from home : กรณีศึกษา สายทรัพยากรบุคคล สถาบันการเงินเอกชนแห่งหนึ่ง และได้รับผลจากการศึกษาวิจัยว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจากรูปแบบการทำงาน Work from home ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 5 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อม ในการทำงานที่บ้าน ปัจจัยความไว้วางใจต่อพนักงาน ปัจจัยทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน ปัจจัยเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อใช้งาน ปัจจัยนโยบายองค์กร ซึ่งจากการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจากรูปแบบการทำงาน Work from home อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในองค์กรแห่งนี้ ได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่บ้าน ปัจจัย ความไว้วางใจต่อพนักงาน ปัจจัยเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน ปัจจัยนโยบายองค์กร ที่ระดับ นัยสำคัญ .05 ผลการวิจัยที่ได้นี้สามารถเป็นแนวทางให้กับองค์กรนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนารูปแบบการทำงาน Work from home เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานจากรูปแบบการทำงาน Work from home ของหน่วยงานและองค์กรอื่น ๆ ให้ดียิ่งขึ้น

นอกเหนือจากนี้ Akash D Dubey (2020) ได้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อ Analysing the Sentiments towards Work-From-Home Experience during COVID-19 Pandemic โดยได้ทำการเก็บข้อมูลจากการ Tweet ของผู้ใช้งาน Twitter จำนวน 100,000 tweet จากทั่วโลก ซึ่งหัวข้อ tweet ทั้งหมดนั้นมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานจากที่บ้าน ทั้งนี้ โดยอ้างอิงจาก Hashtag #WorkFromHome หรือ #WFH ซึ่งผลจากการเก็บข้อมูลและวิจัยดังกล่าวพบว่า การทำงานจากที่บ้านนั้นส่งผลเชิงบวกต่อความรู้สึกของพนักงาน โดยมีการพบว่าประมาณ 73.10% ของหัวข้อ Tweet ให้ความรู้สึกที่เป็นไปในเชิงบวกต่อการทำงานที่บ้าน โดยมีหัวข้อ Tweet ที่มีผลเป็นเชิงลบอยู่ที่ประมาณ 26.10%

ในส่วนของ Ellen Baker, Gayle C. Avery & John Crawford (2020) ก็ได้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อ Satisfaction and Perceived Productivity when Professionals Work From Home กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานประจำจำนวนประมาณ 3000 คน ที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ของบริษัทต่างๆ ในประเทศออสเตรเลียและมีผลของการวิจัยว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวองค์กรและเนื้องานมีแนวโน้มที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจและความสามารถในการรับรู้ของพนักงาน Work From Home มากกว่าตัวรูปแบบการทำงานจากที่บ้านหรือ Work From Home เอง

ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์ (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อการบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน ต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคารและได้รับผลการวิจัยว่าการบริหารจัดการกระบวนการทำงาน

จากบ้าน ด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม มีผล ต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤต โควิด 19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคาร จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการใช้แพลตฟอร์มสามารถเชื่อมต่อ API (Application Programming Interface) เรียกใช้งาน ง่าย และสะดวกรวดเร็ว สามารถแชร์ข้อมูล ร่วมกับ Facebook บนฐาน API เช่นการทำธุรกรรม ทางการเงินบนระบบ Messenger หรือบนแอปพลิเคชันของ Facebook ได้ และระบบสามารถเรียกดู รายงานได้รวดเร็วถูกต้องและเป็นปัจจุบัน (Real Time) ความรวดเร็วในการประมวลผลมีความเร็วและ ประสิทธิภาพสูงช่วยลดความซ้ำซ้อนของ ข้อมูล โดยระบบมีความปลอดภัยสูง ซึ่งมีการตรวจสอบ การเข้าถึงข้อมูลโดยการกำหนดสิทธิ์เข้าใช้ งานเข้าได้ตามตำแหน่ง จึงกล่าวได้ว่าระบบเหล่านี้เป็น เครื่องมือที่ช่วยให้การท างานแบบ Work From Homeของพนักงานมีประสิทธิภาพในภาวะวิกฤต โควิด-19 สอดคล้องกับแนวคิดของ จิตภา ช่วยพันธุ์ วรวิธินันท์ ชุมประเสริฐ และสุตภาภัทร ม่วงนา (2563) กล่าวว่า เมื่อทำงานจากบ้านขอแค่ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตก็เพียงพอเพราะประเทศไทย เป็นแหล่งรับ Work from Anywhere ชั้น ยอด สนวกกับพฤติกรรมคนรุ่นใหม่ที่ชอบอิสระ จะเป็นอีก ปัจจัยในการผลักดันการทำงาน โดย พนักงาน 48% รู้สึกถึงการท างานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และ 60% มีสุขภาพจิต ดีขึ้นเมื่อท างาน นอกออฟฟิศ ซึ่งสอดคล้องกับ : BANGKOKBANK SME (2020) ได้ศึกษาเหตุผลที่ควรส่งเสริม กระบวนการ Work From Home จากการวิจัยของมหาวิทยาลัยชินดิย์ และมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ผลการศึกษาพบว่า การทำงานจากบ้านช่วยส่งเสริมความสุขให้กับพนักงาน

จากตัวอย่างงานวิจัยในอดีตข้างต้น ทำให้พออนุมานในข้างต้นได้ว่า ในสถานการณ์ ณ ปัจจุบันนั้น การทำงานจากที่บ้าน อาจไม่ใช่แค่รูปแบบการทำงานระยะสั้นที่ต้องนำมาใช้ปฏิบัติ ในช่วงที่มีการระบาดของไวรัส COVID-19 หากแต่อาจจะสามารถเป็นวิธีการทำงานในระยะยาวที่ องค์กรและพนักงานสามารถนำมาปฏิบัติได้ และอาจส่งผลที่เป็นทางบวกต่อความรู้สึกที่ดีและ เป็นไปในทิศทางบวกของพนักงาน

2.3.1 ปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานระยะไกลแบบ Work from Home

GQ Thailand (2563) ได้นำเสนอบทความ ทำงานที่บ้าน เวิร์กจริงดิ? ดังนี้

ในยุคนี้ ใครๆ ก็อยากจะ Work from Home ระบบการทำงานที่เปิดโอกาสให้พนักงาน ได้ทำงานจากที่บ้าน แวะเข้ามาส่งงาน ประชุมอัปเดตผลงานกับทีมงานที่บริษัทเป็นครั้งคราวการท างานแบบนี้เป็นที่รู้จักและ นิยมทำกันอย่างแพร่หลายในองค์กรใหญ่ๆ ที่ต่างประเทศก่อนจะเข้ามา เป็นกระแสนิยมในประเทศไทย เราเมื่อช่วง 3 - 4 ปีที่ผ่านมา คนรุ่นใหม่ หรือ GenY มองว่า Work from Home เป็นการทำงานในฝัน เพราะมีโอกาสได้ใช้เวลาที่เหลือไปค้นหาตัวเอง และเป็นโอกาส อันดีที่จะแบ่งเวลาระหว่างการ ทำงานและการใช้เวลากับครอบครัวให้ดีขึ้นได้แต่บางครั้งเราอาจจะ

ไม่ได้คาดคิดถึงผลเสียของมันมา ก่อน เวลาเราทำงาน บังคับเรื่องของบรรยากาศเวลาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา จะเข้ามามีส่วนด้วยเสมอ ถึงเราอาจจะถูกกดดันด้วยบรรยากาศของการทำงานที่ออฟฟิศจริง แต่งานก็ ยังสำเร็จลุล่วงตามเวลาที่วางเอาไว้แต่เมื่อทำงานที่บ้านบรรยากาศและสมาชิกครอบครัวไม่ได้ถูก ออกแบบมาให้รองรับปัจจัยความเป็นที่ทำงานเหล่านี้ผลวิจัยของ London School of Economics Department of Management ได้ศึกษาคนที่ทำงานจากที่บ้านแบบ full - time ทั้งหมด 514 คน และพบว่าทั้ง 514 คนนี้ไม่มีการพัฒนาทักษะ หรือการ Training เพิ่มเติมเลยจากชั่วโมงการทำงาน ปกติแถมส่วนใหญ่ยังทำงานได้ล่าช้ากว่าการทำงานในบริษัทตามปกติเพราะต้องเผชิญกับการกดดัน ตัวเอง และการรบกวนจากปัจจัยที่บ้านของตัวเองตลอดเวลาไม่ว่าจะมาในรูปแบบของบุรุษไปรษณีย์ ห้องทำงานหลอดไฟขาด ช่างประปา หรือว่าจากสมาชิกครอบครัวของตัวเอง ข้อเสียอีกอย่างของการ Work from Home ที่คนไม่ค่อยนึกถึงคือเรื่องโอกาสก้าวหน้า การทำงานที่บ้านอาจทำให้เราสามารถ จัดการตารางชีวิต ทำสิ่งที่เราอยากทำได้ดีกว่าการทำงานระบบบริษัทปกติก็จริง แต่ก็ทำให้เราเสีย โอกาสพิเศษต่างๆ ที่บริษัท การอาสาทำงานที่เราอยากทำ หรือการเสนอความคิดเห็นในโครงการ ต่างๆ และที่สำคัญถึงเราจะทำงานมีคุณภาพ แต่บางครั้งเราก็อาจจะเสียโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง หรือ ถูกลดทอนการได้รับความสำคัญที่บริษัท ดังคำกล่าวที่ว่า “Out of Sight , Out of Mind” เมื่อไม่ได้เห็น ก็จะไม่ค่อยนึกถึงนั่นเอง

จากแนวคิดที่เสนอไว้ข้างต้นนั้น แสดงให้เห็นว่าการทำงานจากที่บ้านนั้น สามารถส่งผลกระทบต่อทั้งทิศทางบวกและทิศทางลบต่อทั้งตัวองค์กรและตัวพนักงาน

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	วิธีการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
1.	หฤทัย อางปรุ, สินีนาฏ ลิ้มนิยม ธรรม, ปิยะวัฒน์ วงษ์วานิช (2563)	ปัจจัยที่สัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อ องค์กรของ บุคลากรสังกัดกรม แพทย์ทหารเรือ	การวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research)	บุคลากรกรม แพทย์ทหารเรือ จำนวน 2,534 คน	ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากร กรมแพทย์ทหารเรือ ในภาพรวมได้แก่ ด้านร่างกายและจิตใจ ภาวะผู้นำและนโยบายการ บริหาร ความมั่นคงในงาน ผลตอบแทนที่ได้จาก การทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการ ทำงาน การสื่อสารภายในองค์กร งานที่ทำทนาย ความก้าวหน้าในงาน การได้รับ การยอมรับนับ ถือ และภาพลักษณ์องค์กร

ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>2.</p>	<p>ชวนชม พ่วงตระกูลและ ภิเชก ชัยนิรันดร์ (2559)</p>	<p>ปัจจัยที่มีผลต่อ ความผูกพันองค์กร ของข้าราชการและ ลูกจ้าง สำนักตรวจ เงินแผ่นดินภาค 7 (จังหวัดขอนแก่น)</p>	<p>การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative)</p>	<p>ข้าราชการ และ ลูกจ้างของสำนัก ตรวจเงินแผ่นดิน ภาค 7 (จังหวัด ขอนแก่น) จำนวน 112 คน ซึ่ง ประกอบด้วย ข้าราชการ 89 คน และลูกจ้าง 23 คน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ปัจจัยด้านลักษณะองค์กรของบุคลากรมี ความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรด้าน ความรู้สึก ด้าน การคงอยู่กับองค์กร และ ด้านบรรทัดฐาน โดยอยู่ในระดับน้อยและ เป็นไปใน ทิศทางบวก ● ปัจจัยด้านลักษณะงานของบุคลากร มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร ด้าน ความรู้สึกและ ด้านบรรทัดฐาน ในภาพรวม อยู่ในระดับน้อย และเป็นไปในทิศทางบวก และมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กรในระดับปานกลาง และ เป็นไปในทิศทางบวก ● ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานของ บุคลากรมี ความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร ด้าน ความรู้สึก ด้านการคงอยู่กับองค์กรและด้าน บรรทัดฐาน อยู่ในระดับน้อยและเป็นไปใน ทิศทางบวก
-----------	---	--	--	--	--

ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>3.</p>	<p>นักจิตวิทยา บัณฑิตศึกษาศาสตร์ (2564)</p>	<p>ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวายในช่วงที่มีการทำงานที่บ้าน (Work from Home)</p>	<p>งานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)</p>	<p>พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวายที่ทำงานที่บ้านจำนวน 400 คน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวายในช่วงที่มีการทำงานที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 ● ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยรวม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวายในช่วงที่มีการทำงานที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 ● การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ● เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวายในช่วงที่มีการทำงานที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01
-----------	---	--	---	--	---

ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>4.</p>	<p>บุญศรี ตุงกง และ ถิรัตน์ พิมพาภรณ์ (2564)</p>	<p>อิทธิพลของ วัฒนธรรมองค์กร และแรงจูงใจใน การทำงานต่อ ความผูกพันต่อ องค์กรของ พนักงานระดับ ปฏิบัติการของ บริษัทผลิตชิ้นส่วน ยานยนต์ในจังหวัด ชลบุรี</p>	<p>การวิจัยวิจัยเชิง ปริมาณ (Quantitative Research)</p>	<p>พนักงานระดับ ปฏิบัติการของ บริษัทผลิต ชิ้นส่วนยานยนต์ ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 288 คน</p>	<p>1) วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดชลบุรี อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจมี อิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยาน ยนต์ในจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05</p>
-----------	--	--	---	---	--

ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>5.</p>	<p>ระชา เมืองสุวรรณ (2564)</p>	<p>ความผูกพันต่อ องค์กรของ บุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี</p>	<p>การวิจัยวิจัยเชิง ปริมาณ (Quantitative Research)</p>	<p>พนักงาน มหาวิทยาลัยสาย สนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี จำนวน 31 ส่วน งาน รวมจำนวน ทั้งสิ้น 1,910 คน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ผลการวิเคราะห์การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ผลการ วิเคราะห์พบว่าการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี มีการรับรู้ ความสำเร็จในอาชีพอยู่ในระดับมาก มี ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.48) 4 ● ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ผลการ วิเคราะห์พบว่าความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัย บูรพา จังหวัดชลบุรี มีความ ผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.58
-----------	--------------------------------	--	---	---	--

ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>6.</p>	<p>ตระกูล จิตวัฒนากร (2564)</p>	<p>การสร้างความสุข ในองค์กรที่มี อิทธิพลต่อความ ผูกพันในองค์กร ของพนักงาน บริษัทในจังหวัด ปทุมธานี</p>	<p>การวิจัยวิจัยเชิง ปริมาณ (Quantitative Research)</p>	<p>พนักงานบริษัทใน จังหวัด ปทุมธานี ประจำปี 2562 รวมจำนวนทั้งสิ้น 400 คน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● การสร้างความสุขในองค์กรของพนักงานบริษัทในจังหวัดปทุมธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสังคมดี ด้านสุขภาพ ด้านความมีน้ำใจ ด้านครอบครัว ด้านความสงบ ด้านความผ่อนคลาย ด้านความรู้ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ตามลำดับ ● ความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัทในจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันต่อองค์กร และ ด้านด้านความผูกพันต่อวิชาชีพ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ตามลำดับ ● การสร้างความสุขในองค์กรของพนักงานบริษัทในจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ด้านสุขภาพดี ด้านความมีน้ำใจ ด้านสังคมดี ด้านความผ่อนคลาย ด้านหาความรู้ ด้าน
-----------	---------------------------------	--	---	--	---

					<p>ความสงบ ด้านปลอดภัยและ ด้าน ครอบครัวยุติธรรมมีอิทธิพลต่อ ความผูกพันใน องค์กรของพนักงานบริษัทในจังหวัด ปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05</p>
--	--	--	--	--	--



ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>7.</p>	<p>โมรยา วิเศษศรี, สโรชนี ศิริวัฒนา และวรพล เพ็ชรภูผา (2564)</p>	<p>ความผูกพันต่อ องค์กรของ บุคลากรสำนักงาน ที่ดิน กรุงเทพมหานคร</p>	<p>การวิจัยวิจัยเชิง ปริมาณ (Quantitative Research)</p>	<p>เจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร จำนวน 244 คน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 4.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร รองลงมาคือ ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเชื่อมั่นในการยอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรตามลำดับ ● ผลการศึกษาความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครในภาพรวม ตามคุณลักษณะด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
-----------	--	---	---	--	--

ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>8.</p>	<p>วันันญา อติสรพันธ์กุล พนิต กุลศิริ (2556)</p>	<p>ความสัมพันธ์ของ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และ พฤติกรรมผู้นำ กับ ความผูกพัน องค์การ</p>	<p>การวิจัยวิจัยเชิง ปริมาณ (Quantitative Research)</p>	<p>พนักงาน บริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน</p>	<p>ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกมี ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความเป็น เอกลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน พฤติกรรมผู้นำที่มุ่งงาน และพฤติกรรมผู้นำที่มุ่ง คน และความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกมี ความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความมี อิสระในการตัดสินใจ และลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความ ผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกแตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องมี ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความเป็น เอกลักษณะของงาน และพฤติกรรมผู้นำที่มุ่งคน และลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง แตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานของ สังคมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ ความสำคัญของงาน พฤติกรรมผู้นำที่มุ่งงาน</p>
-----------	--	---	---	---	--

				<p>และพฤติกรรมผู้นำที่มุ่งคน และความผูกพันต่อ องค์กรด้านบรรทัดฐานของสังคมมี ความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับความอิสระ ในการตัดสินใจ และลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้าน บรรทัดฐานของสังคมแตกต่างกัน</p>
--	--	--	--	---



ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>9.</p>	<p>วิชชุลดา เพียรเสมอ และ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2563)</p>	<p>คุณลักษณะของ งานและคุณภาพ ชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อความ ผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากร โรงพยาบาล เอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร</p>	<p>การวิจัยวิจัยเชิง ปริมาณ (Quantitative Research)</p>	<p>บุคลากร โรงพยาบาล เอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ประกอบด้วย พนักงานระดับ บริหารและ พนักงานระดับ ปฏิบัติ การตาม หน่วยงานต่างๆ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความ ผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาล เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่าง กัน ● คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความ ผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาล เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (=3.846 ค่าคงที่ของสัมประสิทธิ์ถดถอย +0.648) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (+ 0.642) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริม สุขภาพ (+0.736) ธรรมเนียมในองค์กร (+ 0.474) ความสมดุลในชีวิตงานและชีวิต ส่วนตัว ● คุณลักษณะของงานส่งผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลเอกชนใน เขตกรุงเทพมหานคร (=4.067 ค่าคงที่ของ สัมประสิทธิ์ถดถอย +0.455) ความ
-----------	--	---	---	--	--

					หลากหลายของงาน (+0.643) ความมีอิสระ ในการทำงาน (+0.731) ผลสะท้อนจากงาน
--	--	--	--	--	---



ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>10.</p>	<p>ณัฐวรรณ แสงอรุณ (2558)</p>	<p>ความสัมพันธ์ ระหว่างความพึง พอใจในงาน ความ ผูกพัน ต่อองค์กร และความตั้งใจที่ จะลาออกจากงาน ของบุคลากร โรงพยาบาล สมุทรสาคร</p>	<p>วิธีวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research)</p>	<p>บุคลากรของ โรงพยาบาล สมุทรสาคร จำนวน 283 คน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● สาเหตุและความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน บุคลากรมีความคิดที่จะลาออกจากงาน 206 คน คิดเป็น ร้อยละ 72.80 โดยมีความตั้งใจที่ จะลาออกจากงานอยู่ในระดับปานกลาง (mean = 2.75 ± 0.720) สำหรับสาเหตุที่ทำให้ ให้บุคลากรอยากลาออกมากที่สุด อันดับ แรกคือ ไม่พึงพอใจกับเงินเดือนและ สวัสดิการ ที่ได้รับร้อยละ 62.10 รองลงมา เรื่องไม่มีความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน โอกาสในการเลื่อนขั้น/ตำแหน่งมีน้อย ร้อย ละ 47.60 และเรื่องที่ทำให้บุคลากรลาออก น้อยที่สุด คือ การมีปัญหากับ ผู้ใต้บังคับบัญชา ร้อยละ 3.40 ● จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึง พอใจ ในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและ ความตั้งใจที่จะลา ออกจากงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมุทรสาคร พบว่า ความพึง
------------	-------------------------------	--	---	--	---

					<p>พอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความพึงพอใจในงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร และมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ในขณะที่ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน</p>
--	--	--	--	--	---

ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

11.	ณัฐ เลิศพงศพัศ (2560)	การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพธนาคม จำกัด	การศึกษาวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)	พนักงานของบริษัท กรุงเทพธนาคม จำกัด จำนวน 31 คน	จากการวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรุงเทพธนาคม จำกัด ผลการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) พบว่า เหตุผลที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ รายได้/ผลตอบแทน รองลงมาคือ ลักษณะงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารความ มั่นคง ในงาน โอกาส ความก้าวหน้า การได้รับความรู้ongค์กร สวัสดิการ และสุดท้ายคือสถานที่ ทำงาน
-----	-----------------------	--	---	---	---

ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

12.	กฤตยา รัชศฤงการสกุล (2562)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของวิศวกรในอุตสาหกรรมการผลิต	การวิจัยวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)	วิศวกรในอุตสาหกรรมการผลิตต่าง ๆ จำนวน 252 คน	<ul style="list-style-type: none"> ● ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และ ปัจจัยด้านการบริหารองค์กรล้วนมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันมากที่สุด รวมถึงทุกด้านของปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ล้วนมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน ● เมื่องานที่ทำมีความหลากหลายที่ต้องมีการใช้ความรู้ความสามารถหลายด้าน สร้างความท้าทายในการทำงาน รวมทั้งสร้างความสนใจในงานให้กับบุคลากร และงานที่ทำมีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบ มีความชัดเจน มีปริมาณที่ได้รับมอบหมายที่เหมาะสม ประกอบกับบุคลากร สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายนั้น ๆ ได้อย่างดีโดยไม่
-----	----------------------------	--	---	--	---

					<p>จำเป็นต้องขอคำแนะนำจากผู้อื่น ทำให้มีผล ในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับบุคลากรได้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งการที่ได้รับข้อมูลหรือของ ผลงานจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้า การที่ผู้ทำงานร่วมกันพึงพอใจในผลงานที่บุคลากรทำ การทำงานร่วมกันเป็นทีม และมีการติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ หรือมีการสื่อสารกับคนภายนอก องค์กรเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมากยิ่งขึ้น แต่สำหรับความมีอิสระในการทำงานโดยภาพรวมไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร เมื่อพิจารณาข้อข้อย่อยพบว่า การที่สามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของตนเองได้ไม่มี อิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร</p>
--	--	--	--	--	---

ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>13.</p>	<p>สุพัตรา ฉัตรชัย โสภณ (2556)</p>	<p>ปัจจัยด้านความผูกพันและค่าตอบแทนจากองค์กร กรณีศึกษาพนักงานบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด หน่วยธุรกิจผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ</p>	<p>การวิจัยวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)</p>	<p>พนักงานหน่วยธุรกิจเพื่อสุขภาพ บริษัทดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 60 คน</p>	<p>ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร พนักงานมีความรู้สึภภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะอยู่ร่วมกับองค์กร แต่ยังไม่รู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจของทีม ส่วนปัจจัยด้านค่าตอบแทนจากองค์กร พนักงานมีความต้องการให้องค์กรมีการปรับอัตราเงินเดือนให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและการดำรงชีพ และเห็นว่า การได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กร ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร พนักงานมีความรู้สึภภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะอยู่ร่วมกับองค์กร แต่ยังไม่รู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจของทีม ส่วนปัจจัยด้านค่าตอบแทนจากองค์กร พนักงานมีความต้องการให้องค์กรมีการปรับอัตราเงินเดือนให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและการดำรงชีพ และเห็นว่า การได้รับ</p>
------------	------------------------------------	--	--	---	--

					<p>การพิจารณาขึ้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งจะ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อการคงอยู่ใน องค์กร</p>
--	--	--	--	--	--



ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>14.</p>	<p>เทพศิรินทร์ คำไทยกลาง และ บุษยา วงษ์สวัสดิกุล (2556)</p>	<p>ความสัมพันธ์ ระหว่างแรงจูงใจ และความผูกพัน ต่อองค์กร พนักงานธนาคาร ออมสินภาค 13</p>	<p>การวิจัยวิจัยเชิง ปริมาณ (Quantitative Research)</p>	<p>พนักงานธนาคาร ออมสินภาค 13 จำนวน 255 คน</p>	<p>พนักงานธนาคารออมสินภาค 13 มีความ ผูกพันต่อองค์กรใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความ เชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายองค์กร 2) ความเต็ม ใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร 3) ความ ปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็น สมาชิกภาพ ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย แรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารออมสินภาค 13 พบว่า ปัจจัยค่าจูนของ แรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ องค์กรมากกว่าปัจจัยจูงใจ ($r = 0.38$) อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น หาก ธนาคารต้องการให้พนักงานของธนาคารมีความ ผูกพันกับธนาคาร ธนาคารต้องให้ความสำคัญ ทั้งปัจจัยค่าจูน และปัจจัยจูงใจ แต่ควรให้ ความสำคัญกับปัจจัยค่าจูนมากกว่าปัจจัยจูงใจ นอกจากนี้ พนักงานธนาคารเห็นว่านโยบายและ การบริหารขององค์กร และการบังคับบัญชาเป็น ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร มากที่สุด</p>
------------	---	--	---	--	--

ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

15.	สุพดี กิตติวรเวช และ นิชา ว่องไว(2564)	ความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) !	อาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 28 คน	ผลการวิจัย พบว่า 1. ความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{x}=4.18$, $SD.=0.66$) และพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบรรทัดฐาน ของสังคม ($\bar{x}=4.41$, $SD.=0.62$) รองลงมา คือด้านความรู้สึก ($\bar{x}=4.23$, $SD.=0.72$) และด้านการคงอยู่กับองค์กร ($\bar{x}=3.97$, $SD.=0.83$) 2. ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพัน ต่อองค์กรของอาจารย์มีความสัมพันธ์ทางบวก คือ ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ($r=.797$) ด้านลักษณะงาน ($r=.782$) และด้านลักษณะขององค์กร ($r=.588$) อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
-----	--	---	---	---	--

ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>16.</p>	<p>นริศ ธรรมเกื้อกูล (2563)</p>	<p>อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อการตลาดภายในและความผูกพันต่อองค์กร</p>	<p>การวิจัยวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)</p>	<p>พนักงานบริการส่วนหน้า (Frontline Employee) ร้านกาแฟวอลชน จำนวน 300 คน</p>	<p>พนักงานเห็นว่า ความผูกพันตามความรู้สึกเป็นสิ่งที่ พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุด ซึ่งเป็นความผูกพัน ที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคล รู้สึกผูกพัน และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้ กับองค์กร สำหรับผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรพบว่า ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของ ตัวแบบผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กร ผ่านเกณฑ์ทุกค่า และเมื่อพิจารณาถึงความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลลัพธ์สุดท้ายของตัวแบบนั้น ได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง รองลงคือ การตลาดภายในตามลำดับ</p>
------------	---------------------------------	--	--	--	--

ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>17.</p>	<p>ณัฐวุฒิ จันทวงษ์ และ กฤษฎา มุฮัมหมัด (2564)</p>	<p>ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรบริษัท ไทย ฟู้ดส์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)</p>	<p>การวิจัยวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)</p>	<p>บุคลากรบริษัท ไทยฟู้ดส์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน</p>	<p>ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรบริษัท ไทยฟู้ดส์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยองค์กร ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสที่ได้รับ และด้านความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรบริษัท ไทยฟู้ดส์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)</p>
------------	--	---	--	--	---

ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>18.</p>	<p>นภสร เชาววีจิตร (2564)</p>	<p>การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำงานที่บ้านในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 : กรณีศึกษา ทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)</p>	<p>งานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)</p>	<p>พนักงานทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน</p>	<p>จากผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 73.33 ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นเพศหญิง สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดมีการแสดงความคิดเห็นเชิงลบต่อการทำงานที่บ้านในบางหัวข้อมากกว่ากลุ่มตัวอย่างสถานภาพสมรส เช่น เรื่องปฏิสัมพันธ์และความรู้สึกเนื่องจากการทำงานที่บ้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lim & Toe (2000) และ Iskan & Nakityok (2005) ที่พบว่ากลุ่มที่มีคู่สมรสมีทัศนคติที่ดีกว่าต่อการทำงานที่บ้าน เนื่องจากมีความยืดหยุ่นมากขึ้นในการสร้างสมดุลระหว่างความรับผิดชอบในการทำงานและความรับผิดชอบต่อครอบครัว รวมถึงผู้วิจัยสามารถตั้งข้อสังเกตได้ว่าช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันในการแสดงความคิดเห็นต่อตารางการทำงานที่บ้านในอนาคต โดยกลุ่มตัวอย่างอายุมากกว่า 45 ปีเป็นต้นไป ส่วนใหญ่ต้องการให้องค์กรเป็นคน</p>
------------	-------------------------------	---	--	--	--

				<p>กำหนดนโยบายและระเบียบของ ช่วงเวลามาให้ปฏิบัติตาม แต่กลุ่มตัวอย่างตั้งแต่อายุ45 ปีลงไปส่วนมากต้องการเข้าสำนักงานเพียง เดือนละหนึ่งถึงสองครั้งตามความจำเป็นในการทำงานหรือต้องการจัดสรรวันเวลาที่ต้องเข้าสำนักงานได้ด้วยตนเอง รวมถึงมีกลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ40 ปี ลงไปกล่าวถึงข้อดีของการไม่ต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบบางอย่างเมื่อทำงานที่บ้านได้อีกด้วย</p>
--	--	--	--	---

ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>19.</p>	<p>ปิยพร ประสมทรัพย์, พิเชษฐ เชื้อมัน และ โชติ บดีรัฐ (2564)</p>	<p>Work from Home (WFH): “ทำงานที่ บ้าน” อย่างไรให้ เวิร์กและมี ความสุข Work From Home: Efficiency and Happiness</p>			<p>ผลการศึกษาพบว่า การทำงานที่บ้านมีผลดีทั้ง ต่อองค์กรและพนักงาน ทั้ง ด้านค่าใช้จ่ายที่ ลดลง เวลาที่ประหยัดได้จากการเดินทางที่ลดลง และประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น โดย ประโยชน์ส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดตกอยู่กับ พนักงานในรูปของเวลาในการเดินทางที่ ประหยัดได้ ซึ่งทำให้ พนักงานมีเวลาในการทำ กิจกรรมตามที่ต้องการเพิ่มขึ้น และมีคุณภาพ ชีวิตที่ดีขึ้น ประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับ พนักงานจาก การทำงานที่บ้าน คือ สามารถประหยัดค่าใช้จ่าย ในรูปตัวเองถึงร้อยละ 88 และทำให้องค์กร สามารถลดค่าใช้จ่ายได้มากถึงร้อยละ 12 อีกด้วย รวมทั้งช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางไปกลับ ระหว่างที่พัก และที่ทำงาน ตลอดจนเวลาที่ต้อง เดินทางไปประชุมหรือติดต่อกานภายนอก การศึกษายังพบอีกว่า ประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานที่ทำงานที่บ้านส่วนใหญ่เพิ่มขึ้น ถึงร้อยละ 40 เหตุผลสำคัญที่การทำงาน ที่บ้าน</p>
------------	--	--	--	--	--

				<p>ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ คือ พนักงานร้อยละ 29 รู้สึกในทางบวกจากการได้รับอนุญาตให้ทำงานที่บ้านได้ ส่วนการทำงานที่บ้านอย่างมีความสุขพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านความห่วงใยใน สุขภาพและสวัสดิภาพของพนักงานในช่วงโควิด-19 ระบาด</p>
--	--	--	--	--



ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

20.	Agus Purwanto, Masduki Asbari, Mochammad Fahlevi, Abdul Mufid, Eva Agistiawati, Yoyok Cahyono and Popong Suryani	Impact of Work From Home (WFH) on Indonesian Teachers Performance During the Covid- 19 Pandemic: An Exploratory Study	การวิจัยเชิงคุณภาพ Qualitative Research	6 teachers living in Tangerang City, Indonesia	The results of this study are that there are several advantages and disadvantages to the WFH program, the advantages are that the WFH activity is more flexible in completing work, does not follow office hours, does not need to spend money to pay for transportation costs or gasoline costs, can minimize the level of stress experienced besides traffic jams traffic from home to the office, have more free time. The disadvantage of WFH is that it can lose work motivation to bear electricity and internet costs, can cause data security problems.
-----	--	---	---	--	---

ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

21.	Akash D Dubey (2020)	Analysing the Sentiments towards Work-From-Home Experience during COVID-19 Pandemic	The collection of 100,000 tweets worldwide. These tweets either contained the term #WorkFromHome or #WFH	Active users of Twitter	<ul style="list-style-type: none"> ● Results indicate that Work-from-Home concept was taken positively by the people. The emotions associated with most of the tweets were of trust and anticipation indicating that this concept is being welcomed by the people. ● From the analysis of the sentiments regarding Work-from-Home, it was found that 73.10 % of the tweets had positive sentiments as compared to 26.10% negative sentiments. This signifies that the people had a positive outlook towards the concept of work-from-home. For a more detailed analysis of the tweets, the emotion quotient associated with tweets were analysed. There were total 8 emotions which were evaluated in this analysis
-----	----------------------	---	--	-------------------------	---

					which included fear, joy, anticipation, anger, disgust, sadness, surprise and trust.
--	--	--	--	--	--



ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>22.</p>	<p>เสาวณีย์ บัวเจริญ (2562)</p>	<p>การใช้ช่องทางสื่อสารออนไลน์ที่ทัศนคติที่มีต่อการใช้ช่องทางสื่อสารออนไลน์ในการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) และประสิทธิผลในการทำงาน ในภาวะวิกฤตโควิด-19 (COVID-19)</p>	<p>งานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)</p>	<p>ประชากรที่มีอายุระหว่าง 21 – 60 ปีที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครที่ได้ทำงานจากที่บ้านในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ระหว่างเดือนเมษายน - เดือนพฤษภาคม 2563 จำนวน 300 คน</p>	<p>ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า การใช้ช่องทางสื่อสารออนไลน์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการใช้ช่องทางสื่อสารออนไลน์ในการทำงานจากที่บ้าน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำ ทัศนคติที่มีต่อการใช้ช่องทางสื่อสารออนไลน์ในการทำงานจากที่บ้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับที่สูงมาก และทัศนคติที่มีต่อการใช้ช่องทางสื่อสารออนไลน์ในการทำงานจากที่บ้าน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้ม พฤติกรรมการทำงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับที่สูงมาก</p>
------------	---------------------------------	---	--	--	--

ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

23.	Ellen Baker, Gayle C. Avery & John Crawford (2020)	Satisfaction and Perceived Productivity when Professionals Work From Home		กลุ่มพนักงานประจำจำนวนประมาณ 3000 คนที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ของบริษัทต่างๆ ในประเทศออสเตรเลีย	The study results indicate that organisational and job related factors are more likely to affect WFH employees' satisfaction and perceived productivity than work styles and household characteristics. Wide variability in the latter two variables leads to suggestions for customised assistance. Implications for human resource management are discussed.
24.	ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์ (2564)	การบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน ต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร	การวิจัยวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)	พนักงานธนาคารใน กลุ่มธุรกิจธนาคารจำนวน 400 คน	จากการศึกษาการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) พบว่า การบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน ด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม มีผล ต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด 19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคาร จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการใช้แพลตฟอร์มสามารถเชื่อมต่อ API (Application Programming Interface) เรียกใช้งานง่าย และสะดวกรวดเร็ว สามารถแชร์ข้อมูลร่วมกับ Facebook บนฐาน API เช่นการทำ

				<p>ธุรกรรมทางการเงินบนระบบ Messenger หรือบนแอปพลิเคชันของ Facebook ได้ และระบบสามารถเรียกดู รายงานได้รวดเร็วถูกต้องและเป็นปัจจุบัน (Real Time) ความรวดเร็วในการประมวลผลมีความเร็วและ ประสิทธิภาพสูงช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล โดยระบบมีความปลอดภัยสูง ซึ่งมีการตรวจสอบ การเข้าถึงข้อมูล โดยการกำหนดสิทธิ์การใช้งานเข้าได้ตามตำแหน่ง จึงกล่าวได้ว่าระบบเหล่านี้เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การทำงานแบบ Work From Homeของพนักงานมีประสิทธิภาพในภาวะวิกฤตโควิด-19 สอดคล้องกับแนวคิดของ จิตาภา ช่วยพันธุ์ วรวิธินันท์ ชุมประเสริฐ และสุดาภัทร ม่วงนา (2563) กล่าววา เมื่อทำงานจากบ้านขอแค่คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตก็เพียงพอ เพราะประเทศไทย เป็นแหล่งรับ Work from Anywhere ขึ้นยอด ผ่นวกกับพฤติกรรมคนรุ่นใหม่ที่ชอบอิสระ จะเป็นอีก ปัจจัยในการผลักดันการทำงานโดยพนักงาน 48% รู้สึกถึง</p>
--	--	--	--	---

				<p>การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และ 60% มีสุขภาพจิต ดีขึ้นเมื่อท างานนอกออฟฟิศ ซึ่งสอดคล้องกับ ้ BANGKOKBANK SME (2020) ได้ศึกษาเหตุผลที่ควรส่งเสริมกระบวนการ Work From Home จากการวิจัยของมหาวิทยาลัยซิดนีย์ และมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ผลการศึกษาพบว่า การท างานจากบ้านช่วยส่งเสริมความสุขให้กับ พนักงาน</p>
--	--	--	--	--



ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>25.</p>	<p>ลักษณะ นุชอดม (2564)</p>	<p>ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรม สีนค้ำอ ุ ปโภคบริโภค (ุ FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19</p>	<p>การวิจัยวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)</p>	<p>กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่มอุตสาหกรรม FMCG ประเทศไทยที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์วิกฤต COVID-19 และจำเป็นต้องเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากสำนักงานเป็นการทำงานจากบ้านจำนวน 244 คน</p>	<p>ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงานจะส่งผลต่อ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และปัจจัยด้านความอยู่ดีมีสุขมากที่สุด ในขณะที่ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้านจะส่งผลต่อปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวและปัจจัยด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน มากที่สุด และเมื่อพิจารณาตัวแปรกำกับคือการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 และความยากลำบากในการเดินทาง พบว่าทั้งสองปัจจัยจะส่งผลกระทบต่อระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.0</p>
------------	-----------------------------	---	--	---	---

ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>26</p>	<p>สินีพร อ่อนทรัพย์ (2563)</p>	<p>ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work From Home) : กรณีศึกษาขององค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง</p>	<p>การวิจัยวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)</p>	<p>พนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานในหน้าที่สนับสนุน จาก 3 หน่วยงาน ซึ่งมีประสบการณ์การปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from Home) จำนวน 80 คน</p>	<p>ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้วยต่อทุกมิติอยู่ที่ระดับเห็น ด้วยสูงโดยอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร (Corporate policy) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับ ความคิดเห็นด้วยอยู่ที่ 4.00 รองลงมาคือ ปัจจัยคุณลักษณะงานทั้ง 5 มิติ ได้แก่ ด้านทักษะ (Skill Variety) ความต่อเนื่องของงานหรือมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Task Identity) ความสำคัญของ งาน (Task Significance) ความมีอิสระในงาน (Autonomy) ผลสะท้อนของงาน (Feedback) โดยความ ต่อเนื่องของงาน หรือมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Task Identity) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้วยสูงสุด ในปัจจัยด้านคุณลักษณะงานทั้ง 5 มิติ กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 โดยมีผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Multiple Linear Regression พบว่า นโยบายขององค์กร (Corporate Policy) มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน</p>
-----------	---------------------------------	---	--	--	--

					<p>จากที่บ้าน (Work from Home) สำหรับ คุณลักษณะ งาน (Job Characteristic) ไม่มี อิทธิพลต่อการปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from Home)</p>
--	--	--	--	--	--



ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>27.</p>	<p>สุนันทา ทรเพชร (2563)</p>	<p>คุณลักษณะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ในสภาวะการณ์โควิด 19 ของธนาคารขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง</p>	<p>การวิจัยวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)</p>	<p>พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในธนาคาร โดยไม่จำกัดเงื่อนไข จำนวน 381 คน</p>	<p>ผลการศึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 381 คน พบว่าคุณลักษณะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ในสภาวะการณ์โควิด 19 อยู่ในระดับสูง โดย ด้านเวลา มีระดับความคิดเห็นสูงสุด และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แบบ Work from Home ในสภาวะการณ์โควิด 19 โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งจากการวิเคราะห์ สามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะผู้นำ ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย และคงเส้นคงวา ตัดสินใจอย่างรวดเร็ว และเด็ดขาด จัดลำดับความสำคัญของงานอย่างชัดเจน และสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ในสภาวะการณ์โควิด 19 อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05</p>
------------	------------------------------	--	--	---	---

					<p>สมมติฐานที่1 การสื่อสารอย่างเปิดเผยและคงเส้นคงวา (Communication with openness and consistency) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบบ Work from Home ในสภาวะการณืโควิด 19 เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด</p> <p>สมมติฐานที่2 การมีความเห็นอกเห็นใจต่อพนักงาน (Empathy) ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ Work from Homeในสภาวะการณืโควิด19 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด</p> <p>สมมติฐานที่3 การตัดสินใจอย่างรวดเร็ว และเด็ดขาด (Making quick and decisive decisions) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ในสภาวะการณืโควิด 19 เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด</p>
--	--	--	--	--	---

				<p>สมมติฐานที่ 4 การสร้างความเชื่อใจระหว่างองค์กรกับพนักงาน (Trust) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ใน สภาวะการณ์โควิด 19 ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ที่กำหนด</p> <p>สมมติฐานที่ 5 การจัดลำดับความสำคัญของงานอย่างชัดเจน (Clear prioritization of tasks) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ในสภาวะการณ์โควิด 19 เป็นไปตามสมมติฐานที่ กำหนด</p> <p>สมมติฐานที่ 6 การสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน (Support the adoption of technology) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ในสภาวะการณ์โควิด 19 เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด</p>
--	--	--	--	--

ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>28.</p>	<p>มธุรพจน์ พรหมสุรินทร์ (2563)</p>	<p>ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการท างานจากรูปแบบการท างาน Work from home : กรณีศึกษาสายทรัพยากรบุคคล สถาบันการเงินเอกชนแห่งหนึ่ง</p>	<p>การวิจัยวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)</p>	<p>พนักงานที่ปฏิบัติงานสายทรัพยากรบุคคลของสถาบันการเงินเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 241 คน</p>	<p>ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจากรูปแบบการท างาน Work from home ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 5 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อม ในการทำงานที่บ้าน ปัจจัยความไว้วางใจต่อพนักงาน ปัจจัยทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน ปัจจัยเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อใช้งาน ปัจจัยนโยบายองค์กร ซึ่งจากการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจากรูปแบบการทำงาน Work from home อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในองค์กรแห่งนี้ได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่บ้าน ปัจจัยความไว้วางใจต่อพนักงาน ปัจจัยเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน ปัจจัยนโยบายองค์กร ที่ระดับ นัยสำคัญ .05 ผลการวิจัยที่ได้นี้สามารถเป็นแนวทางให้กับองค์กรนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนารูปแบบการทำงาน Work from home</p>
------------	-------------------------------------	--	--	---	--

					<p>เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการท างานจากรูปแบบการทำงาน Work from home ของหน่วยงานและองค์กรอื่น ๆ ให้ดียิ่งขึ้น</p>
--	--	--	--	--	---



ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

29.	<p>ลิลกมล กิตติเจริญกุล</p>	<p>ตำแหน่งและสายอาชีพที่สามารถใช้ระบบการทำงานแบบ Work from Home ในธุรกิจ B2B</p>	<p>การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)</p>	<p>พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุการทำงานในองค์กร 6 เดือนขึ้นไป ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่มีตำแหน่งและสายอาชีพต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร ผู้จัดการ จนถึงพนักงาน เพื่อศึกษาถึง ตำแหน่งและสายอาชีพที่มีความเป็นไปได้ใน</p>	<p>ผลการศึกษาจากคุณลักษณะงาน (Job Characteristic) ตัวชี้วัด (KPI) และปริมาณงาน (Workload) ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่สามารถส่งผลกระทบต่อการใช้ระบบการทำงานที่บ้านในธุรกิจ B2B จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่าสายอาชีพที่มีโอกาสทำงานที่บ้านและมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี โดยสามารถใช้ระบบการทำงานที่บ้านได้ ซึ่งมีโอกาสมากกว่า 70% ได้แก่ Marketing, Finance, IT Super User, Management, Customer Service (CS), Operation Admin และ Training Admin รองลงมาคือสายอาชีพที่มีความเป็นไปได้ที่จะสามารถใช้ระบบการทำงานที่บ้าน ซึ่งมีโอกาสประมาณ 50% คือ สายอาชีพ Auditor และ Secretary แต่สำหรับสายอาชีพที่ไม่เหมาะสมจะใช้ระบบการทำงานที่บ้านเนื่องด้วยลักษณะงาน คือ Sales</p>
-----	-----------------------------	--	---	--	--

				<p>การใช้ระบบการทำงานที่บ้าน ในธุรกิจ B2B จำนวน 283 คน ทั้งนี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างในองค์กร จาก 3 แผนก เฉพาะพนักงานที่ทำงานที่สำนักงานใหญ่</p>	
--	--	--	--	--	--

ตารางที่ 2.2 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

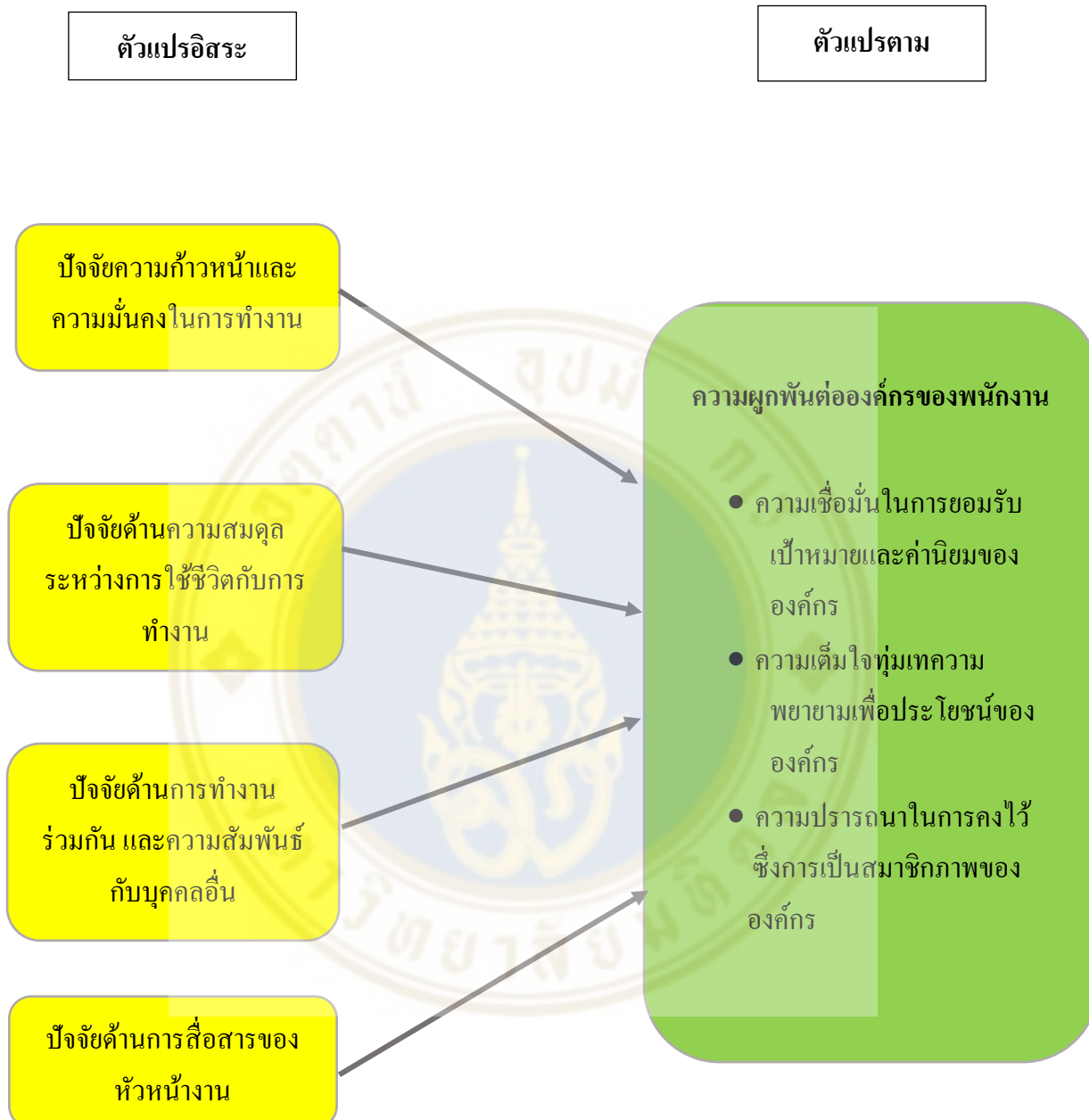
<p>30.</p>	<p>ณัฐฉิณันท์ มรกตศรีวรรณ (2563)</p>	<p>ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานที่ บ้าน (Work from Home) ของ พนักงาน บริษัทเอกชนใน กรุงเทพและ ปริมณฑลในภาวะ วิกฤติโควิด-19</p>	<p>การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)</p>	<p>พนักงาน บริษัทเอกชนใน กรุงเทพและ ปริมณฑล ผู้วิจัย ได้กำหนดขนาด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ การวิเคราะห์ โมเดลสมการ โครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) โดยขนาดตัวอย่าง สำหรับการ วิเคราะห์โมเดล สมการโครงสร้าง ใช้จำนวนตัวอย่าง ต้องไม่ต่ำกว่า</p>	<p>ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพและปริมณฑล ในภาวะวิกฤติโควิด-19 โดยเรียงลำดับ ปัจจัย อิทธิพลที่มีผลจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้าน บรรทัดฐานที่ทำงาน ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ บ้าน ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้ งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้ งาน ปัจจัยด้านความเข้ากันในการใช้ ปัจจัยด้าน นโยบายองค์กร ปัจจัยด้านทรัพยากรและ เทคโนโลยี เอื้ออำนวยต่อการใช้</p>
------------	--------------------------------------	--	---	--	---

				<p>100 ตัวอย่าง และมีสัดส่วนจำนวนเท่าของขนาดตัวอย่างต่อจำนวนตัวแปรที่สังเกตได้ (Observed Variables) โดยต้องมีค่าเป็น 10 - 12 เท่าของจำนวนตัวแปรที่สังเกตได้ (Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) ซึ่งพิจารณาจากจำนวนตัวแปรสังเกตได้ในแบบสอบถามพบว่า มีจำนวน 37 ตัวแปร ดังนั้นจึง</p>
--	--	--	--	---

				ต้องใช้จำนวน ตัวอย่าง 370 ตัวอย่างเป็นอย่าง น้อย	
--	--	--	--	---	--

จากข้อสรุปของผลการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้พบว่าการทำงานจากที่บ้านนั้นส่วนสามารถส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานไปได้ในทั้งทิศทางบวกและทิศทางลบ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยแวดล้อมในหลายๆ ด้าน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการพิจารณาเลือกปัจจัยที่อาจส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน จากรูปแบบการทำงานจากที่บ้านหรือ Work from home โดยนำมาสร้างกรอบแนวคิดของงานวิจัย ได้ดังนี้

Conceptual Framework



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน” ครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้ทำวิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 กลุ่มประชากรและลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 กระบวนการเก็บข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กลุ่มประชากรและลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีโอกาสในการปฏิบัติงานจากที่บ้านในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทั้งนี้ จากข้อมูลจำนวนพนักงานของบริษัททั้งสิ้น ณ วันที่ 31 มกราคม 2565 อยู่ที่ 750 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล) ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ที่จำนวน 261 คน จากการคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967) อย่างไรก็ตาม เนื่องจาก ณ ช่วงเวลาที่มีการจัดทำแบบสำรวจ (เดือนมิถุนายนจนถึงเดือนกรกฎาคม 2565) จำนวนของพนักงานอาจมีการปรับลดหรือเพิ่มขึ้นได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งสิ้น 300 คน โดยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อนที่รับได้เท่ากับ 5% มีวิธีการคำนวณดังนี้

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

โดย

n = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ของกลุ่มตัวอย่าง (allowable error) 5%

$$\text{แทนค่า } n = \frac{750}{1+(750(0.05)^2)}$$

$N = 261$ คน

การสุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการคัดกรองกลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง ในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ (Online Self-Administered Questionnaires) จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ตามที่กำหนดไว้ 300 ตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (Online questionnaire) ที่ไม่มีการระบุตัวตน (ชื่อนามสกุลหรือ Identification อื่นๆ) ของผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน และมีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 29 ข้อ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การยืนยันและแสดงความยินยอมในการเข้าร่วมตอบแบบสอบถาม

ทั้งนี้ ในส่วนที่ 1 ของแบบสอบถามนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการยืนยันความสมัครใจของผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม โดยผู้ทำการวิจัยจะมีการอธิบายถึงคำชี้แจงต่างๆ เช่น การไม่ระบุถึงชื่อ-นามสกุลหรือข้อมูลที่สามารถติดตามไปยังผู้ร่วมตอบแบบสอบถามได้ และสิทธิอันพึงมีของผู้ร่วมตอบฯ ในการจะไม่ตอบคำถามข้อใดข้อหนึ่งหากรู้สึกอึดอัดหรือไม่สบายใจ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ร่วมตอบฯ ได้ทำการยืนยันความสมัครใจในการร่วมตอบแบบสอบถาม ก่อนที่จะไปยังคำถามคัดกรองต่อไป

ส่วนที่ 2 คำถามคัดกรอง

ในส่วนของคุณถามคัดกรองนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการคัดกรองและยืนยันว่า ผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม เข้าเกณฑ์ตามที่ผู้ทำการวิจัยได้กำหนดไว้จริงๆ โดยคำถามคัดกรองจะประกอบด้วย 2 คำถามคือ

1. ท่านเป็นพนักงานของบริษัท AWP Services (Thailand) Co.,Ltd. (Allianz Partners Thailand) หรือไม่

() 1. ใช่ () 2. ไม่ใช่ (จบการทำแบบสำรวจ)

2. ลักษณะการทำงานในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

() 1. ทำงานที่บ้าน 100%

() 2. ทำงานที่บ้านกับที่ออฟฟิศผสมกัน

() 3. ทำงานที่ออฟฟิศ 100% (จบการทำแบบสำรวจ)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลช่วงระยะเวลาในการทำงานจากที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจะมีจำนวนทั้งสิ้น 7 ข้อ ได้แก่

1. เพศ

2. อายุ

3. สถานภาพสมรส

4. ระดับการศึกษา

5. รายได้ต่อเดือน

6. อายุงาน

7. ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน (ตัวแปรต้น) โดยวัดค่าจากมาตราส่วนชนิด 5 ระดับ (Likert Rating Scale)

หัวข้อคำถามในส่วนที่ 4 ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน

2. ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิตกับการทำงาน

3. ปัจจัยด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

4. ปัจจัยด้านการสื่อสารของหัวหน้างาน

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในช่วงที่มีการทำงาน จากที่บ้าน (ตัวแปรตาม) โดยวัดค่าจากมาตราส่วนชนิด 5 ระดับ (Likert Rating Scale)

หัวข้อคำถามในส่วนที่ 5 ประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความปรารถนาในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ทั้งนี้ แบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 นั้น จะมีการวัดข้อมูลเป็นแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (Likert Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งมีลำดับของค่าคะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความเห็น 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับความเห็น 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับความเห็น 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับความเห็น 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับความเห็น 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูล และแจกแจงความถี่แล้ว ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลงานคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจระดับน้อย

1.00 – 1.80

มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น บทความในวารสาร เอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์กรอบแนวคิด และตัวแปรที่ทำการศึกษา
3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง เพื่อทำการพิจารณา ตรวจสอบ แก้ไขให้ชัดเจน ทั้งนี้ โดยจะต้องครอบคลุมเนื้อหาสาระให้ตรงตามวัตถุประสงค์
4. นำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มาทำการวัดความคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient

3.4 กระบวนการเก็บข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการส่งเอกสารขออนุญาตทำการเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัยกับพนักงานของบริษัท AWP Services (Thailand) Co., Ltd. ถึงทางผู้บริหารของบริษัทฯ เพื่อการพิจารณาอนุมัติ
2. หลังจากได้รับการอนุมัติจากทางบริษัทฯ ผู้วิจัยดำเนินการขอความอนุเคราะห์จากฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการประสานงานกับผู้จัดการแผนกต่างๆ ภายในบริษัท เพื่อขอทำการแชร์ลิงก์แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form online questionnaire) ไปยังพนักงานผ่านทาง Line Application ทั้งนี้ โดยจะไม่มีขอ Line Account ส่วนตัวโดยตรงจากพนักงานท่านใดทั้งสิ้น และจะไม่มีการบังคับหรือรบกวนพนักงานในการร่วมตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นเช่นกัน
3. ผู้จัดการแผนกต่างๆ ช่วยดำเนินการแชร์ลิงก์แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form online questionnaire) ไปยังพนักงานผ่านทาง Group Line ของแผนกตนเอง และช่วยประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้พนักงานร่วมตอบแบบสอบถาม
4. พนักงานของบริษัทฯ ที่ได้รับลิงก์แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form online questionnaire) แล้ว ทำการอ่านและทำความเข้าใจคำชี้แจงต่างๆ ของแบบสอบถามซึ่งแสดงอยู่ในส่วนแรกของลิงก์แบบสอบถามออนไลน์ เพื่อพิจารณาความสมัครใจในการร่วมตอบฯ หลังจาก

พิจารณาแล้ว หากพนักงานมีความยินดีและสมัครใจที่จะร่วมตอบแบบสอบถาม พนักงานจึงทำการกดปุ่ม “ยินยอมเข้าร่วมการตอบแบบสอบถาม” ในแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อเข้าสู่ส่วนของคำถาม คัดกรองและคำถามส่วนอื่นๆ ต่อไป

5. หลังจากที่ผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม ตอบคำถามต่างๆ ของงานวิจัยจนแล้วเสร็จ จึงทำการกดปุ่มส่งคำตอบเข้าสู่ระบบ

6. ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของตัวข้อมูลจากรายงานที่ดึงออกมาจากระบบในรูปแบบ -ของ Excel File และนำไปวิเคราะห์ ในลำดับต่อไป

ทั้งนี้ แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form online questionnaire) ที่ใช้จะไม่มีการระบุตัวตนของผู้เข้าร่วมงานวิจัยแต่อย่างใด และภายหลังจากการนำข้อมูลไปใช้ในการทำงานวิจัยจนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลา 1 ปี เพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงประกอบการวิจัยและ หลังจากนั้นจะทำการลบข้อมูลดังกล่าวออกทั้งหมดเพื่อเป็นการปกป้องความลับส่วนตัวของผู้เข้าร่วมวิจัย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีทางสถิติที่ใช้

หลังจากรวบรวมข้อมูลการตอบแบบสอบถามครบ 300 ชุดตามที่ได้กำหนดไว้แล้วนั้น ผู้วิจัยจะทำการ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามซึ่งเป็นการดึงข้อมูลรายงานในรูปแบบ Excel File ออกมาจากระบบ หากผู้วิจัยพบว่า แบบสอบถามออนไลน์ชุดใดไม่มีความครบถ้วนของข้อมูล เช่น มีการตอบคำถามไม่ครบทุกข้อ ทางผู้วิจัยจะทำการลบข้อมูลของการตอบแบบสอบถามชุดดังกล่าวออกจากรายงาน และจะเก็บไว้เพียงข้อมูลของการตอบแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปเท่านั้น

ทั้งนี้ ข้อมูลตามที่กล่าวอ้างข้างต้น จะถูกดำเนินการประมวลผลข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistic Package for The Social Science) เพื่อมาประมวลผล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 3 : ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลช่วงระยะเวลาในการทำงานจากที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จะใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้วิธีการหาความถี่ (Frequency) และสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน (ตัวแปรต้น) เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Rating scale) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

แบบสอบถามส่วนที่ 5 : แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน (ตัวแปรตาม) เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Rating scale) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามของนักจิตวิทยา บุญรักษา สัตย์ (2564) มาปรับใช้ ทั้งนี้ ด้วยหัวข้อคำถามของแบบสอบถามดังกล่าวมีความสอดคล้องและตรงตามกรอบงานวิจัยของผู้วิจัย หากแต่มีการปรับข้อความในบางข้อความ และปรับลดข้อความในบางหัวข้อ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย รวมถึงมีการปรับเพิ่มหัวข้อของข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลช่วงระยะเวลาในการทำงานจากที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้สามารถตอบ โจทย์ความต้องการข้อมูลการวิจัยจากทางผู้บริหารของบริษัทฯ หลังจากนั้นจึงนำข้อคำถามทั้งหมดแล้วนำมาตรวจ เพื่อหาค่าแอลฟาครอนบาค (Alpha Cronbach) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และ มีการปรับแก้แบบสอบถามเพื่อให้มีความแม่นยำมากขึ้นอีกครั้งหนึ่ง

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นวิธีการที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (Independent Variable) กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) เพื่อทดสอบว่าตัวแปรต้นตัวใดบ้างที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังจากการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ในหัวข้อวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน” ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานของบริษัท AWP Services (Thailand) Co., Ltd. จนครบตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ตามที่ได้กำหนดไว้ที่ 305 ตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำตอบของผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลช่วงระยะเวลาในการทำงานจากที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน (ตัวแปรต้น) ข้อมูลวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน (ตัวแปรตาม) ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลช่วงระยะเวลาในการทำงานจากที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน และช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ซึ่งข้อมูลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลความถี่และค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ (n= 305)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	124	40.66
หญิง	136	44.59
ไม่ระบุ	45	14.75
รวม	305	100

จากตารางที่แสดงอยู่ด้านบนพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดคือเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 44.59 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายมีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60 และกลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมตอบแบบสอบถามที่ไม่มีการระบุเพศมีทั้งสิ้น 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลความถี่และค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ (n= 305)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
22-24 ปี	23	7.54
25-42 ปี	238	78.03
43-55 ปี	38	12.46
55 ปีขึ้นไป	6	1.97
รวม	305	100

จากตารางที่แสดงอยู่ด้านบนพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดคือกลุ่มของพนักงานซึ่งมีช่วงอายุระหว่าง 25-42 ปี ซึ่งมีจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 78.36 กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุระหว่าง 43-55 ปี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.13

กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุระหว่าง 22-24 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.54 และกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.97

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลความถี่และค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส (n= 305)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	214	70.16
สมรส (ไม่มีบุตร)	63	20.66
สมรส (มีบุตร)	28	9.18
รวม	305	100

จากตารางของข้อมูลที่แสดงอยู่ด้านบนพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดคือกลุ่มผู้มีสถานะโสดซึ่งมีจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 70.16 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานะสมรสแบบไม่มีบุตรมีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 20.66 และกลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมตอบแบบสอบถามที่สถานะสมรสแบบมีบุตรมีจำนวนทั้งสิ้น 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลความถี่และค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา (n= 305)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	26	8.52
ปริญญาตรี	195	63.93
สูงกว่าปริญญาตรี	84	27.54
รวม	305	100

จากตารางของข้อมูลที่แสดงอยู่ด้านบนพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดคือกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีซึ่งมีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 63.93

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 27.54

และกลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีจำนวนทั้งสิ้น 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลความถี่และค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน (n= 305)

รายได้ต่อเดือน (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10,000-15,000 บาท	88	28.85
15,001-25,000 บาท	73	23.93
25,001-35,000 บาท	59	19.34
35,001-45,000 บาท	33	10.82
45,001-55,000 บาท	30	9.84
มากกว่า 55,000 บาท	22	7.21
รวม	305	100

จากตารางที่แสดงอยู่ด้านบนพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดคือกลุ่มของพนักงานซึ่งมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000-15,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 28.85

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-25,000 บาท มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 23.93

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001-35,000 บาท มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.34

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 35,001-45,000 บาท มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.82

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 45,001-55,000 บาท มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.84

และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 5๖,000 บาท มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.21

ตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลความถี่และค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุงาน (n= 305)

อายุงาน (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	28	9.18
ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปถึง 3 ปี	85	27.87
ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปถึง 7 ปี	100	32.79
ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไปถึง 10 ปี	39	12.79
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	53	17.38
รวม	305	100

จากตารางที่แสดงอยู่ด้านบนพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดคือกลุ่มของพนักงานซึ่งมีอายุงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปถึง 7 ปี ซึ่งมีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 32.79

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปถึง 3 ปี มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 27.87

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.38

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไปถึง 10 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 12.79

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.18

ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลความถี่และค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน (n= 305)

ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากที่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (2 คน.)
ตั้งแต่ 1 วันจนถึง 6 เดือน	151	49.51
ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไปจนถึง 1 ปี	65	21.31
ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปจนถึง 2 ปี	52	17.05
ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป	37	12.13
รวม	305	100

จากตารางที่แสดงอยู่ด้านบนพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดคือกลุ่มของพนักงานซึ่งมีช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากที่บ้านตั้งแต่ 1 วันจนถึง 6 เดือน ซึ่งมีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 49.51

กลุ่มของพนักงานซึ่งมีช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากที่บ้านตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไปจนถึง 1 ปี มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.31

กลุ่มของพนักงานซึ่งมีช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากที่บ้านตั้งแต่ ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปจนถึง 2 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.05

กลุ่มของพนักงานซึ่งมีช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากที่บ้านตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.13

4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน (ตัวแปรต้น)

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน โดยการแจกแจงค่าความถี่และค่าร้อยละ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของความคิดเห็นของข้อมูลด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน ในด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน	ระดับความเห็นด้วย					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
	1	2	3	4	5			
ในช่วงที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสได้รับการพิจารณาจากองค์กรในการเติบโตทางหน้าที่การงาน ไม่แตกต่างไปจากช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่ออฟฟิศแต่อย่างใด	14	24	82	109	76	3.69	1.07	เห็นด้วยมาก
ในช่วงที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านคิดว่าองค์กรเห็นความสำคัญของท่านและต้องการที่จะรักษาท่านไว้	10	17	90	102	86	3.78	1.02	เห็นด้วยมาก
โดยภาพรวมท่านคิดว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีความก้าวหน้า และสามารถเติบโตได้ในอนาคต	6	16	75	115	93	3.90	0.96	เห็นด้วยมาก
	เฉลี่ย					3.79	1.02	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก($\bar{X}=3.79, S.D.=1.02$)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า ในช่วงที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ตนเองมีโอกาสดำเนินการพิจารณาจากองค์กรในการเติบโตทางหน้าที่การงาน ไม่แตกต่างไปจากช่วงที่ปฏิบัติงานจากที่ออฟฟิศแต่อย่างใด ($\bar{X}=3.69, S.D. = 1.07$)

- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า ในช่วงที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้านองค์กรเห็นความสำคัญและต้องการที่จะรักษาตนเองไว้กับองค์กร ($\bar{X}=3.78, S.D. = 1.02$)

- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า โดยภาพรวมแล้วองค์กรของตนเองเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีความก้าวหน้า และสามารถเติบโตได้ในอนาคต ($\bar{X}=3.90, S.D. = 0.96$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของความคิดเห็นของข้อมูลด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน ในด้านความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิตกับการทำงาน

ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิตกับการทำงาน	ระดับความเห็นด้วย					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
	1	2	3	4	5			
ภาระงานที่ท่านรับผิดชอบในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน ไม่ส่งผลให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น เครียด นอนไม่หลับ หรือป่วยง่าย เป็นต้น	18	48	94	83	62	3.40	1.15	เห็นด้วยปานกลาง
ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย (Workload) ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความเหมาะสมกับเวลาทำงานในแต่ละวัน	18	34	118	93	42	3.35	1.04	เห็นด้วยปานกลาง

ท่านมีเวลาในวันหยุดให้กับครอบครัว อย่างเต็มที่ ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงาน จากที่บ้าน	15	38	91	76	85	3.58	1.16	เห็นด้วย มาก
ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน บริษัทมีการจัดกิจกรรมให้ตัวท่าน หรือสมาชิกคนอื่นๆ ในครอบครัว ของท่าน สามารถมีส่วนร่วมได้ เช่น กิจกรรมออนไลน์ต่างๆ	55	38	87	84	41	3.06	1.29	เห็นด้วย ปานกลาง
ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านสามารถบริหารจัดการเวลาเพื่อ พักผ่อนและดูแลสุขภาพอย่าง เหมาะสม	14	37	92	88	74	3.56	1.12	เห็นด้วย มาก
เฉลี่ย						3.39	1.17	เห็นด้วย ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรด้านความสมดุลระหว่างชีวิต
กับการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\bar{X}=3.39, S.D.=1.17$)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

- พนักงานเห็นด้วยปานกลางว่า ภาระงานที่รับผิดชอบในช่วงที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ไม่
ส่งผลให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น เครียด นอนไม่หลับ หรือป่วยง่าย
เป็นต้น ($\bar{X}=3.40, S.D.=1.15$)

- พนักงานเห็นด้วยปานกลางว่า ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย (Workload) ในช่วงที่
ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความเหมาะสมกับเวลาทำงานในแต่ละวัน ($\bar{X}=3.35, S.D.=1.04$)

- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า ตนเองมีเวลาในวันหยุดให้กับครอบครัวอย่างเต็มที่ ในช่วงที่
ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ($\bar{X}=3.58, S.D.=1.16$)

- พนักงานเห็นด้วยปานกลางว่า ในช่วงที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน บริษัทมีการจัดกิจกรรมให้ตัวพนักงานหรือสมาชิกคนอื่นๆ ในครอบครัวของพนักงานสามารถมีส่วนร่วมได้ เช่น กิจกรรมออนไลน์ต่างๆ ($\bar{X}=3.06, S.D.=1.29$)

- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า ในช่วงที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้าน พนักงานสามารถบริหารจัดการเวลาเพื่อพักผ่อนและดูแลสุขภาพได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}=3.56, S.D.=1.12$)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของความคิดเห็นของข้อมูลด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน ในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

ปัจจัยด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ระดับความเห็นด้วย					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
	1	2	3	4	5			
ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน การทำงานภายในหน่วยงานของท่านนั้น มีลักษณะเป็นการทำงานเป็นทีม	11	16	85	113	80	3.77	1.01	เห็นด้วยมาก
เมื่อมีปัญหาใดๆ เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานจากที่บ้าน สมาชิกในหน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมในการช่วยแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี	6	18	84	122	75	3.79	0.95	เห็นด้วยมาก
ในช่วงที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านคิดว่าการปฏิสัมพันธ์หรือการประสานงานต่างๆ ระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้แตกต่างไปจากช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่ออฟฟิศแต่อย่างใด	14	35	85	113	58	3.54	1.07	เห็นด้วยมาก

ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านยังรู้สึกต้องการรับรู้ถึงความ เป็นไปหรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับ องค์กร	4	12	89	126	74	3.83	0.89	เห็นด้วยมาก
ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านยังรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งกับ องค์กร	5	13	95	120	72	3.79	0.91	เห็นด้วยมาก
เฉลี่ย						3.75	0.97	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรด้านการทำงานร่วมกันและ
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก($\bar{X} = 3.75, S.D.=0.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ
พบว่า

- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน การทำงานภายในหน่วยงานของ
ตนเองนั้น มีลักษณะเป็นการทำงานเป็นทีม($\bar{X}=3.77, S.D.=1.01$)
- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า เมื่อมีปัญหาใดๆ เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานจากที่บ้าน สมาชิกใน
หน่วยงานของตนเองมีส่วนร่วมในการช่วยแก้ไขปัญหามาได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.79, S.D.=0.95$)
- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า ในช่วงที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้านการปฏิสัมพันธ์หรือการประสานงาน
ต่างๆ ระหว่างตัวพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้แตกต่างไปจากช่วงที่มีการปฏิบัติงานจากที่
ออฟฟิศแต่อย่างใด ($\bar{X}=3.54, S.D.=1.07$)
- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน ตนเองยังรู้สึกต้องการรับรู้ถึงความ
เป็นไปหรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับองค์กร ($\bar{X}=3.83, S.D.=0.89$)
- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน ตัวพนักงานยังรู้สึกถึงความเป็นส่วน
หนึ่งกับองค์กร($\bar{X}=3.79, S.D.=0.91$)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของความคิดเห็นของข้อมูลด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน ในด้านการสื่อสารของหัวหน้างาน

ปัจจัยด้านการสื่อสารของหัวหน้างาน	ระดับความเห็นด้วย					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
	1	2	3	4	5			
ในขณะที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านมีการสื่อสารหรือประชุมงานกับหัวหน้างานผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ อยู่เสมอ เช่น ทางโทรศัพท์ การส่งข้อความ การส่งอีเมล หรือการประชุมทางไกลผ่านทางจอภาพ (Video Conference) เป็นต้น	3	5	36	116	145	4.30	0.81	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านคิดว่า การปฏิบัติงานจากที่บ้านมิได้เป็นอุปสรรคต่อการให้คำแนะนำ การมอบหมายงาน และความคาดหวังต่อผลลัพธ์ของงานระหว่างท่านกับหัวหน้างานแต่อย่างใด	6	24	73	110	92	3.85	1.01	เห็นด้วยมาก
ท่านคิดว่า การปฏิบัติงานจากที่บ้านมิได้ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการทำงานระหว่างท่านกับหัวหน้างานแต่อย่างใด	6	24	76	107	92	3.84	1.01	เห็นด้วยมาก
เฉลี่ย						3.99	0.97	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรด้านการสื่อสารของหัวหน้างาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}=3.99, S.D.=0.97$)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

- พนักงานเห็นด้วยมากที่สุดว่า ในขณะที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน พนักงานมีการสื่อสารหรือประชุมงานกับหัวหน้างานผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ อยู่เสมอ เช่น ทางโทรศัพท์ การส่งข้อความ การส่งอีเมล หรือการประชุมทางไกลผ่านทางจอภาพ (Video Conference) เป็นต้น ($\bar{X}=3.99, S.D. = 0.97$)

- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า การปฏิบัติงานจากที่บ้านมิได้เป็นอุปสรรคต่อการให้คำแนะนำ การมอบหมายงาน และความคาดหวังต่อผลลัพธ์ของงาน ระหว่างตัวพนักงานกับหัวหน้างานแต่อย่างใด ($\bar{X}=3.85, S.D. = 1.01$)

- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า การปฏิบัติงานจากที่บ้านมิได้ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการทำงาน ระหว่างตัวพนักงานกับหัวหน้างานแต่อย่างใด ($\bar{X}=3.84, S.D. = 1.01$)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน (ตัวแปรตาม)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของการวิเคราะห์ข้อมูลวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน ในด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	ระดับความเห็นด้วย					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความเห็น
	1	2	3	4	5			
ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าท่าน เป็นพนักงานของบริษัทนี้	2	9	66	120	108	4.06	0.86	เห็นด้วย มาก

ท่านมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในบริษัทนี้เสมอ	4	13	76	132	80	3.89	0.89	เห็นด้วยมาก
ท่านคิดว่าปัญหาของบริษัท เป็นเรื่อง ที่พนักงาน ทุกคนต้องร่วมมือกัน แก้ไข	3	10	62	117	113	4.07	0.89	เห็นด้วยมาก
ท่านคิดว่าการทำงานที่บริษัทนี้ให้ ผลตอบแทน และผลประโยชน์ที่ เหมาะสม	16	28	90	109	62	3.57	1.07	เห็นด้วยมาก
ถ้าท่านมีโอกาสเปลี่ยนงานที่ให้ ค่าตอบแทนสูงกว่า ท่านยังเลือกที่จะ ทำงานกับบริษัทนี้ต่อไป	35	31	98	94	47	3.29	1.19	เห็นด้วยปานกลาง
เฉลี่ย						3.77	1.03	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.12 ความผูกพันองค์กรด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและ
ค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}=3.77, S.D.=1.03$)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า ตัวพนักงานมีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเองเป็น
พนักงานของบริษัทนี้ ($\bar{X}=4.06, S.D.=0.86$)

- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า ตนเองมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในบริษัทนี้เสมอ (\bar{X} =3.89,S.D.=0.89)
- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า ปัญหาของบริษัท เป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข (\bar{X} =4.07,S.D.=0.89)
- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า การทำงานที่บริษัทนี้ให้ผลตอบแทน และผลประโยชน์ที่เหมาะสม (\bar{X} =3.57,S.D.=1.07)
- พนักงานเห็นด้วยปานกลางว่า ถ้าตัวพนักงานมีโอกาสเปลี่ยนงานที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า ตัวพนักงานยังเลือกที่จะทำงานกับบริษัทนี้ต่อไป (\bar{X} =3.29,S.D.=1.19)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของการวิเคราะห์ข้อมูลวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน ในด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร

ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ระดับความเห็นด้วย					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
	1	2	3	4	5			
ท่านเต็มใจทุ่มเทความพยายามในการทำงาน เพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จ	1	6	50	139	109	4.14	0.78	เห็นด้วยมาก
ท่านเต็มใจที่จะเสียสละเวลาส่วนตัวเป็นบางครั้ง เพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จ	1	13	74	122	95	3.97	0.87	เห็นด้วยมาก
รูปแบบ/ กระบวนการในการทำงานในบริษัทสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่ท่าน	12	21	103	119	50	3.57	0.97	เห็นด้วยมาก

ท่านรู้สึกว่างานต่างๆ ที่อยู่ในความ รับผิดชอบของท่านเป็นงานที่มีคุณค่า และมีความสำคัญต่อองค์กร	3	9	64	145	84	3.98	0.83	เห็นด้วย มาก
เฉลี่ย						3.92	0.89	เห็นด้วย มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่าความผูกพันขององค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}=3.92, S.D.=0.89$)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า ตนเองมีความเต็มใจทุ่มเทความพยายามในการทำงาน เพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จ ($\bar{X}=4.14, S.D. = 0.78$)
- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า ตนเองเต็มใจที่จะเสียสละเวลาส่วนตัวเป็นบางครั้ง เพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จ ($\bar{X}=3.97, S.D. = 0.87$)
- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า รูปแบบ/กระบวนการในการทำงานในบริษัทสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน ($\bar{X}=3.57, S.D. = 0.97$)
- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า งานต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองเป็นงานที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร ($\bar{X}=3.98, S.D. = 0.83$)

เฉลี่ย	3.66	1.05	เห็นด้วย มาก
--------	------	------	-----------------

จากตารางที่ 4.14 พบว่าความผูกพันขององค์กรด้านความปรารถนาในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}=3.66, S.D.=1.05$)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า ตัวพนักงานตั้งใจจะทำงานกับบริษัทฯ นี้ตลอดไปตราบเท่าที่บริษัทยังดำรงอยู่ ($\bar{X}=3.43, S.D.=1.15$)
- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า ยินทำงานที่บริษัทนี้ ตัวพนักงานยิ่งรู้สึกมีความผูกพันต่อบริษัทฯ มากขึ้น ($\bar{X}=3.53, S.D.=1.10$)
- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า ผลประโยชน์ของบริษัทเป็นเรื่องสำคัญ ($\bar{X}=3.79, S.D.=0.94$)
- พนักงานเห็นด้วยมากกว่า ตัวพนักงานมีความยินดีที่จะปกป้องชื่อเสียงของบริษัท ($\bar{X}=3.89, S.D.=0.95$)

ตารางที่ 4.15 แสดงผลสรุปค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนของทุกๆ ปัจจัยซึ่งเป็นตัวแปรต้น ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน, ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิตกับการทำงาน, ปัจจัยด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น, ปัจจัยด้านการสื่อสารของหัวหน้างาน และทุกๆ หัวข้อของตัวแปรตาม ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร, ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กรและ ความปรารถนาในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ทั้งนี้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัจจัย	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและ มั่นคงในการทำงาน		3.79	1.02	เห็นด้วยมาก

ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิตกับการทำงาน	ตัวแปรต้น	3.39	1.17	เห็นด้วยปานกลาง
ปัจจัยด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น		3.75	0.97	เห็นด้วยมาก
ปัจจัยด้านการสื่อสารของหัวหน้างาน		3.99	0.97	เห็นด้วยมาก
เฉลี่ย		3.73	1.03	เห็นด้วยมาก
ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ตัวแปรตาม	3.77	1.03	เห็นด้วยมาก
ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร		3.92	0.89	เห็นด้วยมาก
ความปรารถนาในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร		3.66	1.05	เห็นด้วยมาก
เฉลี่ย		3.78	0.99	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.15 :เมื่อนำค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนของแต่ละปัจจัยของตัวแปรต้นมาทำการสรุป พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของทุกๆ ปัจจัยอยู่ซึ่งเป็นตัวแปรต้นอยู่ที่ 3.73 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.03 และระดับความเห็นนั้นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}=3.73, S.D.=1.03$)

และเมื่อนำค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนของแต่ละหัวข้อซึ่งเป็นตัวแปรตามมาทำการสรุป พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของทุกๆ หัวข้อซึ่งเป็นตัวแปรตามอยู่ที่ 3.78 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.99 และระดับความเห็นนั้นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}=3.78, S.D.=0.99$)

4.4 ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่1: ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน

สมมติฐานที่2: ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิตกับการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน

สมมติฐานที่3: ปัจจัยด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน

สมมติฐานที่4: ปัจจัยด้านการสื่อสารของหัวหน้างานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของมาตราวัด (N =305)

ปัจจัย	ตัวย่อ	รายการตัววัด	Cronbach's Alpha
ปัจจัยด้าน ความก้าวหน้าและ มั่นคงในการทำงาน	CS_Careerpath_1	ในช่วงที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสดูได้รับการพิจารณาจากองค์กรในการเติบโตทางหน้าที่การงาน ไม่แตกต่างไปจากช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่ออฟฟิศแต่อย่างใด	0.81
		ในช่วงที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านคิดว่าองค์กรเห็น	

	CS_Careerpath_2	ความสำคัญของท่านและต้องการที่จะรักษาท่านไว้	
	CS_Careerpath_3	โดยภาพรวมท่านคิดว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีความก้าวหน้า และสามารถเติบโตได้ในอนาคต	
ปัจจัย	ตัวย่อ	รายการตัววัด	Cronbach's Alpha
ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิตกับการทำงาน	CS_Worklife_1	ภาระงานที่ท่านรับผิดชอบในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน ไม่ส่งผลให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น เครียด นอนไม่หลับ หรือป่วยง่าย เป็นต้น	0.83
	CS_Worklife_2	ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย (Workload) ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความเหมาะสมกับเวลาทำงานในแต่ละวัน	
	CS_Worklife_3	ท่านมีเวลาในวันหยุดให้กับครอบครัวอย่างเต็มที่ ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน	
		ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน บริษัทมีการจัดกิจกรรมให้ตัวท่านหรือสมาชิกคนอื่นๆ ในครอบครัวของท่าน สามารถมี	

	CS_Worklife_4	มีส่วนร่วมได้ เช่น กิจกรรมออนไลน์ต่างๆ	
	CS_Worklife_5	ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านสามารถบริหารจัดการเวลาเพื่อพักผ่อนและดูแลสุขภาพอย่างเหมาะสม	
ปัจจัย	ตัวย่อ	รายการตัววัด	Cronbach's Alpha
การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	CS_Collaboration_1	ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน การทำงานภายในหน่วยงานของท่านนั้น มีลักษณะเป็นการทำงานเป็นทีม	0.84
	CS_Collaboration_2	เมื่อมีปัญหาใดๆ เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานจากที่บ้าน สมาชิกในหน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมในการช่วยแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี	
	CS_Collaboration_3	ในช่วงที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านคิดว่าการปฏิสัมพันธ์หรือการประสานงานต่างๆ ระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานไม่ได้แตกต่างไปจากช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่ออฟฟิศแต่อย่างใด	
	CS_Collaboration_4	ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านยังรู้สึกต้องการรับรู้ถึง	

		ความเป็นไปหรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับองค์กร	
	CS_Collaboration_5	ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านยังรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร	
ปัจจัย	ตัวย่อ	รายการตัววัด	Cronbach's Alpha
ปัจจัยด้านการสื่อสารของหัวหน้างาน	CS_Supcommu_1	ในขณะที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านมีการสื่อสารหรือประชุมงานกับหัวหน้างานผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ อยู่เสมอ เช่น ทางโทรศัพท์ การส่งข้อความ การส่งอีเมล หรือการประชุมทางไกลผ่านทางจอภาพ (Video Conference) เป็นต้น	0.84
	CS_Supcommu_2	ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานจากที่บ้าน มิได้เป็นอุปสรรคต่อการให้คำแนะนำ การมอบหมายงาน และความคาดหวังต่อผลลัพธ์ของงาน ระหว่างท่านกับหัวหน้างานแต่อย่างใด	
	CS_Supcommu_3	ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานจากที่บ้าน มิได้ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการทำงาน ระหว่างท่านกับหัวหน้างานแต่อย่างใด	

ปัจจัย	ตัวย่อ	รายการตัววัด	Cronbach's Alpha
ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	CR_Goal_and_Core Value_1	ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าท่าน เป็นพนักงานของบริษัทนี้	0.84
	CR_Goal_and_Core Value_2	ท่านมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในบริษัทนี้เสมอ	
	CR_Goal_and_Core Value_3	ท่านคิดว่าปัญหาของบริษัท เป็นเรื่องที่พนักงาน ทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข	
	CR_Goal_and_Core Value_4	ท่านคิดว่าการทำงานที่บริษัทนี้ ให้ ผล ต อ บ แ ท น และ ผลประโยชน์ที่เหมาะสม	
	CR_Goal_and_Core Value_5	ถ้าท่านมีโอกาสเปลี่ยนงานที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า ท่านยังเลือกที่จะทำงานกับบริษัทนี้ต่อไป	
ปัจจัย	ตัวย่อ	รายการตัววัด	Cronbach's Alpha

ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร	CR_Contribution_1	ท่านเต็มใจทุ่มเทความพยายามในการทำงาน เพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จ	0.82
	CR_Contribution_2	ท่านเต็มใจที่จะเสียสละเวลาส่วนตัวเป็นบางครั้ง เพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จ	
	CR_Contribution_3	รูปแบบ/ กระบวนการในการทำงานในบริษัทสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่ท่าน	
	CR_Contribution_4	ท่านรู้สึกว่างานต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่านเป็นงานที่มีคุณค่า และมีความสำคัญต่อองค์กร	
ปัจจัย	ตัวย่อ	รายการตัววัด	Cronbach's Alpha
ความปรารถนาในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	CR_Engagement_1	ท่านตั้งใจจะทำงานกับบริษัทฯ นี้ตลอดไปตราบเท่าที่บริษัทฯ ยังดำรงอยู่	0.89
	CR_Engagement_2	ยิ่งท่านทำงานที่บริษัทนี้ ท่านยิ่งรู้สึกมีความผูกพันต่อบริษัทฯ มากขึ้น	
	CR_Engagement_3	ท่านตระหนักว่าผลประโยชน์ของบริษัทเป็นเรื่องสำคัญ	
	CR_Engagement_4	ท่านมีความยินดีที่จะปกป้องชื่อเสียงของบริษัท	

ตารางที่ 4.16 ซึ่งแสดงอยู่ด้านบน เป็นตารางแสดงผลที่ได้จากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของมาตราที่สร้างขึ้นเพื่อวัด Construct ต่างๆ ของการศึกษานี้ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบารซ์ (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งเป็นการตรวจสอบความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จะพบว่าผลวิเคราะห์ค่าครอนบารค์แอลฟาในแต่ละปัจจัยมีผลมากกว่า 0.7 ทุกปัจจัย ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่าหัวข้อคำถามในแต่ละปัจจัยของการเก็บข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ

4.4.1 การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์ (Person's Correlations Coefficient)

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของ 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรที่มีผลสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ในทุกๆ ปัจจัยและนำมาใช้ในการวิเคราะห์ใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ซึ่งมีสัญลักษณ์ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน, ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน, การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการสื่อสารของหัวหน้างานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน

	CS_Careerpath	CS_Worklife	CS_Collaboration	CS_Supcommu	Corporate_Commitment
CS_Careerpath	1				
CS_Worklife	.530**	1			
CS_Collaboration	.653**	.521**	1		
CS_Supcommu	.621**	.434**	.736**	1	
Corporate_commitment	.603**	.518**	.561**	.488**	1

ตารางที่ 4.18 สัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์	แทนค่าสถิติ
B	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ที่จะนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ซึ่งเป็นค่า Unstandardized Coefficient
Beta	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่จะนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ซึ่ง เป็นค่า Standardized Coefficient
Sig	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
t	ค่าสถิติทดสอบซึ่งมีการแจกแจงแบบ T
**	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.19 ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ด้านความพึงพอใจของพนักงานที่รับรู้ได้

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	.668a	0.446	0.439	0.54062

จากตารางที่ 4.19 พบว่าปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน ทั้ง 4 ปัจจัย อันประกอบด้วย ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน, ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน, ปัจจัยด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคล และปัจจัยด้านการสื่อสารของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน ทั้งนี้ โดยตัวแปรต้นทั้ง 4 ปัจจัย สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของตัวแปรตามความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ร้อยละ 44.6 (R Square =0.446) ที่เหลืออีกร้อยละ 55.4 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา โดยมีผลการทดสอบ ดังนี้

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (n=350)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Standard Error	Beta		
Constant	1.29	0.17		7.49	0.00
Career Path & Job Security ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน	0.27	0.05	0.33	5.37	0.00
Work life Balance ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิตกับการทำงาน	0.18	0.04	0.22	4.20	0.00
Collaboration & Relationship	0.19	0.07	0.20	2.90	0.04

การทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์ กับบุคคลอื่น					
Supervisor Communication ปัจจัยด้านการ สื่อสารของ หัวหน้างาน	0.03	0.06	0.04	0.57	0.57

* Significant at $p < 0.05$, one-tailed

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้านอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ **0.00**

ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้านอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ **0.00**

ปัจจัยด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้านอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ **0.04**

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน ,ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานรวมถึงการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็น 3 ปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน อย่างไรก็ตามในส่วน

ปัจจัยด้านการสื่อสารของหัวหน้างานนั้น มิได้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานฯ แต่อย่างใด

ดังนั้น จึงมีข้อสรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 3 ตัวนี้สามารถอธิบายความความผูกพันองค์กรของพนักงานฯ ได้ร้อยละ 43.90 โดยสามารถเขียนสมการการพยากรณ์ความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน ตามแบบมาตรฐานได้ดังนี้

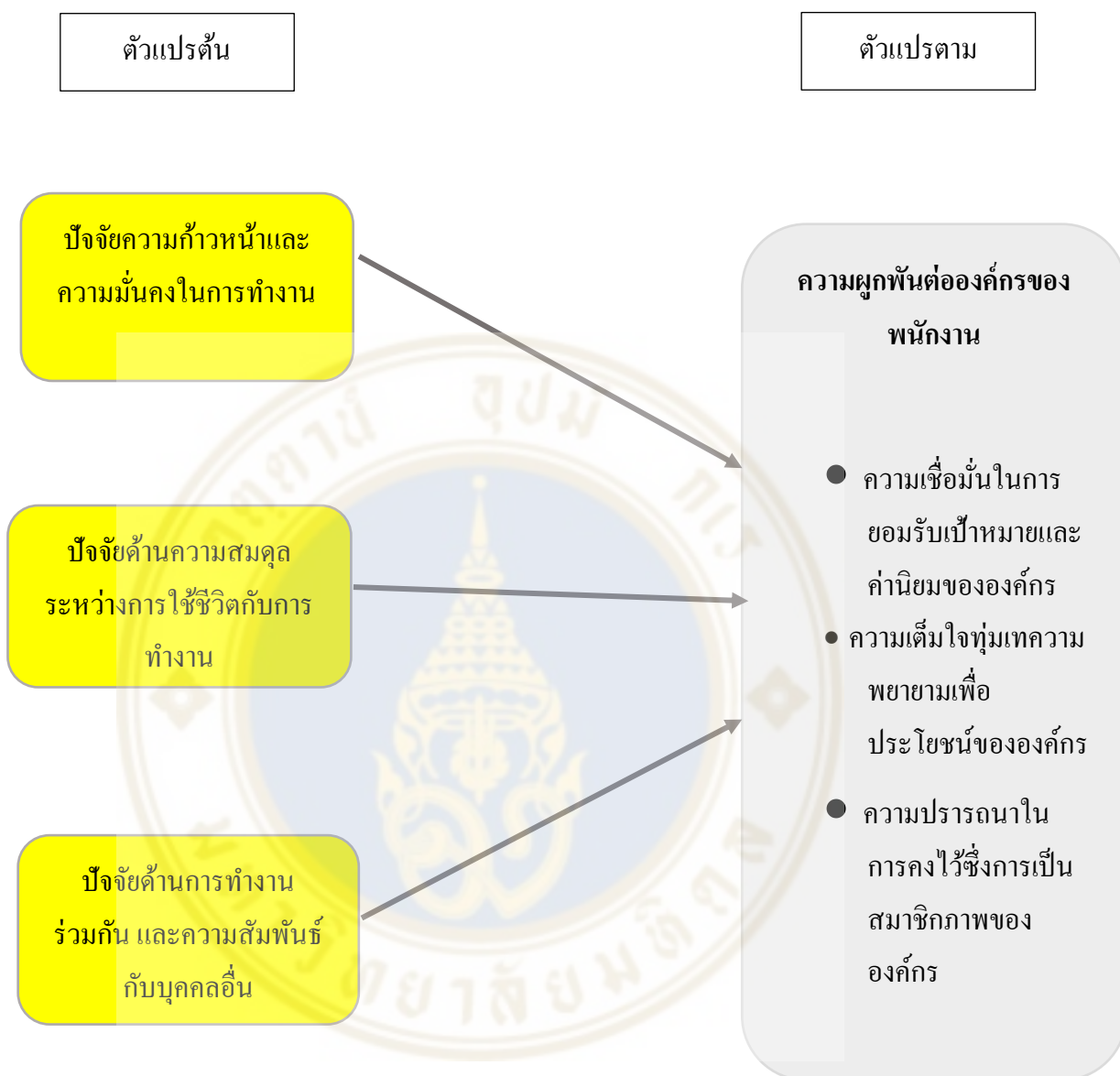
$$ZCR = 0.33(\text{Career Path \& Job Security}) + 0.22 (\text{Work life Balance}) + 0.20(\text{Collaboration \& Relationship})$$

ตารางที่ 4.21 สรุปสมมติฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน

สมมติฐานงานวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่1: ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน	ยอมรับ
สมมติฐานที่2: ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิตกับการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน	ยอมรับ

<p>สมมติฐานที่3: ปัจจัยด้านการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท ผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน</p>	<p>ยอมรับ</p>
<p>สมมติฐานที่4: ปัจจัยด้านการสื่อสารของหัวหน้างานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน</p>	<p>ปฏิเสธ</p>

จากตารางที่ 4.21 สามารถสรุปได้ว่า ทั้งปัจจัยด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน, ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน รวมถึงการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ล้วนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน หากแต่ปัจจัยด้านการสื่อสารของหัวหน้างานนั้น มิได้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานฯ แต่อย่างใด ดังนั้น จึงถือว่ายอมรับสมมติฐานที่ 1 ถึง 3 และปฏิเสธสมมติฐานที่ 4 ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น สามารถสรุปออกมาเป็น Final Model ได้ดังนี้



บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการดำเนินการวิจัยในหัวข้อ “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน” ในครั้งนี้นั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร รวมถึงเพื่อเป็นการศึกษาถึงแนวทางในการเพิ่มผลกระทบเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน โดยกลุ่มตัวอย่างสำหรับการดำเนินการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีโอกาสในการปฏิบัติงานจากที่บ้านในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยชิ้นนี้อยู่ที่จำนวนทั้งสิ้น 305 คน โดยในความเป็นจริงนั้นตัวเลขจำนวนของพนักงานที่ผู้ทำวิจัยใช้เป็นตัวเลขฐานในการคำนวณหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967) ณ วันที่ 31 มกราคม 2565 อยู่ที่ 750 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล) จากตัวเลขฐานดังกล่าว เมื่อทำการคำนวณตามสูตรแล้วนั้น จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 261คน อย่างไรก็ตาม เนื่องจาก ณ ช่วงเวลาที่มีการจัดทำแบบสำรวจ (เดือนมิถุนายนจนถึงเดือนกรกฎาคม 2565) จำนวนของพนักงานอาจมีการปรับลดหรือเพิ่มขึ้นได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการเก็บตัวอย่างจากพนักงานผู้ร่วมตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 305 คน ตามที่ได้แจ้งไว้ข้างต้น โดยผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลของการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน” สามารถทำการสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลช่วงระยะเวลาในการทำงานจากที่บ้านของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้ประกอบไปด้วยข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน และช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ซึ่งข้อมูลในแต่ละหัวข้อนั้น จะมีการแสดงรายละเอียด ในลักษณะข้อมูลดิบ กราฟ และบทสรุป เนื้อหาข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. เพศ

ในด้านของเพศนั้น กลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดคือเพศหญิง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 44.59 รองลงมาคือเพศชายคิดเป็นร้อยละ 40.60 และกลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมตอบแบบสอบถามที่มีน้อยที่สุดคือกลุ่มที่ไม่มีการระบุเพศ คิดเป็นร้อยละ 14.75 ตามลำดับ

2. อายุ

ในมิติทางด้านอายุนั้น กลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดคือกลุ่มของพนักงานซึ่งมีช่วงอายุระหว่าง 25-42 ปี ซึ่ง คิดเป็นร้อยละ 78.36 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุระหว่าง 43-55 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 12.13 ถัดไปคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุระหว่าง 22-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.54 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ถือเป็นกลุ่มที่น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 1.97

3. สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดคือกลุ่มผู้มีสถานะ โสดคิดเป็นร้อยละ 70.16 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานะสมรสแบบมีบุตร คิดเป็นร้อยละ 20.66 และกลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมตอบแบบสอบถามที่มีสถานะสมรสแบบไม่มีบุตร คิดเป็นร้อยละ 9.18 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษา

ในด้านของระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดคือกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีซึ่งคิดเป็นร้อยละ 63.93 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 27.54 และกลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมตอบแบบสอบถามที่การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 8.52 ตามลำดับ

5. รายได้ต่อเดือน

จากตารางที่แสดงอยู่ด้านบนพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดคือกลุ่มของพนักงานซึ่งมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 55,000 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 28.85 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.93 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001-35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.34 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 35,001-45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.82

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 45,001-55,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.84
และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.21

6. อายุงาน

สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลในด้านอายุงานนั้น จากกราฟที่แสดงอยู่ด้านบนพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดคือกลุ่มของพนักงานซึ่งมีอายุงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปถึง 7 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.79

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปถึง 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.87

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.38

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไปถึง 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.79

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.18

7. ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

ในส่วนของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลหัวข้อสุดท้ายคือ ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดคือกลุ่มของพนักงานซึ่งมีช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากที่บ้านตั้งแต่ 1 วันจนถึง 6 เดือน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 49.51

กลุ่มของพนักงานซึ่งมีช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากที่บ้านตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไปจนถึง 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.31

กลุ่มของพนักงานซึ่งมีช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากที่บ้านตั้งแต่ ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปจนถึง 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.05

และกลุ่มของพนักงานซึ่งมีช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากที่บ้านตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.13 ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลจากผลวิจัย

จากการศึกษาวิจัยสามารถอภิปรายผลในเบื้องต้นได้ว่า มีปัจจัยทั้งหมด 3 ด้าน ซึ่งเป็นตัวแปรต้น ได้แก่ 1) ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน 2) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานและ 3) การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน ทั้งนี้ โดยแต่ละปัจจัยมีรายละเอียดและข้ออภิปรายดังนี้

1. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานนั้นส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ๑ อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.00 ทั้งนี้ เนื่องจากความก้าวหน้าและการเจริญเติบโตในหน้าที่การงานถือเป็นหนึ่งในเป้าหมายการทุ่มเททำงานของพนักงาน ซึ่งผลของการวิจัยในประเด็นนี้ก็มีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของณัฐ เลิศพงศพัศ (2560) ซึ่งมีผลการวิจัยระบุว่าโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานถือเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

นอกเหนือจากนั้น ในสถานะที่เศรษฐกิจมีการชะลอตัวเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ที่ดำเนินมาเกือบสองปีครึ่งโดยประมาณ นับตั้งแต่ไตรมาสสุดท้ายของปี 2562 ส่งผลให้พนักงานมีความกังวลใจในการปรับลดอัตรากำลังคนของบริษัทฯ ดังนั้น ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน เช่น การได้รับรู้ว่าองค์กรมีความตั้งใจที่จะรักษาพนักงานให้ยังทำงานกับองค์กรต่อไปแม้ในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤติ จึงส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้วยเช่นกัน และสิ่งที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ก็มีความสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการหรือ Hierarchy of Needs ของมาสโลว์ (Abraham H. Maslow, 1954; Saul Mcleod, 2018) ในด้านความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พึงพอใจแล้ว ความต้องการขั้นนี้ถึงจะเกิดขึ้นได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยที่มียึดเหนี่ยวทางจิตใจ ปราศจากความกลัว การสูญเสียและภัยอันตราย เช่น มีครอบครัวที่อยู่ การมีงานที่มั่นคง มีเงินเก็บออมนำไปสู่ความมั่นคงของฐานะและการเงิน ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ทั้งความมั่นคงปลอดภัยส่วนบุคคล สุขภาพและความเป็นอยู่

2. ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.00 ทั้งนี้ เนื่องด้วยนอกเหนือจากการทำงานซึ่งถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละบุคคลแล้วนั้น ยังมีมิติอื่นๆ ของการใช้ชีวิตไม่ว่าจะเป็นการพักผ่อน การใช้เวลากับครอบครัว การได้มีเวลาในการพบปะเพื่อนฝูงหรือแม้แต่การใช้เวลาไปกับการทำงานอดิเรกที่แต่ละคนสนใจ ดังนั้น หากในช่วงที่พนักงานมีการปฏิบัติงานจากที่บ้านนั้น ทางบริษัทฯ มีการมอบหมายงานให้กับพนักงานในปริมาณที่เหมาะสมและไม่มากจนเกินไป ย่อมส่งผลให้พนักงานแต่ละคนไม่ต้องแบกรับภาระงานมากจนเกิดความเครียดสะสม และยังคงมีทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจที่ดี นอกเหนือจากนั้น พนักงานยังจะสามารถบริหารจัดการเวลาในการที่จะพักผ่อนหรือทำกิจกรรมอื่นๆ ร่วมกับครอบครัวได้อีกด้วย และยังหาก

องค์กรมีการส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรมออนไลน์สนุกสนานให้กับพนักงาน ย่อมส่งผลต่อต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานได้เป็นอย่างดี และจากผลของการวิจัยสำหรับปัจจัยในข้อนี้ก็ยังมี ความสอดคล้องกับงานวิจัยของนักจิตวิทยา บัญรักษาสัตย์ (2564) ในงานวิจัยหัวข้อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวาย ในช่วงที่มีการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ซึ่งได้มีการสรุปไว้ว่า “ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวายในช่วงที่มีการทำงานที่บ้าน อย่างมี นัยสำคัญที่ 0.01”

3. ปัจจัยด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ปัจจัยในข้อนี้เน้นนับเป็นปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับ ลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้านอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.04 ทั้งนี้ เนื่องด้วยมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ที่มีความต้องการในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคล รอบตัว เพื่อให้สามารถใช้ชีวิตอยู่ได้โดยปกติ ซึ่งประเด็นนี้เองมีความสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้น ของความต้องการหรือ Hierarchy of Needs ของมาสโลว์ (Abraham H.Maslow, 1954; Saul Mcleod, 2018 ในด้านความต้องการความรักและสังคม (Belonging and Love Needs) ซึ่งได้มีการอธิบายไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ดังนั้น จึงมีความสมเหตุสมผลว่าปัจจัยด้านการทำงาน ร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นจึงมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน นอกเหนือจากนั้น ผลของการวิจัยในประเด็นนี้ก็มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤตยา รัช สฤงคารสกุล (2562) ซึ่งมีการสรุปผลการวิจัยไว้ว่า “การทำงานร่วมกันเป็นทีมและการติดต่อ ประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ หรือมีการสื่อสารกับคนภายนอกองค์กรเป็นส่วนหนึ่งส่งผลให้เกิดความ ผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมากยิ่งขึ้น”

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ในด้านของปัจจัยความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าโดย ภาพรวมแล้ว ความคิดเห็นของพนักงานผู้ร่วมตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และหาก พิจารณาเป็นรายหัวข้อคำถามของปัจจัยนี้ ก็พบว่า พนักงานผู้ร่วมตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วยมากต่อทุกๆ หัวข้อคำถามไม่ว่าจะเป็น ในช่วงที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ตนเองมีโอกาสดำเนินการพิจารณาจากองค์กรในการเติบโตทางหน้าที่การงาน ไม่แตกต่างไปจากช่วง ที่ปฏิบัติงานจากที่ออฟฟิศแต่อย่างใด ในช่วงที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้านองค์กรเห็นความสำคัญ

และต้องการที่จะรักษาตนเองไว้กับองค์กร และโดยภาพรวมแล้วองค์กรของตนเองเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีความก้าวหน้า และสามารถเติบโตได้ในอนาคต

จากผลของการวิจัยตามระบุข้างต้น ทางบริษัทฯ ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กรให้พนักงานได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอถึงสถานะความมั่นคงขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นตัวเลขผลประกอบการ (ในส่วนของที่สามารถเปิดเผยได้) หรือแผนการขยายธุรกิจ เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว จะสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ในส่วนของความก้าวหน้าในการทำงานนั้น ทางคณะผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรมีการพิจารณา ทบทวนนโยบายและแผนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ ทั้งนี้ ควรมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงนโยบายและแผนการประเมินผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่พนักงานมีการปฏิบัติงานจากที่บ้าน นอกเหนือจากนั้น หัวหน้างานควรมีการพูดคุยและมีการสื่อสารให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นว่า แม้ในสถานการณ์ที่พนักงานจะต้องปฏิบัติงานจากที่บ้าน หากแต่การประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทมีความชัดเจน เป็นระบบ และยุติธรรม รวมถึงการประเมินผลดังกล่าวยังจะส่งผลต่อการพิจารณาความเติบโตก้าวหน้าทางการงานของพนักงานเฉกเช่นเดียวกันกับการที่พนักงานปฏิบัติงานจากที่บริษัท

2. ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

ในด้านของปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานนั้น ผู้จัดการของแต่ละส่วนงานควรมีการพิจารณาถึงปริมาณงานที่ได้มอบหมายให้กับพนักงานแต่ละคนว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด และระยะเวลาที่ให้กับพนักงานสำหรับปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละงานนั้นมีความสอดคล้องกับปริมาณงานหรือไม่ เพื่อให้พนักงานไม่ต้องแบกรับภาระงานมากจนเกินไปจนเกิดผลเสียต่อทั้งสุขภาพกายและสุขภาพใจ นอกเหนือจากนั้น การปฏิบัติงานจากที่บ้านนั้น ยังอาจก่อให้เกิดปัญหาการที่พนักงานไม่สามารถแยกเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวออกจากกันได้ เพราะงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวได้เกิดขึ้นในสถานที่เดียวกันนั้นก็คือที่พักอาศัยของพนักงาน ดังนั้น ทั้งหัวหน้างานและพนักงานควรมีการพูดคุยเพื่อตกลงกันในเรื่องของเวลาในการทำงาน และเวลาในการติดต่องาน เพื่อพยายามหลีกเลี่ยงการมอบหมายงานหรือปรึกษางานในช่วงเวลาที่ควรเป็นเวลาส่วนตัวของพนักงาน และพนักงานจะสามารถบริหารจัดการเวลาเพื่อไปทำกิจกรรมส่วนตัวอื่นๆ เช่น การพักผ่อนหรือการใช้เวลากับครอบครัว เป็นต้น

และนอกเหนือจากสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นแล้วนั้น อีกสิ่งหนึ่งที่จะช่วยทำให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านนั้นก็คือ การที่บริษัทมีการจัดกิจกรรมสนุกรสสนานบางอย่างที่นอกเหนือจากการทำงานเพื่อให้พนักงานได้ร่วม เช่น การเล่นเกมสันทนาการต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook กลุ่มปิด หรือ Line Official ของบริษัท หรืออาจจะมีการจัดกิจกรรม

Webinar หรือกิจกรรมการออกกำลังกายออนไลน์ให้กับพนักงาน เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมออนไลน์เหล่านี้ นอกจากจะช่วยให้พนักงานผ่อนคลายจากการทำงานทำงานได้แล้ว ยังช่วยทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณยังมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร แม้ในช่วงที่ตนเองมิได้เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ของบริษัทก็ตาม

3. ปัจจัยด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

จากผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมแล้ว ความคิดเห็นของพนักงานผู้ร่วมตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และหากพิจารณาเป็นรายหัวข้อคำถามของปัจจัยนี้ ก็พบว่าพนักงานผู้ร่วมตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากต่อทุกๆ หัวข้อคำถามไม่ว่าจะเป็น

- ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน การทำงานภายในหน่วยงานของท่านนั้น มีลักษณะเป็นการทำงานเป็นทีม

- เมื่อมีปัญหาใดๆ เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานจากที่บ้าน สมาชิกในหน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมในการช่วยแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี

- ในช่วงที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านคิดว่าการทำงานสัมพันธ์หรือการประสานงานต่างๆ ระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้แตกต่างไปจากช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่ออฟฟิศแต่อย่างใด

- ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านยังรู้สึกต้องการรับรู้ถึงความเป็นไปหรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับองค์กร

- ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านยังรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร

ซึ่งจากผลวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นนั้น แสดงให้เห็นว่าปัจจัยในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น นับเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานในขณะที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้านเป็นอย่างมาก ดังนั้น องค์กรจึงควรมุ่งเน้นย้ำในการพัฒนาความร่วมมือในการทำงานร่วมกันและการพัฒนาความสัมพันธ์ของพนักงานด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็น การจัดประชุมงานออนไลน์เพื่อพูดคุยปรึกษางานผ่านระบบ MS-Team, WebEx หรือ Zoom เป็นต้น โดยควรจัดเป็นการประชุมทั้งในส่วนงานของพนักงานเอง ในลักษณะ Morning brief หรือ Evening Brief และควรมีการจัดประชุมงานกับส่วนงานอื่นๆ ที่พนักงานจะต้องทำงานร่วมกัน เพื่อให้ทุกส่วนงานยังรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร นอกเหนือจากนั้น บริษัทยังควรมีการจัดทำ shared folder สำหรับเป็นแหล่งข้อมูลกลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกันของพนักงาน และยังทำให้พนักงานได้ทราบถึงความเคลื่อนไหวและความคืบหน้าในการทำงานของพนักงานแต่ละคนอีกด้วย

นอกเหนือจาก การพัฒนาความร่วมมือในการทำงานร่วมกันแล้วนั้น การสื่อสารระหว่างพนักงานกับองค์กรก็เป็นเรื่องสำคัญ บริษัทควรมีช่องทางในการสื่อสารข่าวสารต่างๆ ไปถึงพนักงานมากกว่าแค่ 1 ช่องทาง เช่น อีเมล หากแต่ควรมีช่องทางการสื่อสารอื่นๆ ที่สะดวกกับพนักงานในการรับข่าวสารต่างๆ จากบริษัท เช่น LINE Official และควรมีส่วนงานเฉพาะที่ดูแลเรื่องการสื่อสารกับพนักงาน เช่น Internal Communication เพื่อคอยเป็นตัวกลางที่คอยทำหน้าที่สื่อสารกับพนักงาน และอัปเดตความเคลื่อนไหวต่างๆ ขององค์กรให้พนักงาน ได้ทราบ

และหากองค์กรต้องการสร้างความผูกพันกับพนักงานมากยิ่งขึ้นไปอีก อาจให้ส่วนงาน Employee Relationship หรือแรงงานสัมพันธ์มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความใกล้ชิดกับพนักงาน เช่น การสั่งอาหารหรือขนมเล็กๆ น้อยๆ ไปส่งให้กับพนักงานที่บ้านในระหว่างที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้าน หรือกิจกรรมอื่นๆ ตามความเหมาะสมและงบประมาณที่มี ทั้งนี้ เพื่อสร้างความรู้สึกผูกพันของพนักงานกับบริษัทมากยิ่งขึ้น

5.4 ข้อจำกัดในการทำวิจัย

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะปัจจัยบางปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานเท่านั้น เช่น ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน หรือปัจจัยด้านการสื่อสารของหัวหน้างาน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ในการวัดผลความผูกพันของพนักงานนั้น ยังคงมีปัจจัยอื่นๆ อีกที่ผู้วิจัยมิได้นำมาทำการศึกษา เช่น ปัจจัยด้านการสนับสนุนของทรัพยากรหรืออุปกรณ์ต่างๆ ที่ช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติที่บ้านได้เป็นอย่างดี (Enable Infrastructure) เป็นต้น

2. การศึกษาในวิจัยครั้งนี้มีการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มของพนักงานที่เป็นคนไทยเท่านั้น อย่างไรก็ตาม บริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่ผู้วิจัยเลือกมาทำงานวิจัยมิได้มีแต่พนักงานที่เป็นชาวไทยเท่านั้น หากแต่ยังมีพนักงานชาวต่างชาติ (Expatriate) อีกด้วย โดยพนักงานกลุ่มนี้มีจำนวนอยู่ที่ประมาณ 150 ซึ่งคิดเป็นประมาณร้อยละ 20 ของพนักงานทั้งหมด ทั้งนี้ ด้วยข้อจำกัดของเวลาในการเก็บแบบสอบถามทำให้ผู้วิจัยมีเวลาไม่มากพอที่จะทำการแปลข้อคำถามทั้งหมดเป็นภาษาอังกฤษเพื่อเชิญชวนพนักงานกลุ่มนี้ เข้าร่วมตอบแบบสอบถาม

3. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผ่านการทำแบบสอบถามออนไลน์เท่านั้น ทางผู้วิจัยจึงยังมิได้มีการลงลึกในเชิงของรายละเอียด เนื่องจากการศึกษาคนกลุ่มใหญ่

ทั้งนี้ หากเป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพที่มีการพูดคุยและสัมภาษณ์กับพนักงานกลุ่มตัวอย่าง อาจทำให้การวิจัยในครั้งนี้ได้รับรายละเอียดเชิงลึกอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์เพิ่มมากขึ้น

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยท่านอื่นๆ สามารถศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในช่วงที่มีการทำงานที่บ้านในมิติอื่นๆ เช่น ปัจจัยด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ปัจจัยด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือปัจจัยด้านการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ของพนักงานในระหว่างการทำงานจากที่บ้าน เป็นต้น

2. หากในอนาคตมีผู้วิจัยที่มีความสนใจในการศึกษาวิจัยกับพนักงานของบริษัทฯ นี้ ในปัจจัยด้านอื่นๆ ที่กล่าวไว้ในข้อที่ 1 ผู้วิจัยเหล่านั้น สามารถเลือกเก็บข้อมูลแบบสอบถามกับพนักงานชาวต่างชาติที่มีอยู่ถึงประมาณร้อยละ 20 พนักงานทั้งหมด ซึ่งอาจจะทำให้ได้รับทราบถึงมุมมองและแนวคิดอื่นๆ ที่ต่างออกไปจากมุมมองของพนักงานชาวไทย

3. ผู้วิจัยท่านอื่นๆ สามารถเพิ่มการศึกษาวิจัยในส่วนที่เป็นเชิงคุณภาพ เพื่อให้สามารถเข้าใจถึงข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของพนักงานจากปัจจัยแต่ละตัว และสามารถเพิ่มข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้นให้กับการศึกษาวิจัยในอนาคต

บรรณานุกรม

- Harter, J.K., F.L. Schmidt and T.L. Hayes (2002). Business-unit-level relationship between satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279.
- Robbins, S. J. & Judge, T. A. (2011). *Organizational Behaviour* (14th ed.). Global ed. New Jersey: McGraw-Hill.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace. Theory, research and application*. Thousand Oaks: Sage.
- จาก “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานที่นครกรุงเทพมหานคร,” โดย โมรยา วิเศษศรี, สโรชนี ศิริวัฒนา, และวรพล เพ็ชรภูผา, 2564, วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 4(1), น. 2.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly*, 533-546.
- Steers, R, M.1977. “Antecedents and Outcome of Organizational Commitment.” *Journal of Administrative Science Quarterly*. 46-56.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R.M., (1982). *Employee-organization linkages: the psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York: Academic Press.
- Steers, R.M. and L.W. Porter (1983). *Motivation and Work Behavior*. (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1971). *Work and the nature of man*, The World Publishing Company, New York.
- Alshmemri, Shahwan-Akl and Maude. Herzberg’s Two-Factor Theory. *Life Sci J* (2017), 14(5), 12-16.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- McLeod, S. A. (2018). Maslow's hierarchy of needs. Retrieved from <https://www.simplypsychology.org/maslow.htm>
- Buchanan, L. (2004). The things they do for love. *Harvard Business Review*, 82(12), 19-20.
- Hewitt, A. (2004). Employee engagement higher at double digit growth companies. *Research Brief*

GQ Thailand (2563). ทำงานที่บ้าน เวิร์กจริงดี?. สืบค้นจาก

<https://www.gqthailand.com/culture/article/re-work-from-home>

จาก “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดกรมแพทยทหารเรือ” โดยหฤทัย
อาจปรุ, สินีนาฏ ลิ้มนิยมธรรม และปิยะวัฒน์ วงษ์วานิช, 2563, วารสารวิชาการ
โรงเรียนนายเรือด้านสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศึกษาศาสตร์, 7(1), น. 92

จาก “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของข้าราชการและลูกจ้าง สำนักตรวจเงินแผ่นดินภาค 7
(จังหวัดขอนแก่น)” โดยชวนชม พ่วงตระกูลและภิเษก ชัยนิรันดร์, 2559, วารสารวิจัย
และพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 11(37), น. 31

นัฏฐิกา บุญรักษาสัตย์. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานกลุ่มเงินเนอ
เรชั่นวาย ในช่วงที่มีการทำงานที่บ้าน (Work from Home). สารนิพนธ์, ปริญญาการ
จัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

จาก “อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดชลบุรี” โดย
ปญุชร์ สมี ตุงคง และ ถิตรีตน์ พิมพาภรณ์, 2564, Journal of Modern Learning
Development, 6 (4), 130-131.

จาก “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี”
โดยระชา เมืองสุวรรณ, 2564, Journal of Management Science Nakhon Pathom
Rajabhat University Vol.8 No.2 July- December 2021, 8(2), น. 134

จาก “การสร้างความสุขในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ของพนักงานบริษัทใน
จังหวัดปทุมธานี” โดยตระกูล จิตวัฒนากร, 2564, วารสารปัญญา, 28(3), น. 84

จาก “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร” โดยโมรยา วิเศษศรี, สโร
ชนี ศิริวัฒนา และวรพล เพ็ชรภูมา, 2564, วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน
สุนันทา, 4(1), น. 52

จาก “ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และพฤติกรรมผู้นำ กับความผูกพัน
องค์กร” โดยวนันญา อติสรพันธ์ และ กุลพนิต กุลศิริ, 2556, วารสารบริหารธุรกิจศรี
นครินทร์วิโรฒ, 4(2), น. 55-56

จาก “คุณลักษณะของงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ
บุคลากรโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยวิชชุดา เพ็ชรเสมอ และ
ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ, 2563, วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 31(1),
น. 55-56

- จาก “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพัน ต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออก
จากงาน ของบุคลากร โรงพยาบาลสมุทรสาคร” โดยณัฐวรรณ แสงอุทัย, 2558,
วารสารวิชาการสาธารณสุข, 24(4), น. 764-766
- ณัฐ เลิศพงษ์พิศ. (2560). การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพมหานคร ไตร
จำกัด. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กฤตยา ชัชศฤงคารสกุล. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของวิศวกรใน
อุตสาหกรรมการผลิต. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุพัตรา ฉัตรชัยโสภณ. (2556). ปัจจัยด้านความผูกพันและค่าตอบแทนจากองค์กร กรณีศึกษา
พนักงานบริษัททีเคเอสเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด หน่วยธุรกิจผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ.
สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จาก “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรพนักงานธนาคารออมสินภาค 13”
โดย เทพศิริรินทร์ คำไทยกลาง และ บุญยา วงษ์ชวลิตกุล, 2556, วารสารวิชาการบัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 9(3), น. 81
- จาก “ความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” โดยสุพัต
กิตติวรเวช และ นิชา ว่องไว, 2564, วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 12(1), น. 71
- จาก “อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อการตลาดภายในและความผูกพันต่อองค์กร”
นริศ ธรรมเกื้อกุล, 2563, วารสารปัญญาภิวัฒน์, 12(3), น. 161-162
- จาก “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรบริษัท ไทยฟู้ดส์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)”
โดยณัฐวุฒิ จันทวงษ์ และ กฤษณา มุขัมหมัด, 2564, วารสารมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 12(1), น. 71
- นภสร เชาว์วิจิตร. (2564). การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำงานที่บ้านในสถานการณ์
แพร่ระบาดของ ไวรัสโคโรนา-19 : กรณีศึกษา ทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัย
การจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จาก “Work from Home (WFH) : “ทำงานที่บ้าน” อย่างไรให้เวิร์คและมีความสุข Work From Home :
Efficiency and Happiness” โดยปิยพร ประสมทรัพย์, พิเชษฐ เชื้อมั่น และ โชติ บศิริรัฐ,
2564, Journal of Roi Kaensarn Academi, 6(10), น. 371

From “Impact of Work From Home (WFH) on Indonesian Teachers Performance During the Covid-19 Pandemic : An Exploratory Study” by Agus Purwanto, Masduki Asbari, Mochammad Fahlevi, Abdul Mufid, Eva Agistiawati, Yoyok Cahyono and Popong Suryani, 2020, International Journal of Advanced Science and Technology, 29(5), p. 6235

From “Analysing the Sentiments towards Work-From-Home Experience during COVID-19 Pandemic” by Akash D Dubey, Journal of Innovation Management 2020, 8(1), p. 13 & 15

เสาวณีย์ บัวเจริญ. (2562). การใช้ช่องทางสื่อสารออนไลน์ที่สอดคล้องกับการใช้ช่องทางสื่อสารออนไลน์ในการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) และประสิทธิผลในการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 (COVID-19). สารนิพนธ์, วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

From “Satisfaction and Perceived Productivity when Professionals Work From Home” by Ellen Baker, Gayle C. Avery and John Crawford, RESEARCH AND PRACTICE IN HUMAN RESOURCE MANAGEMENT, 15(1), p. 37-62

ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์. (2564). การบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน ต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ลักษิกา นุชอุดม (2564). ทักษะและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

สินีพร อ่อนทรัพย์. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work From Home) : กรณีศึกษาองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุนันทา ทระเพชร. (2563). คุณลักษณะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ในสภาวะการณ้โควิด 19 ของธนาคารขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- มธุรพจน์ พรหมสุรินทร์. (2563). ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการท างานจากรูปแบบการ
รท างาน Work from home : กรณีศึกษา สายทรัพยากรบุคคล สถาบันการเงินเอกชน
แห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ลิลกมล กิตติเจริญกุล. (2562). ตำแหน่งและสายอาชีพที่สามารถใช้ระบบการทำงาน แบบ Work
from Home ในธุรกิจ B2B. สารนิพนธ์, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์
และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ณัฐฐินันท์ มรกตศรีวรรณ. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work
from Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพและปริมณฑลในภาวะวิกฤติโควิด-
19. สารนิพนธ์, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



ภาคผนวก

1. แบบสอบถาม

แบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน

ส่วนที่ 1: การยืนยันและแสดงความยินยอมในการเข้าร่วมตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: การร่วมตอบแบบสอบถามชุดนี้เป็นไปโดยความสมัครใจของผู้ร่วมตอบแบบสอบถามและผู้จัดทำกรวิจัยขอยืนยันว่าจะไม่มีการระบุตัวตนของผู้ร่วมตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด ทั้งนี้ หากท่านมีความประสงค์ที่จะร่วมตอบแบบสอบถาม กรุณาคลิกเลือกคำว่า "ยินยอมเข้าร่วมการตอบแบบสอบถาม" เพื่อเข้าสู่การตอบแบบสำรวจในส่วนอื่นๆ ถัดไป

อย่างไรก็ตาม หากท่านไม่มีความประสงค์และไม่ยินยอมที่จะเข้าร่วมการตอบแบบสอบถามชุดนี้ ท่านสามารถเลือกที่คำว่า "ไม่ยินยอมเข้าร่วมการตอบแบบสอบถาม" ทั้งนี้ หากท่านเลือกหัวข้อดังกล่าว จะถือว่าเป็นการสิ้นสุดการร่วมตอบแบบสอบถามทันที

ส่วนที่ 2: คำถามคัดกรอง

3. ท่านเป็นพนักงานของบริษัท AWP Services (Thailand) Co.,Ltd. (Allianz Partners Thailand) หรือไม่
 - () 1. ใช่ () 2. ไม่ใช่ จบการทำแบบสำรวจ
4. ลักษณะการทำงานในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19
 - () 1. ทำงานที่บ้าน 100% ()
 2. ทำงานที่บ้านกับที่ออฟฟิศผสมกัน
 - () 3. ทำงานที่ออฟฟิศ 100% จบการทำแบบสำรวจ

ส่วนที่ 3: ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลช่วงเวลาในการทำงานจากที่บ้าน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง () 3. ไม่ระบุ
2. อายุ () 1. 22-24 () 2. 25-42 () 3. 43-55 () 4. 55 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส () 1. โสด () 2. สมรส (มีบุตร) 3. สมรส (ไม่มีบุตร)
4. ระดับการศึกษา () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี () 3. สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้ต่อเดือน () 1. 10,000-15,000 บาท () 2. 15,001-25,000 บาท () 3. 25,001-35,000 () 4. 35,001-45,000 () 5. 45,001-55,000 บาท 6. มากกว่า 55,000 บาท
6. อายุงาน () 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี () 2. ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปถึง 3 ปี () 3. ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปถึง 7 ปี () 4. ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไปถึง 10 ปี () 5. ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป
7. ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน
 - () 1. ตั้งแต่ 1 วันจนถึง 6 เดือน () 2. ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไปจนถึง 1 ปี () 3. ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปจนถึง 2 ปี
 - () 4. ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 4 บัณฑิตที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในช่วงที่มีการทำงานที่บ้าน

คำชี้แจง: โปรดเลือกคำตอบที่มีความใกล้เคียงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อตอบแต่ละคำถามของแบบสอบถามที่เกี่ยวกับบัณฑิตที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ไม่เห็นด้วยมากที่สุด (1)

ไม่เห็นด้วย (2)

ปานกลาง (3)

เห็นด้วยมาก (4)

เห็นด้วย มากที่สุด (5)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ของพนักงานบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจในการ ให้บริการหลังการขายกับลูกค้าทาง โทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงที่มีการทำงานที่บ้าน	ไม่เห็น ด้วย มาก ที่สุด (1)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)
1. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน					
1.1 ในช่วงที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสได้รับการ พิจารณาจากองค์กรในการเติบโตทาง หน้าที่การงาน ไม่แตกต่างไปจากช่วงที่ ท่านปฏิบัติงานจากที่ออฟฟิศแต่อย่างใด					
1.2 ในช่วงที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านคิดว่าองค์กรเห็นความสำคัญของ ท่านและต้องการที่จะรักษาท่านไว้					
1.3 โดยภาพรวมท่านคิดว่าองค์กรของ ท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มี ความก้าวหน้า และสามารถเติบโตได้ใน อนาคต					
2. ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิตกับการทำงาน					
2.1 ภาระงานที่ท่านรับผิดชอบในช่วงที่ ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน ไม่ส่งผลให้ เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ ทั้งทาง ร่างกายและจิตใจ เช่น เครียด นอนไม่ หลับ หรือป่วยง่าย เป็นต้น					
2.2 ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย (Workload) ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจาก ที่บ้าน มีความเหมาะสมกับเวลาทำงาน ในแต่ละวัน					

2.3 ท่านมีเวลาในวันหยุดให้กับครอบครัวอย่างเต็มที่ ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน					
2.4 ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน บริษัทมีการจัดกิจกรรมให้ตัวท่านหรือสมาชิกคนอื่นๆ ในครอบครัวของท่าน สามารถมีส่วนร่วมได้ เช่น กิจกรรมออนไลน์ต่าง ๆ					
2.5 ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านสามารถบริหารจัดการเวลาเพื่อพักผ่อนและดูแลสุขภาพอย่างเหมาะสม					
5. ปัจจัยด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น					
3.1 ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน การทำงานภายในหน่วยงานของท่านนั้นมีลักษณะเป็นการทำงานเป็นทีม					
3.2 เมื่อมีปัญหาใดๆ เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานจากที่บ้าน สมาชิกในหน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมในการช่วยแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี					
3.3 ในช่วงที่มีการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านคิดว่าการปฏิสัมพันธ์หรือการประสานงานต่างๆ ระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้แตกต่างไปจากช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่ออฟฟิศแต่อย่างใด					
3.4 ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านยังรู้สึกต้องการรับรู้ถึงความเป็นไปหรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งกับหน่วยงานของท่านหรือกับองค์กร					

3.5 ในช่วงที่ท่านปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านยังรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งกับหน่วยงานของท่านหรือกับองค์กร					
6. ปัจจัยด้านการสื่อสารของหัวหน้างาน					
4.1 ในขณะที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ท่านมีการสื่อสารหรือประชุมงานกับหัวหน้างานผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ อยู่เสมอ เช่น ทางโทรศัพท์ การส่งข้อความ การส่งอีเมล หรือการประชุมทางไกลผ่านทางจอภาพ (Video Conference) เป็นต้น					
4.2 ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานจากที่บ้าน มิได้เป็นอุปสรรคต่อการให้คำแนะนำ การมอบหมายงาน และความคาดหวังต่อผลลัพธ์ของงาน ระหว่างท่านกับหัวหน้างานแต่อย่างใด					
4.3 ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานจากที่บ้าน มิได้ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการทำงาน ระหว่างท่านกับหัวหน้างานแต่อย่างใด					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน

คำชี้แจง: โปรดเลือกคำตอบที่มีความใกล้เคียงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อตอบแต่ละคำถามของแบบสอบถามที่ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ไม่เห็นด้วยมากที่สุด (1)

ไม่เห็นด้วย (2)

ปานกลาง (3)

เห็นด้วยมาก (4)

เห็นด้วย มากที่สุด (5)

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในช่วงที่มีการทำงานจากที่บ้าน	ไม่เห็น ด้วย มาก ที่สุด (1)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)
1. ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร					
1.1 ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับ คนอื่นว่าท่าน เป็นพนักงานของบริษัทนี้					
1.2 ท่านมีความเชื่อมั่นและศรัทธาใน บริษัทนี้เสมอ					
1.3 ท่านคิดว่าปัญหาของบริษัท เป็นเรื่อง ที่พนักงาน ทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข					
1.4 ท่านคิดว่าการทำงานที่บริษัทนี้ให้ ผลตอบแทน และผลประโยชน์ที่ เหมาะสม					
1.5 ถ้าท่านมีโอกาสเปลี่ยนงานที่ให้ ค่าตอบแทนสูงกว่า ท่านยังเลือกที่จะ ทำงานกับบริษัทนี้ต่อไป					
2. ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร					
2.1 ท่านเต็มใจทุ่มเทความพยายามใน การทำงาน เพื่อให้บริษัทประสบ ความสำเร็จ					
2.2 ท่านเต็มใจที่จะเสียสละเวลาส่วนตัว เป็นบางครั้ง เพื่อทำงานที่ได้รับ มอบหมายให้แล้วเสร็จ					
2.3 วิธีปฏิบัติงานในบริษัทสร้าง แรงจูงใจในการ ทำงานให้แก่ท่าน					

2.4 ท่านรู้สึกว่างานต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่านเป็นงานที่มีคุณค่า และมีความสำคัญต่อองค์กร					
3. ความปรารถนาในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร					
3.1 ท่านตั้งใจจะทำงานกับบริษัทฯ นี้ตลอดไปตราบเท่าที่บริษัทยังดำรงอยู่					
3.2 ยิ่งท่านทำงานที่บริษัทนี้ ท่านยิ่งรู้สึกมีความผูกพันต่อบริษัทฯ มากขึ้น					
3.3 ท่านตระหนักว่าผลประโยชน์ของบริษัทเป็นเรื่องสำคัญ					
3.4 ท่านมีความยินดีที่จะปกป้องชื่อเสียงของบริษัท					