

ปัจจัยสมรรถนะของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานบริษัทเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยสมรรถนะของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในการทำงานที่บ้าน Work From Home ของพนักงานบริษัทเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566

นางจิราพร ถนนอมกิตติ

ผู้วิจัย



รองศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนพล วีราสา,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

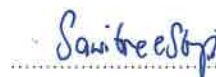


รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล



สาวตรี สันติพิริยพร,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร. พลิศา รุ่งเรือง ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาและแนะนำ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง การดำเนินการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาและอนุเคราะห์จากครอบครัว ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี และความช่วยเหลือในการให้คำปรึกษา ตลอดจนกำลังใจที่ดีแก่ผู้วิจัยและสนับสนุนงานวิจัยนี้ สำเร็จ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเจ้าของเอกสารและงานวิจัยทุกท่านที่ผู้วิจัยได้นำมาศึกษา อ้างอิงในการทำวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งกลุ่มประชากร ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมชั้นเรียน และผู้เกี่ยวข้องที่ได้สละเวลาอันมีค่า ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำงานวิจัย

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยเล่มนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับท่านที่สนใจ คุณประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัยนี้ ขอยกให้กับผู้มีพระคุณทุกท่าน รวมไปถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องและรวมทั้งที่มีได้กล่าวถึงซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด

จิราพร ถนอมกิตติ

ปัจจัยสมรรถนะของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

SUPERVISOR COMPETENCY FACTORS AFFECTING WORK FROM HOME EMPLOYEE'S EFFICIENCY OF PRIVATE COMPANY EMPLOYEES IN BANGKOK

จิราพร ถนอมกิตติ 6450060

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธนพล วีราสา, Ph.D., สาวิตรี สันติพิริยพร, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยสมรรถนะของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะที่จำเป็นของหัวหน้างานและความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของหัวหน้างานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 384 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกและนำมาทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work From Home) จำนวน 2 ปัจจัย ได้แก่ สมรรถนะในการสื่อสารของหัวหน้างานและสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้างาน ในขณะที่ปัจจัยด้านสมรรถนะในการรับรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมภายนอกและเรื่องระหว่างประเทศของหัวหน้างานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work From Home) หากหัวหน้างานมีสมรรถนะในการสื่อสารที่ชัดเจน ผู้ใต้บังคับบัญชาจะสามารถเข้าใจสิ่งที่หัวหน้างานต้องการ เกิดความราบรื่นและสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในด้านสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้างานซึ่งเมื่อหัวหน้างานมีไหวพริบดี สามารถวางกลยุทธ์การทำงานได้ทั้งระบบองค์กร ทั้งทีมงาน และตนเอง ก็เป็นสิ่งที่ส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาหัวหน้างาน การเสริมศักยภาพ การพัฒนาทักษะ เพื่อเป็นการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work From Home)

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ / ทำงานที่บ้าน (Work From Home) / สมรรถนะในการสื่อสาร / สมรรถนะเชิงกลยุทธ์

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1	1
บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามงานวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์การทำวิจัย	2
1.4 ขอบเขตการทำวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 สมมุติฐานการวิจัย	3
1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
บทที่ 2	5
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ความหมายสมรรถนะ	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการบริหาร (Managerial Competency)	8
2.2.1 สมรรถนะในการสื่อสาร Communication competency	8
2.2.2 สมรรถนะในการวางแผนและบริหารจัดการ Planning and Administration Competency	9
2.2.3 สมรรถนะการทำงานเป็นทีม (Teamwork Competency)	10
2.2.4 สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ (Strategic Action Competency)	11
2.2.5 สมรรถนะในการรับรู้เรื่องระหว่างประเทศ (Global Awareness Competency)	11
2.2.6 สมรรถนะในการควบคุมตนเอง Self-management Competency	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home)	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
2.4.1 สมรรถนะในการสื่อสารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)	23
2.4.2 สมรรถนะการวางแผนและการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)	23
2.4.3 สมรรถนะในการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)	24
2.4.4 สมรรถนะเชิงกลยุทธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)	25
2.4.5 สมรรถนะในการรับรู้เรื่องระหว่างประเทศกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)	25
2.4.6 สมรรถนะในการควบคุมตนเองกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)	26
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	28
3.1 รูปแบบการวิจัย	28
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	31
บทที่ 4 ผลการวิจัย	32
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	32
4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)	34
4.3 การทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด (Reliability)	40
4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis)	41
4.5 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	42
4.6 ภาพรวมการทดสอบสมมุติฐานงานวิจัย	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	45
5.1 อภิปรายผลการศึกษา	45
5.1.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	45
5.1.2 ส่วนที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน	45
5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร (Managerial Implications)	47
5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัยและข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป	48
บรรณานุกรม	50
ภาคผนวก	56



สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร	16
3.1	ปัจจัยส่วนบุคคล	30
4.1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	32
4.2	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบแต่ละตัวแปร	35
4.3	แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวแปร	35
4.4	แสดงค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha coefficient ของแต่ละตัวแปร	41
4.5	แสดงการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)	41
4.6	ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ส่งผลกับตัวแปรตามในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)	43
4.7	สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน	44

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	4
4.1	กรอบแนวคิดวิจัยใหม่	40



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19) ซึ่งแพร่เชื้อระหว่างคนและมีการระบาดใหญ่เป็นวงกว้างซึ่งเกิดขึ้นอย่างรุนแรงและรวดเร็ว กระทบกับการดำเนินชีวิตของทุกคนทั้งในภาคสาธารณะสุขและเศรษฐกิจ ซึ่งได้ถูกประกาศให้เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ส่งผลให้มีมาตรการเร่งด่วนด้านการป้องกันโรคติดต่อ หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนตอบรับมาตรการดังกล่าวมีปรับเปลี่ยนการดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบันที่ เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อและรักษาซึ่งศักยภาพทางธุรกิจและเศรษฐกิจ ทำให้รูปแบบของการดำเนินธุรกิจ หรือกิจกรรมต่าง ๆ จำเป็นต้องปรับการดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องตามแนววิถีชีวิตปกติใหม่ (New Normal) ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่นการลดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นการควบคุมการแพร่ระบาด ซึ่งจะนำไปสู่การปรับแนววิถีคิดและหาแนวทางปฏิบัติ เปลี่ยนรูปแบบวิธีการทำงาน โดยการทำงานถูกปรับรูปแบบการทำงานจากในออฟฟิศเป็นการทำงานที่บ้าน (Work From Home) แทน โดยการนำเทคโนโลยีในการสื่อสารเข้ามาช่วยในกระบวนการทำงาน เช่น การประชุมผ่านช่องทางออนไลน์ ตลอดจนการพัฒนาใช้ระบบการจัดเก็บเอกสารแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น ซึ่งการปรับเปลี่ยนนี้ช่วยให้องค์กรสามารถลดค่าใช้จ่ายประหยัดต้นทุนเรื่องสถานที่ พนักงานประหยัดเวลาในการเดินทางช่วยทำให้การบริหารจัดการเวลาได้ดีขึ้น ส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพที่สูงขึ้น สร้างรายได้เปรียบแข่งขันให้กับองค์กร โดยรูปแบบการทำงานในอนาคตนั้น มีแนวโน้มที่จะถูกปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับประเภทของงานแต่ละอาชีพ

ข้อมูลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพนักงานบริษัทเอกชนที่มีประสบการณ์ทำงานที่บ้านในเดือนเมษายน จำนวน 315 คน เพื่อสำรวจเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน (Work from home) ผลสำรวจระบุว่าพนักงานส่วนมากมีประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้านระดับปานกลางร้อยละ 56.50 มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ที่ร้อยละ 26 และมีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ที่ร้อยละ 17.50 และพบว่าสัดส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีมากที่สุดคือพนักงานบริษัทเอกชน (Piyanat Chasi & Setthaphong Matanka, 2020)

จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นการปรับตัวเพื่อการอยู่รอดจึงเป็นเรื่องที่ทุกคนต้องเตรียมพร้อมเพื่อรับมือเมื่อสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรเปลี่ยนแปลงไป แนวคิดหรือ

รูปแบบในการเปลี่ยนแปลงไป สมรรถนะของพนักงาน (Competency) ทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จำเป็นต้องถูกปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์และปัจจัยภายนอก เพื่อค้นหาแนวทางที่ดีที่สุดในการปรับรูปแบบทำงาน ซึ่งการปรับเปลี่ยนนี้ยังคงไว้ซึ่ง ทัศนคติ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร เนื่องจากองค์กรต้องการบุคลากรมีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการทำงานหลากหลาย เหมาะสมกับตำแหน่งงาน พนักงานจำเป็นต้องพัฒนาตนเอง เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ มีความพร้อมสำหรับการเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ ซึ่ง Managerial Competency เป็นคุณสมบัติในการจัดการบุคลากรเพื่อมุ่งเน้นการจัดการงานให้สำเร็จ

ดังนั้นเพื่อให้การทำงานลุล่วงบรรลุตามแผนที่กำหนดไว้ หัวหน้าหรือผู้นำ คือผู้กำหนดวิสัยทัศน์ให้กับทีมและสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานในทีมสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ โดยหาวิธีในการสร้างแรงจูงใจให้กับทีม ลดสิ่งรบกวนและจัดสิ่งกีดขวาง ช่วยสนับสนุนส่งเสริมเพื่อให้การทำงานของลูกน้องหรือทีมงานสะดวกและราบรื่น ผู้นำหรือหัวหน้าจำเป็นต้องมีสมรรถนะการบริหารเพื่อช่วยจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานเข้าใจและรับทราบถึงเป้าหมายร่วมกัน และกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานและนำมาใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร

1.2 คำถามงานวิจัย

1.2.1 สมรรถนะด้านการบริหารงานของหัวหน้างานในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) อยู่ในระดับใด

1.2.2 ปัจจัยใดเป็นสมรรถนะหลักของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของพนักงานในองค์กร

1.3 วัตถุประสงค์การทำวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะที่จำเป็นของหัวหน้างานในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home)

1.3.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของหัวหน้างานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home)

1.4 ขอบเขตการทำวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาระดับสมรรถนะด้านการบริหารงานของหัวหน้างานในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของหัวหน้างานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จำกัดขอบเขตการศึกษา โดยมีกลุ่มประชากรคือพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานครฯ เลือกกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (nonprobability) แบบสะดวก (convenience sampling) จำนวน 384 คน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) การวิจัยนี้เริ่มต้นในเดือนพฤษภาคม 2565 และเสร็จสิ้นในเดือน ธันวาคม 2565 โดยมีระยะเวลาการทำวิจัยรวม 8 เดือน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.5.1 เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะของหัวหน้างานในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home)
- 1.5.2 เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของหัวหน้างานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home)
- 1.5.3 เพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำแผนพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากร ให้พนักงานในองค์กรสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

1.6 สมมุติฐานการวิจัย

- 1.6.1 สมรรถนะในการสื่อสารของหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)
- 1.6.2 สมรรถนะในการวางแผนและบริหารจัดการของหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)
- 1.6.3 สมรรถนะในการทำงานเป็นทีมของหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)
- 1.6.4 สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

1.6.5 สมรรถนะในการรับรู้เรื่องระหว่างประเทศของหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

1.6.6 สมรรถนะในการควบคุมตนเองของหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยสมรรถนะหัวหน้างานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาสมรรถนะของหัวหน้างาน (Managerial Competency) ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของพนักงานในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีหัวข้อดังนี้

2.1 ความหมายเกี่ยวกับสมรรถนะ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะด้านบริหาร (Managerial Competency)

2.2.1 สมรรถนะในการสื่อสาร (Communication competency)

2.2.2 สมรรถนะในการวางแผนและบริหารจัดการ (Planning and Administration Competency)

2.2.3 สมรรถนะในการทำงานเป็นทีม (Teamwork Competency)

2.2.4 สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ (Strategic Action Competency)

2.2.5 สมรรถนะในการรับรู้เรื่องระหว่างประเทศ (Global Awareness Competency)

2.2.6 สมรรถนะในการควบคุมตนเอง (Self-management Competency)

2.3 แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายสมรรถนะ

สมรรถนะ หมายถึงคุณลักษณะภายในของบุคคลที่นำมาใช้ในการทำงานในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือการทำหน้าที่ที่กำหนดให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น ความรู้เกี่ยวกับงาน ทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การสื่อสาร รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาหรือเหตุการณ์เฉพาะหน้า

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะของแต่ละคนที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานดี มีคุณภาพ สามารถปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดในกรอบหน้าที่ของตนเองได้อย่างโดดเด่นกว่า

บุคคลอื่น แม้ว่าจะทำงานในตำแหน่งงานเดียวกัน ซึ่งสะท้อนได้ว่าผู้ที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นผู้ที่สามารถนำเอาความรู้ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้เพื่อทำให้งานเกิดประโยชน์มากที่สุด (McClelland, 1973)

Boyatzis (1982) ให้นิยามเกี่ยวกับ สมรรถนะ ไว้ว่าเป็นลักษณะอยู่ภายในบุคคลแต่ละบุคคล เป็นความสามารถในการทำงานซึ่งมีผลกับผลงาน

Hamel และ Prahalad (1990) ได้นำเสนอแนวคิด ความสามารถหลัก ซึ่งประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงาน เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพตามแผนที่องค์กรวางไว้

Spencer และ Spencer (1993) ระบุไว้ว่า ความแตกต่างของสมรรถนะมีความเฉพาะตัว เป็นลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล มีความสัมพันธ์เป็นเหตุผลกัน โดยอ้างอิง (Criterion-Reference) และ/หรือ การดำเนินงานที่เกิดประสิทธิภาพที่เหนือกว่า (Superior Performance) สมรรถนะของ Spencer & Spencer ต่อยอดแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของ McClelland โดยอธิบายเกี่ยวกับ Competency เปรียบเทียบองค์ประกอบของสมรรถนะกับภูเขาน้ำแข็ง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) ส่วนที่มองเห็น (อยู่เหนือน้ำ) สามารถมองเห็นและพัฒนาได้โดยง่าย โดยการศึกษาเรียนรู้ค้นคว้า หรือได้รับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงผ่านการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ ได้แก่

1.1) ทักษะ (Skill) คือ การที่บุคคลได้ทำสิ่งใดอย่างอย่างสม่ำเสมอจนเกิดเป็นความชำนาญ สามารถทำสิ่งนั้นได้อย่างคล่องแคล่ว มีประสิทธิภาพ

1.2) ความรู้ (Knowledge) คือ พื้นฐานของทักษะและเป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ความเข้าใจเฉพาะด้านหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

2) ส่วนที่มองไม่เห็น (อยู่ใต้น้ำ) สามารถเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาได้ยาก ใช้ระยะเวลา และส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม

2.1) บทบาททางสังคม (Social Role) คือบทบาทที่แสดงออกต่อบุคคลอื่น ๆ การสื่อให้ผู้อื่นในสังคมรับทราบถึงสิทธิและหน้าที่ ตามสถานภาพของตนเอง

2.2) ภาพลักษณ์ภายในของบุคคล (Self-concept) สิ่งที่บุคคลแสดงออกสื่อออกมา เป็น เจตคติ ค่านิยม คุณค่าภายในตนเอง ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่ต้องการแสดงออกให้บุคคลอื่นรับทราบและยอมรับในภาพนั้น เช่น ความมั่นใจในตนเอง

2.3) อุปนิสัย (Trait) ลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถอธิบายหรือสะท้อนตัวตนของบุคคลนั้นออกมา ลักษณะของบุคคลที่เป็นพฤติกรรม ๆ หรือความเคยชินในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เช่น ความน่าเชื่อถือ

2.4) แรงจูงใจ (Motive) แรงขับเคลื่อนที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ส่งเสริมและทำให้บรรลุเป้าหมายและความสำเร็จที่วางแผนไว้

O'Hagan (1996) ได้อธิบายว่า สมรรถนะหมายถึงสิ่งที่บุคคลสามารถถ่ายทอด ด้านความรู้และทักษะเฉพาะที่ตนเองมีอยู่ ไปสู่กิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทำให้เกิดคุณค่าในงานใหม่ เช่น การวางแผนงาน การปรับระบบการทำงานใหม่ ๆ หรือการได้รับหน้าที่พิเศษอื่นนอกเหนือจากงานปัจจุบันที่ทำอยู่ นอกจากนี้ยังอาจหมายถึงความมีประสิทธิภาพและคุณภาพของบุคคล ในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ ซึ่งสามารถพัฒนาเรียนรู้ได้ง่าย รวดเร็วกว่าการสร้างค่านิยม

Parry (1997) ได้นิยามคำว่าสมรรถนะ ไว้ว่า หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณสมบัติ (attributes) ที่เกี่ยวกับงานและตำแหน่งงาน โดยรวมอุปนิสัย แรงจูงใจ และภาพลักษณ์ภายในไว้ด้วยกัน

Kirschner, et.al (1997) ได้ระบุว่าสมรรถนะคือกลุ่มความรู้ ทักษะของบุคคลที่มีอยู่แล้ว นำเอามาประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุด เพื่อบรรลุเป้าหมาย หรือสถานการณ์ที่แตกต่าง สมรรถนะอาจหมายถึง การใช้วิจารณญาณ ค่านิยม และความเชื่อมั่นในตนเองในการตัดสินใจเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Parry (1998) กล่าวว่า ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ในการทำงาน มีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานในองค์กร โดยสมรรถนะเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันระหว่างงาน และผลลัพธ์ ผลจากการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถถ่ายทอดออกมาได้หลายด้าน ที่แตกต่างกันไปตามแนวคิด เช่น สมรรถนะเป็นเสมือนปัจจัยนำเข้า (Input) เกิดจากการปฏิบัติงานโดยมาจากพื้นฐานของงานเป็นตัวกำหนดขึ้น การกำหนดขอบเขตของสมรรถนะที่จำเป็นในแต่ละงาน ซึ่งแต่ละงานได้รวมบุคลิก ลักษณะ ค่านิยม และรูปแบบบางอย่างไว้ด้วยกัน พร้อมกับได้ให้นิยามของสมรรถนะว่าเป็นความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ (attributes) มีความสัมพันธ์กับตำแหน่งงาน สมรรถนะสามารถวัดผลเปรียบเทียบได้กับมาตรฐาน และส่งเสริมพัฒนาได้โดยการผ่านการฝึกอบรม

Dubois และ Rothwell (2004) ได้เสนอไว้ว่า สมรรถนะเป็นการนำเอาคุณลักษณะของบุคคล ที่มีอยู่และนำเอาสมรรถนะนั้นมาปรับใช้ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการบริหาร (Managerial Competency)

Drucker (2005) ระบุว่า ภาวะผู้นำคือการปรับระดับวิสัยทัศน์ของบุคคลให้สูงขึ้น ยกกระดับประสิทธิภาพในการทำงานไปสู่มาตรฐานที่ดีขึ้น ไม่ใช่เพียงแค่การปรับบุคลิกภาพ การสร้างมิตรหรือการจูงใจเพียงเท่านั้น

Boston Consulting Group (2020) ระบุว่าผู้นำในอุดมคติควรเน้นที่มนุษย์เป็นศูนย์กลาง และแสดงคุณสมบัติหลักห้าประการ คือ การพิจารณา, ความเข้าอกเข้าใจ, การฟัง, การพัฒนาทีม, ทบทวนตัวเอง

ความสามารถของผู้นำจะสามารถนำสมรรถนะที่จำเป็นที่ผู้นำควรมี เพื่อส่งเสริมพนักงานในองค์กรให้ทำงานเพื่อบรรลุภารกิจ สิ่งเหล่านี้เป็นลักษณะความเป็นผู้นำ โดยอาจมีตั้งแต่ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ เช่น ความเห็นอกเห็นใจและอิทธิพล ไปจนถึงทักษะความเป็นผู้นำในด้านเฉพาะด้าน การวางแผนและการตัดสินใจ

Al-Kahtani (2000) กล่าวว่า Competence base สามารถแบ่งออกเป็นสมรรถนะ 6 ประการ ซึ่งองค์กรสามารถใช้ความสามารถเหล่านี้เพื่อให้การทำงานสามารถบรรลุเป้าหมาย ได้แก่ การดำเนินการเชิงกลยุทธ์ การจัดการตนเอง การบริหาร การตระหนักรู้ในระดับโลก การทำงานร่วมกันเป็นทีม และการสื่อสาร ทักษะสมรรถนะนี้เป็นสิ่งที่ผู้จัดการในองค์กรทุกประเภทต้องได้รับการพัฒนา

Hellriegel et.al (2005) แนะนำว่าผู้จัดการที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารหลัก 6 ประการ ได้แก่ การสื่อสาร, การวางแผน, การทำงานเป็นทีม, การดำเนินการเชิงกลยุทธ์, การรับรู้สถานการณ์รอบโลก และความสามารถในการจัดการตนเอง

2.2.1 สมรรถนะในการสื่อสาร Communication competency

Alberta Education (2011) ได้อธิบายว่า การสื่อสารคือการถ่ายทอดสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ ความคิดและความรู้สึก ผ่านคำพูด การเขียน หรือแสดงออกด้วยท่าทาง ด้วยรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการกับบุคคลอื่น

Cambridge university Press (2020) ระบุว่า การสื่อสารเป็นทักษะที่จำเป็นในชีวิต ซึ่งทำให้เราสามารถแบ่งปันข้อมูล แนวคิด การแสดงความรู้สึกและอธิบายข้อโต้แย้งได้

Cenere et al. (2015) ระบุว่า การสื่อสารเป็นขั้นตอนการแสดงออกของมนุษย์ที่มีความละเอียดอ่อน เช่น ท่าทางการแสดงออก สีหน้า และรูปแบบของการตีความ การสื่อความหมายในแต่ละ

ละรูปแบบเหตุการณ์ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับทำงานที่สามารถพัฒนาและเสริมสร้างได้ โดยระบุขอบเขตของการสื่อสารไว้ดังนี้

- 1) การใช้ภาษาที่เหมาะสมกับสถานการณ์ของผู้ที่จะสื่อสาร
- 2) การจัดการการสนทนา
- 3) การมีส่วนร่วมด้วยความเหมาะสม

ดังนั้น บุคคลที่สามารถถ่ายทอดความคิดและสื่อสาร กระบวนการที่อธิบายถึงความรู้สึกภายในใจ ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกัน จะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

Robbins (1985) ได้ระบุไว้ว่าวิธีที่เราสื่อสารกับผู้อื่นและกับตัวเอง จะเป็นตัวกำหนดคุณภาพชีวิต ข้อมูลที่สื่อสารจะต้องมีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน รวมไปถึงระยะเวลาของการสื่อสารที่เหมาะสม นำไปสู่ความเข้าใจกัน เกิดความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน พนักงานต้องการการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง แจ่มชัด ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำ ให้ความเห็น อภิปรายปัญหาและร่วมกันหาแนวทางในการแก้ไข การทำงานร่วมกันต้องอาศัยผู้นำหรือหัวหน้าที่เป็นนักสื่อสารที่ดีเพื่อถ่ายทอดข้อความให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องเข้าใจได้อย่างชัดเจน นักสื่อสาร ที่ยอดเยี่ยมสามารถสร้างแรงบันดาลใจและแนะนำทีมของพวกเขาให้บรรลุความคาดหวังและบรรลุวิสัยทัศน์อย่างเต็มที่

Robbins (1985) ได้นิยามว่า สมรรถนะการสื่อสาร ช่วยส่งเสริมผู้เรียนให้รับและส่งสาร ถ่ายทอดความคิด ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก และมุมมองในรูปแบบของตนเองผ่านตัวกลางในการแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดประสบการณ์ รวมไปถึงการเจรจาต่อรอง ใกล้เคียงปัญหา ความขัดแย้งต่าง ๆ อย่างมีหลักการและความถูกต้องโดยผ่านการไตร่ตรองและคำนึงถึงผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่น มุ่งเน้นและคำนึงถึงสิ่งที่เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและองค์กร การสื่อสารในปัจจุบันสามารถทำได้หลากหลายวิธี เช่น การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ และการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

Cooley และ Roach (1984) กล่าวว่า ความสามารถในการสื่อสารหมายถึง ความสามารถในการนำเอาความรู้เกี่ยวกับวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมไปปรับใช้ในเหตุการณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ

2.2.2 สมรรถนะในการวางแผนและบริหารจัดการ **Planning and Administration Competency**

Hellreigel et al. (2005) ให้คำจำกัดความผู้จัดการว่า บุคคลที่วางแผน จัดระเบียบ กำกับดูแล ควบคุม บริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Gupta (2007) กล่าวว่าการวางแผนเป็นหน้าที่การบริหารจัดการที่สำคัญที่สุด เป็นตัวกำหนดทิศทางสำหรับหน้าที่การบริหารอื่น ๆ เช่น การจัดระเบียบ การเป็นผู้นำ และการควบคุม

Erasmus et al. (2013) กล่าวว่าการวางแผนเป็นขั้นตอนที่กำหนดว่าองค์กรควรดำเนินการอย่างไรเพื่อบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ การวางแผนจึงเป็นพื้นฐานของงานบริหารเป็นขั้นตอนที่ต้องสนับสนุน เพื่อให้การดำเนินการบรรลุผล สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรและวัตถุประสงค์

Singla (2014) ได้ระบุว่า การวางแผนคือกำหนดล่วงหน้าว่าจะทำอะไรในอนาคต และผ่านการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้ว โดยมีการกำหนดว่าจะทำอะไร เมื่อไหร่ และใครเป็นผู้ทำ

2.2.3 สมรรถนะการทำงานเป็นทีม (Teamwork Competency)

Dyer (1997) ได้ให้แนวคิดว่าการสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด จากการอภิปรายผลของเมโย ในการศึกษาที่ฮอว์ธอร์น Hawthorne studies มีหัวข้อดังนี้

- 1) เมื่อสมาชิกประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานหัวหน้าจะให้ความสนใจเสมอ
- 2) เมื่อสมาชิกแสดงผลงานหัวหน้าจะต้องแสดงออกถึงความภาคภูมิใจในผลงาน
- 3) เมื่อกลุ่มปฏิบัติงานร่วมกันหัวหน้าช่วยสนับสนุนและให้กลุ่มวางเงื่อนไขการทำงาน
- 4) การออกความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานของกลุ่มจะต้องแสดงออกด้วยความจริงใจ
- 5) ความภาคภูมิใจในผลงานร่วมกันภายในกลุ่ม และการเป็นที่ยอมรับจากภายนอก
- 6) ไม่สร้างความกดดันให้เกิดขึ้นภายในกลุ่ม
- 7) มีการปรึกษากลุ่มก่อนการดำเนินการในเรื่องใด ๆ
- 8) สร้างความมั่นใจและเปิดเผยภายในกลุ่ม

Williams (2014) กล่าวว่าไว้ว่า สมรรถนะเกี่ยวกับคน คือความสามารถในการทำงานร่วมกับสมาชิกของกลุ่ม สามารถสร้างความร่วมมือ หัวหน้าที่มีทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์ จะช่วยในการสร้างแรงบันดาลใจให้กับสมาชิกในทีม โดยมุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพการสื่อสาร และทักษะการฟัง

วารินทร์ ตระกูลสฤณี (2549) ระบุว่าแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม เพราะความแตกต่างของเรา ในด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถของแต่ละคนย่อมไม่เหมือนกัน เราควรเลือกจุดเด่นข้อดีของแต่ละบุคคลมารวมกัน การทำงานเป็นทีมนี้ ความสำคัญขึ้นอยู่กับสมาชิกในทีมร่วมมือกัน การทำงานแยกเป็นส่วน ๆ ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ไม่สอดคล้องกันย่อมส่งผลเสียกับองค์กร

จากแนวคิดทฤษฎีการปฏิบัติงานของบุคคลต่าง ๆ สรุปได้ว่า หัวหน้าสามารถสร้างการทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ โดยการสร้างแรงจูงใจ มีความไว้วางใจระหว่างกัน เกิดความพึงพอใจระหว่างทีมงาน ทำให้สามารถทำงานและบรรลุความสำเร็จได้ ช่วยให้ผลปฏิบัติงานดีขึ้น

2.2.4 สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ (Strategic Action Competency)

สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ คือการวิเคราะห์กลยุทธ์องค์กรและปรับรูปแบบของการทำงานตามสถานการณ์และสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน โดยเน้นการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรตั้งแต่การวางแผน การบริหาร การกำกับดูแล และประเมินผลกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ให้สำเร็จลุล่วง

สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และมีคุณลักษณะพิเศษเฉพาะบุคคล ด้านความคิดที่สามารถแก้ไขปัญหา ทั้งปัญหาของตนเอง หรือปัญหาองค์กรได้เท่าทันต่อสถานการณ์ มีความมั่นใจในตัวเองสูง สามารถทำงานกับผู้อื่นได้อย่างสอดคล้อง เรียบร้อย (ไท พานนนท์ และคณะ, 2559)

สมรรถนะด้านภาวะผู้นำเป็นสมรรถนะที่สำคัญ บุคคลที่ทำให้ผู้อื่นทำงานตามวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ และภารกิจหลักขององค์กร สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ คือ ลักษณะของพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ เช่น มีความเข้าใจถึงจุดแข็งจุดอ่อนของธุรกิจ มีความรู้เรื่องแนวโน้มของธุรกิจและตลาดในภาพรวมเพื่อบริหารกลยุทธ์และพัฒนาองค์กรในระยะยาว

Hellriegel, Jackson et al. (2008) สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ คือผู้นำที่สามารถลงมือปฏิบัติ และสามารถให้ข้อเสนอแนะกับลูกน้องในปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้เพื่อบรรลุเป้าหมาย โดยต้องเข้าใจในองค์กรและการดำเนินกลยุทธ์

2.2.5 สมรรถนะในการรับรู้เรื่องระหว่างประเทศ (Global Awareness Competency)

สมรรถนะในการรับรู้เรื่องระหว่างประเทศ หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน รับทราบข้อมูล เหตุการณ์ สถานการณ์ต่าง ๆ ของโลกและรับทราบถึงสิ่งที่มีผลต่อธุรกิจในด้านสังคม การเมือง วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เพื่อเตรียมรับมือการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นได้อย่างดี

Hellriegel, Jackson et al. (2008) สมรรถนะในการรับรู้สถานการณ์ระหว่างประเทศ ต้องเข้าใจวัฒนธรรม การเมือง เศรษฐกิจ และสังคม รวมถึงสถานการณ์ต่าง ๆ รับรู้ผลของสถานการณ์นั้น ๆ หรือเหตุการณ์นั้น ๆ และสามารถประเมินสถานการณ์ เปิดกว้างในวัฒนธรรม เข้าใจความแตกต่าง

2.2.6 สมรรถนะในการควบคุมตนเอง Self-management Competency

สมรรถนะในการควบคุมตนเอง หมายถึง การเปิดใจยอมรับ มีความมุ่งมั่น การตระหนักพัฒนา เชื่อว่าตนเองมีความสามารถ และควบคุมตนเองให้ปฏิบัติตามเป้าหมาย มีอุดมการณ์ชัดเจนและนำมาใช้จัดการตนเองและผู้อื่นได้ (พรชัย เจคามาณ, 2557)

สมรรถนะในการควบคุมตนเอง เป็นสมรรถนะของหัวหน้างานที่สามารถสร้างแรงกระตุ้นใจให้เกิดความกระตือรือร้น อดทนกับอุปสรรคที่ต้องเผชิญ อดทนต่อปัญหา มีความทุ่มเทเพื่อให้งานนั้นสำเร็จ สามารถปรับเปลี่ยนตัวเองพลิกฟื้นสถานการณ์เมื่อพบกับอุปสรรคหรือความผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว สามารถสร้างและปรับสมดุลให้กับชีวิต รู้หน้าที่และมีความรับผิดชอบต่องาน ไม่หยุดเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

Daniel and Richard (2017) อธิบายถึง Emotional Intelligence และแบ่งเป็น 12 ด้าน โดยในด้านการจัดการตนเองประกอบไปด้วย 4 ด้านย่อย ดังนี้

- 1) Emotional control (การควบคุมอารมณ์) มีความตระหนักรู้ ควบคุมหรือหยุดตนเองได้ ไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมออกมา
- 2) Adaptability (การปรับตัว) สามารถปรับตัวอย่างรวดเร็วเมื่อต้องเจอกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด ไม่ยึดติดกับวิธีการหรือรูปแบบเดิม
- 3) Achievement orientation (การจดจ่อกับเป้าหมาย) สามารถปรับแผนและลงมือรับผิดชอบในหน้าที่ เพื่อบรรลุผลลัพธ์ที่วางไว้ ไม่ว่าจะเผชิญเหตุการณ์อะไรก็ยังจดจ่อกับเป้าหมาย ไม่ปล่อยความคิดไปกับสถานการณ์ หรือกล่าวโทษเหตุการณ์ต่าง ๆ
- 4) Positive outlook (การมองในมุมบวก) เมื่อเจอเหตุการณ์ที่ไม่ดี สามารถค้นหาด้านที่ดีในแง่บวก เป็นสิ่งที่ได้เรียนรู้

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home)

บุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพคือผู้ที่ทำหน้าที่ของตนได้อย่างถูกต้องตามเวลาที่กำหนดไว้ ประสิทธิภาพถูกกำหนดให้เป็นระดับเพื่อวัดความสำเร็จในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการ เมื่อองค์กรมีประสิทธิภาพ จะนำไปสู่การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ คิดค้นผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่มีคุณภาพ นำมาซึ่งความพึงพอใจจากลูกค้าและผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจะพยายามหาวิธีแก้ไขปัญหอย่างสร้างสรรค์และพยายามปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

Katz (1964) ได้ระบุว่าองค์กรที่มีประสิทธิภาพลักษณะคือ สามารถสรรหา คัดเลือกบุคคลที่มีประสิทธิภาพ โดยองค์กรจะต้องสร้างความผูกพัน กำหนดการปฏิบัติงานตามหน้าที่ และสร้างแรงกระตุ้น เพื่อให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติตามหน้าที่ที่องค์กรกำหนดได้

Hoy and Miskel (2013) เสนอแนวทางไว้ดังนี้

1) ประสิทธิภาพขององค์กรตามเป้า (goal model of organizational effectiveness) การดำเนินการตามเป้าหมายที่องค์กร

2) ประสิทธิภาพขององค์กรตามระบบทรัพยากร (system resource model of organizational effectiveness) การรักษาผลประโยชน์ขององค์กรตามสถานการณ์ปัจจุบันและมีความสามารถในการแสวงหาทรัพยากรซึ่งทำให้องค์กรเกิดประสิทธิผลสูงสุด

3) ประสิทธิภาพขององค์กรตามรูปแบบการบูรณาการ (an integrated goal and system resource model effectiveness) โดยการรวมตัวกันของเป้าหมาย และระบบทรัพยากร โดยมีกระบวนการที่มีข้อตกลงที่สำคัญร่วมกัน

Yukl G.A. (1998) กล่าวว่า การที่ธุรกิจหรือองค์กรจะสามารถพัฒนาและมีความสามารถในการดำเนินธุรกิจระยะยาวนั้น ผลของความสำเร็จขององค์กรจะเป็นตัวกำหนด ซึ่งมีดัชนีชี้วัดผลงาน 3 ประเภท คือ

1) ขั้นตอนการทำงานที่เชื่อถือได้ (efficiency and process reliability) คือ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้ทำงานได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด โดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุดคือ ลด หลีกเลี่ยงสิ่งที่ทำให้ขั้นตอนการทำงานเกิดความล่าช้าโดยไม่จำเป็น ลดความผิดพลาด ข้อบกพร่องหรืออุบัติเหตุ โดยยังสามารถรักษามาตรฐานการทำงาน สามารถวัดผลการดำเนินงานและไม่กระทบสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน ซึ่งขั้นตอนในการทำงานนี้ปรับปรุงโดยใช้ทรัพยากรอื่นทดแทน โดยยังคงสามารถรักษามาตรฐานและคุณภาพของผลผลิตหรือการบริการได้ เช่น ระยะเวลาในการดำเนินการ หรือการป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ ซึ่งการปรับขั้นตอนดังกล่าวนี้ อาจทำให้ลดประสิทธิภาพของการทำงานลงไปบ้าง จึงควรมีการออกแบบปรับปรุงพัฒนาขั้นตอนการทำงานใหม่ควบคู่กันไปด้วย

2) ทรัพยากรบุคคลและความสัมพันธ์ (human resources and relations) หมายถึง ทักษะการทำงานและประสิทธิภาพของทรัพยากรบุคคลในหน่วยงาน ซึ่งอาจใช้คำว่าทุนมนุษย์เพื่ออธิบายถึงคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ซึ่งหากบุคคลในองค์กรรับรู้และเข้าใจในหน้าที่ตนเอง รู้วิธีการที่ต้องปฏิบัติ จะมีผลทำให้ผลประกอบการขององค์กรนั้น ๆ ดีขึ้น ความสัมพันธ์บุคคล คือ การให้ความไว้วางใจ ให้ความร่วมมือ ตั้งใจทำหน้าที่ตามภารกิจขององค์กร ทำงานด้วยความแข็งขัน เต็มใจ องค์กรจะเกิดประสิทธิภาพเมื่อบุคลากรในองค์กรสามารถพัฒนาความสัมพันธ์โดยการให้

ความร่วมมือ สนับสนุนข้อมูลหรือให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เมื่อพนักงานถูกพัฒนาทักษะที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับงานซึ่งเป็นเครื่องมือในการวัดประสิทธิภาพในการทำงาน ความสามารถในการคิดค้นนวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ สินค้า หรือบริการใหม่ ๆ ได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย ความสำคัญของมนุษย์และทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์และทรัพยากรมนุษย์จะลดลงหากองค์กรนั้นมีระบบการทำงานที่เป็นอัตโนมัติและใช้คนจำนวนน้อยหรือการจ้างงานจากภายนอกองค์กร

3) นวัตกรรมและการปรับตัว (innovation and adaptation) การเปลี่ยนแปลง โอกาส และสิ่งแวดล้อมภายนอกส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร องค์กรตอบสนองต่อปัจจัยเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม เพราะอาจกระทบกับดำเนินการตามแผนขององค์กร หากองค์กรต้องการความสำเร็จจะต้องเร่งดำเนินการปรับตัวโดยสังเกตสิ่งที่ได้รับผล เช่น โอกาส ระบบการทำงาน รูปแบบผลิตภัณฑ์หรือรูปแบบการให้บริการ รวมทั้งปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ขององค์กร

เมื่อปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ความรวดเร็วของเทคโนโลยี สังคม การเมืองและเศรษฐกิจที่ถดถอย รวมไปถึงสัญญาณเตือนจากคู่แข่งทางธุรกิจภายนอก นวัตกรรมเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาสำหรับองค์กรที่การแข่งขันที่เน้นด้านการสร้างความประทับใจ จำเป็นที่ต้องตอบสนองต่อนวัตกรรม สัญญาณเตือนและโอกาสอย่างเร่งด่วน การพัฒนาปรับตัวและสร้างการรับรู้ได้โดยแปลข้อมูลจากสิ่งแวดล้อม เช่น การศึกษาจากข้อมูลฐานลูกค้าสมาชิก เข้าใจในกระบวนการการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างส่วนงาน เพื่อให้การจัดการงานมีประสิทธิภาพ เพิ่มพูน รักษาความรู้ ถ่ายทอดส่งต่อความรู้ใหม่ ๆ ในองค์กร เกิดความคล่องตัวในกระบวนการทำงาน สร้างนวัตกรรมในด้านผลิตภัณฑ์ ขั้นตอนการบริการ และการมีทรัพยากรที่มีประโยชน์ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานใหม่ ๆ และการบริหารความเสี่ยง หากองค์กรมีการวางกลยุทธ์ในการแข่งขันซึ่งระบุประเภทของผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีอิทธิพลเหนือลูกค้าและคู่แข่งได้ โดยกลยุทธ์นั้น ๆ จะต้องมีกระบวนวิธีหรือขั้นตอนที่จะนำไปสู่การมีความสามารถใหม่หรือการขยายธุรกิจ เช่น การร่วมทุน การควบรวมกิจการ

Herrington Emerson (1931) ได้กล่าวถึงหลักในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ 12 หัวข้อ ดังนี้

1) เรียนรู้ทำความเข้าใจและระบุแนวคิด ขั้นตอนในการทำงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมลักษณะของพนักงาน เช่น จุดประสงค์ เป้าหมาย วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัตถุประสงค์

2) มีวิจรณ์ญาณในการทำงานพิจารณา

3) มีผู้คอยให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ เนื่องจากการปรับปรุงประสิทธิภาพของงาน เป็นความรู้เฉพาะทาง ต้องมีผู้เชี่ยวชาญเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพมาพัฒนาแต่ละหน่วยในองค์กร

4) มีวินัย เมื่อองค์กรวางแผนงานเรียบร้อยแล้วต้องดำเนินการตามแผนที่วางไว้

5) ข้อตกลงมีความยุติธรรม ปฏิบัติกับพนักงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม มีความยุติธรรม และเป็นธรรม

6) มีความน่าเชื่อถือ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ การบันทึกมีหลักฐานสามารถตรวจสอบ และเชื่อถือได้

7) มีการสื่อสารแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินการต่าง ๆ อยู่เสมออย่างทั่วถึง

8) มีกำหนดการชัดเจนและมีมาตรฐาน จำเป็นต้องมีการวางแผนเพื่อช่วยพัฒนา ระยะเวลาหรือกระบวนการทำงาน

9) มีมาตรฐานในการผลิตสินค้าหรือบริการ มีการวางแผนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน เตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนส่งเสริมการปฏิบัติงานให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์ขององค์กร

10) การดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน มีการวางแผนด้านองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น เครื่องจักร คน การขนส่ง

11) มีการกำหนดมาตรฐานในองค์กร เช่น คู่มือในการทำงาน มีการสื่อสารข้อมูลที่เป็น เงื่อนไขมาตรฐาน และการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานไปยังผู้เกี่ยวข้องในองค์กร

12) ประสิทธิภาพของค่าตอบแทนหรือ รางวัล พนักงานต้องได้รับรางวัลเมื่อสามารถ ปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพให้แก่องค์กร

เสนาะ ดิยาวี (2543) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ปัจจัย ดังนี้

1) งานมีคุณภาพ คือ ได้รับประโยชน์คุ้มค่า งานมีความถูกต้อง ตรงตามมาตรฐานที่กำหนด มีความรวดเร็ว

2) ตรงตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ผลการปฏิบัติงานสอดคล้องตามแผนขององค์กร

3) เวลาที่ใช้เหมาะสมกับปริมาณงาน

4) รายจ่ายที่เกิดขึ้นกับการดำเนินงานเหมาะสมกับงานและวิธีการ โดยปรับใช้ ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าที่สุด หาวิธีป้องกันการเกิดความสูญเสีย หรือให้เกิด ความสูญเสียน้อยที่สุด

กล่าวได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานมีความสำคัญต่อองค์กรปัจจุบันเนื่องจากเป็น การนำศักยภาพของบุคคลที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่องค์กร

กำหนดเป้าหมายไว้ เกิดความได้เปรียบเชิงแข่งขันจากการมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กร ที่สามารถรับรู้ถึงสิ่งแวดล้อม แนวคิด เทคนิคการดำเนินงานและเทคโนโลยีต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก หรือการเรียนรู้ประสบการณ์แลกเปลี่ยนกันภายในองค์กร เพื่อสามารถนำไปปรับปรุงกระบวนการการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและผลงานวิจัยในอดีตที่ผ่านมา เรื่องปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพบว่าสมรรถนะของผู้บริหารมีความสัมพันธ์และส่งผลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร แสดงตามตารางดังนี้

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

ผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
ปาริฉัตร ช่อচিত (2559)	สมรรถนะผู้บริหาร กับประสิทธิผลของ สถานศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา มัธยมศึกษาเขต 8	สถานศึกษาในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 8 จังหวัดราชบุรีและ กาญจนบุรี รวมทั้งสิ้น 192 คน	สมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนมี ความสำคัญกับการจัดการเรียน การสอน ส่งผลกับกำลังใจในการ ปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน ผล การเรียนรู้ของนักเรียน ตลอดจน ประสิทธิภาพของสถานศึกษา โดยสมรรถนะผู้บริหาร สถานศึกษาฯ เน้นที่ประสิทธิผล การพัฒนาด้านศักยภาพของ บุคลากรครูในโรงเรียน ดังนี้ 1. การมีวิสัยทัศน์ 2.การสื่อสาร 3.การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน 4. การทำงานร่วมกันเป็นทีม และ 5. การวิเคราะห์สังเคราะห์ เรียงลำดับได้ดังนี้ 1. ประสิทธิภาพและขั้นตอนการ ทำงานที่สามารถเชื่อถือได้

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร
(ต่อ)

ผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
			2. ความสัมพันธ์ของบุคลากร และทรัพยากร นวัตกรรม และ 3.การปรับตัวต่อสถานการณ์ ภายนอก
พิชามณูษ์ ลาวชัย (2562)	สมรรถนะของ ผู้บริหารกับการ บริหารงานบุคคลใน สถานศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา ประถมศึกษา สมุทรสงคราม	กลุ่มตัวอย่างโรงเรียนจำนวน 62 โรงเรียน กำหนดผู้ให้ข้อมูล โรงเรียนละ 3 คน รวมผู้ให้ ข้อมูลทั้งสิ้น 186 คน	สมรรถนะของผู้บริหารกับการ บริหารงานบุคคลในสถานศึกษาที่ สำคัญเรียงลำดับ ดังนี้ 1. สมรรถนะในการบริหารตนเอง 2. สมรรถนะในการตระหนักรับรู้ เรื่องระหว่างประเทศ 3. สมรรถนะการทำงานเป็นทีม 4.สมรรถนะในการสื่อสาร 5.สมรรถนะในการวางแผนและ การบริหารจัดการ และ 6.สมรรถนะในการปฏิบัติเชิง กลยุทธ์
วิไลพร ศรี อนันต์ (2559)	สมรรถนะผู้บริหาร ที่ส่งผลต่อการ บริหารงานบุคคล โรงเรียนเอกชน จังหวัดนครปฐม	ผู้ตอบแบบสอบถามจาก โรงเรียนเอกชนจังหวัด นครปฐม โรงเรียนละ 6 คน จำนวน 32 โรงเรียน รวม ทั้งสิ้น 192 ฉบับ	การที่ผู้บริหารจะสามารถบริหาร โรงเรียนให้สามารถพัฒนา ประสิทธิภาพและคุณภาพการจัด การศึกษาได้ จำเป็นที่จะต้องมี ความรู้ ความสามารถ กำกับดูแล ควบคุม ผู้บริหารต้องมีสมรรถนะ ทางการบริหาร โดยปัจจัย สมรรถนะที่ส่งผลได้แก่ 1. ด้าน สมรรถนะในการปฏิบัติเชิง กลยุทธ์ 2. สมรรถนะในการ บริหารตนเอง และ 3. สมรรถนะ

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร (ต่อ)

ผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
			ในการวางแผนและการบริหารจัดการ
ปัทิตตา จันทวงศ์ (2559)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของ ลูกจ้างมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	ลูกจ้างประเภทพนักงานเงิน ได้ จากหน่วยงานผลิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่จำนวน 352 คน	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของลูกจ้างใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้แก่ 1. ความสำเร็จของงาน 2. การ ยอมรับ 3. ความรับผิดชอบ และ 4. โอกาสความก้าวหน้าในการ ทำงาน
มณฑิรา เทียน- ประสิทธิ์ และบุศภา ปัทนทร- อัมพร (2564)	ประสิทธิภาพการ ทำงานที่บ้าน (Work From Home) ของ กลุ่มคนทำงานเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	กลุ่มคนทำงานในเขต กรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล ที่ได้ทำงานที่บ้าน หรือเคยได้ทำงานที่บ้าน จำนวน 400 คน	บรรทัดฐานในที่ทำงานส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน พนักงานให้ความสำคัญกับ หัวหน้างานและผู้ร่วมงาน การ ทำงานที่บ้านนั้นจะมีประสิทธิ- ภาพได้ขึ้นอยู่กับหัวหน้างานให้การ สนับสนุนในการทำงานที่บ้าน และปรับหลักเกณฑ์การประเมิน ผลงานให้ชัดเจน สอดคล้องกับ ลักษณะงานของการทำงานที่บ้าน มีการสื่อสารกันตลอดเวลา ระหว่างทำงานที่บ้าน หัวหน้างาน สามารถแนะนำให้คำปรึกษาได้ ตลอด หรือเพื่อนร่วมทีมที่ต้อง คอยช่วยเหลือกันในทีมสามารถ ติดต่อสื่อสารกันได้เป็นอย่างดี จะทำให้พนักงานเกิด

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร (ต่อ)

ผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
			ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านอยู่ในระดับดี
ชาลิตี ฐิติโชติพิณชัย (2559)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานไกล (Telework) ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สำนักงานใหญ่จำนวน 171 คน	นโยบายองค์กรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการทำงานทางไกล ซึ่งผู้บริหารหรือผู้นำที่สามารถชี้แนะและมีวิสัยทัศน์ที่สร้างการขับเคลื่อนองค์กรได้ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติต้องอาศัยข้อตกลงที่อาจเกิดขึ้นระหว่างบุคคลหรือหน่วยงาน ซึ่งต้องครอบคลุมถึง การมอบหมายงาน กรอบระยะเวลา และวิธีวัดผลโดยระหว่างปฏิบัติงาน บุคลากรสามารถเข้าถึงคำแนะนำคำปรึกษาได้ ต้องมีความชัดเจนในการกำหนดเป้าหมาย และการสื่อสารอย่างทั่วถึงเพราะเป็นสิ่งใหม่สำหรับผู้ปฏิบัติงาน
ดวงพร บุญเม้ง และ พิพัฒน์ ไทยอารี (2564)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการทำงาน Work From Home	บุคลากรหน่วยงานรัฐ จำนวน 269 คน	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการ Work from Home คือ ลักษณะงาน นโยบายองค์กร อุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพของการดำเนินการ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน การสนับสนุนด้าน

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร (ต่อ)

ผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
			อุปกรณ์/สิ่งจำเป็น และการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรเห็นว่าการดำเนินการทำงานที่บ้าน ช่วยลดความเครียดจากสถานการณ์การแพร่ระบาดลง เกิดความพึงพอใจ และช่วยให้คุณภาพชีวิตดีขึ้นเมื่อเทียบกับการปฏิบัติงานในสำนักงาน
นภาพรรณ รุ่งจำรัส และ คณะ (2562)	สมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย	บุคลากรของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย 2560 จำนวน 2,980 คน	ทักษะที่สำคัญของผู้บริหาร คือ การควบคุมอารมณ์ของตนเอง ให้มีสติ มั่นคง หนักแน่น ควรรู้เท่าทันความคิดของตนเองและผู้อื่น ควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ได้ ผู้บริหารควรเป็นตัวอย่างที่ดี มีเหตุผลในการตัดสินใจและแสดงออกอย่างเหมาะสมซึ่งจะต้องพัฒนาต่อไป ดังนี้ 1. สมรรถนะด้านการควบคุมตนเอง 2. สมรรถนะด้านการสอนงานและมอบหมายงาน 3.สมรรถนะด้านการวางแผนกลยุทธ์ 4. สมรรถนะด้านความมีวิสัยทัศน์ 5. สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ และ 6. สมรรถนะด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร (ต่อ)

ผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
ชนกันันท์ โตชวงศ์ (2564)	การจัดการการ เปลี่ยนแปลงที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการ ทำงานที่บ้าน ของ พนักงาน บริษัทเอกชนใน สภาวะวิกฤติการเกิด โรคระบาดไวรัสโค วิด -19 ในเขต กรุงเทพมหานคร	พนักงานบริษัทเอกชนที่ตั้งอยู่ ในเขตกรุงเทพมหานคร และ เป็นพนักงานในบริษัทเอกชน ที่มีนโยบายให้พนักงาน ปฏิบัติงานแบบทำงานที่บ้าน ในช่วงการแพร่ของไวรัส โควิด - 19 จำนวน 400 คน	การวางแผนการเปลี่ยนแปลงที่ โดยกำหนดรูปแบบการทำงาน แบบทำงานที่บ้าน (Work from home) ให้สอดคล้องกับพันธกิจ และเป้าหมาย และมีแนวทางการ ทำงานที่สะดวกสบาย สามารถ ปฏิบัติตามได้ สร้างผู้นำที่มีทักษะ ในการสื่อสารดี จะช่วยให้ พนักงานมีตัวอย่างในการทำงานที่ เป็นรูปธรรมชัดเจนกว่าการ ปฏิบัติงานตามแผนการดำเนิน งานเพียงอย่างเดียว มีการติดตาม ผล เพื่อปรับปรุงและตรวจสอบ ความเหมาะสม ทำให้พนักงาน ทราบแนวทางในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจน รวดเร็วขึ้นสร้างความ มั่นใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงานที่บ้าน
ธิตี ทองอำพัน และคณะ (2564)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการ ทำงานที่บ้าน	ผู้ที่มีประสบการณ์ในการ ทำงานที่บ้านจำนวน 621 คน	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานที่บ้าน ประกอบด้วย 1. เทคโนโลยี 2. อุปกรณ์ในการ ทำงาน 3. แรงจูงใจที่ช่วยลด ค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการ เดินทางไปทำงาน 4. การจัด สภาพแวดล้อมในการทำงาน ร่วมกันแบบออนไลน์

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร (ต่อ)

ผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
Jimmy Mutuku Mwithi (2016)	สมรรถนะผู้นำที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจของรัฐวิสาหกิจประเภท เคนยา	พนักงานรัฐวิสาหกิจประเภท เคนยาจำนวน 187 คน วิเคราะห์ผู้จัดการระดับสูงในองค์กร	สมรรถนะการตระหนักรู้ทางสังคมมีผลต่อประสิทธิภาพทางการเงินของรัฐวิสาหกิจในเคนยา แต่ไม่ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ของบริษัท

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องสมรรถนะหลักของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน พบว่าสมรรถนะของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ สมรรถนะในการวางแผนและบริหารจัดการ (วิไลพร ศรีอนันต์ (2559), มณฑิรา เทียนประสิทธิ์ และ บุญกา ปัทมธอัมพร (2564), ชาลิตี จูติโชติพิณชัย (2559), ดวงพร บุญเม้ง และพิพัฒน์ ไทยอารี (2564), ชนกนันท์ โตชวงค์ (2564) พบว่าปัจจัยด้านสมรรถนะการสื่อสารของหัวหน้า ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน (มณฑิรา เทียนประสิทธิ์ และ บุญกา ปัทมธอัมพร, 2564; ดวงพร บุญเม้ง และ พิพัฒน์ ไทยอารี, 2564; ชนกนันท์ โตชวงค์, 2564) ด้านสมรรถนะในการทำงานเป็นทีม (วรารักษ์ ตรีกุลสฤกษ์ดี (2549), ปาริฉัตร ช่อชิต (2559) ด้านสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ ปาริฉัตร ช่อชิต (2559), วิไลพร ศรีอนันต์ (2559), ชาลิตี จูติโชติพิณชัย (2559) และด้านสมรรถนะในการควบคุมตนเอง (วิไลพร ศรีอนันต์, 2559)

งานวิจัยในอดีตที่ศึกษาปัจจัยสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น โดยส่วนใหญ่เน้นไปที่นโยบายขององค์กรและผู้บริหารหรือหัวหน้า และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากองค์กรมีลักษณะแตกต่างกันตามลักษณะงานที่ทำ เช่น กลุ่มตัวอย่างจากสถานศึกษาของรัฐและเอกชนในจังหวัดต่าง ๆ

ดังนั้นเมื่อบริบทและรูปแบบการทำงานที่ถูกปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน โดยปรับเป็นรูปแบบการทำงานที่บ้าน ผู้วิจัยได้มีความสนใจและต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลและเกี่ยวข้องต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) โดยปัจจัยที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ สมรรถนะด้านการบริหารจัดการหลัก 6 ประการจากกรอบแนวคิด ทฤษฎี ภายใต้นิวทิกของ Hellriegel, Jackson และ Slocum (2005) ได้แก่

ความสามารถในการสื่อสาร, การวางแผนและและการบริหารจัดการ, ความสามารถในการทำงานเป็นทีม, ความสามารถด้านกลยุทธ์, ความสามารถในการรับรู้สถานการณ์ภายนอก และความสามารถในการจัดการตนเอง

2.4.1 สมรรถนะในการสื่อสารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

สมรรถนะในการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ เข้าใจในสาร และผ่านกระบวนการส่งสาร ถ่ายทอดเพื่อการสื่อความหมายบนความเข้าใจ โดยใช้กระบวนการคิด และสามารถเลือกใช้วิธีสื่อสารทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการ หรือสื่อความหมายผ่านสื่อในรูปแบบต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ซึ่งจะนำไปสู่ความเข้าใจที่ตรงกัน และการแก้ปัญหาาร่วมกัน Alberta Education (2011)

งานวิจัยในอดีตมีการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ของกลุ่มพนักงานที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร และพบว่า การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน (Work from Home) มนทิรา และ บุญกา (2564)

การที่หัวหน้างานมีการสื่อสาร ให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลาระหว่างการทำงานที่บ้าน มีการสื่อสารกับทีมงานอย่างสม่ำเสมอ น่าจะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นให้กับพนักงานในองค์กรได้ สามารถส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานแบบทำงานที่บ้าน (Work from home) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า

H1: สมรรถนะในการสื่อสารของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

2.4.2 สมรรถนะการวางแผนและการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

สมรรถนะการวางแผนและการบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการกำหนดว่าธุรกิจควรดำเนินการอย่างไรให้ไปถึงเป้าหมาย และมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การวางแผนจึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญต้องสนับสนุน ให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย การวางแผนและการบริหารเป็นพื้นฐานสำคัญของงานบริหาร (Erasmus et al., 2013)

จากงานวิจัยในอดีตที่มีการศึกษาเรื่องสมรรถนะผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคล โรงเรียนเอกชนเอกชนจังหวัดนครปฐม และพบว่า การดำเนินกิจการโรงเรียนจะมีคุณภาพและ

สามารถพัฒนาต่อเนื่องได้อย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารจำเป็นต้องมีสรรถนะทางด้านการบริหารจัดการองค์กร (วิไลพร ศรีอนันต์, 2559)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าหากผู้นำวางแผนการทำงานอย่างมีหลักการ โดยสามารถนำแผนนั้นไปใช้ปฏิบัติงาน โดยปรับรูปแบบการดำเนินงาน มีการวางแผนจัดการงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้บริหารจะต้องมีสรรถนะในการวางแผน ในส่วนที่สัมพันธ์กับการดำเนินงานขององค์กร การวางแผนและการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (Work from Home) การที่หัวหน้าดูแลควบคุมงานต่าง ๆ จัดลำดับความสำคัญ วางแผนกำหนดกิจกรรมขั้นตอนให้ผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงคาดการณ์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการป้องกัน และแก้ไขเป็นระบบ เสนอข้อดี ข้อเสีย อาจส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้าน (Work from home) อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนและเวลาที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า

H2: สรรถนะด้านการวางแผนและการบริหารจัดการของหัวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

2.4.3 สรรถนะในการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

สรรถนะในการทำงานเป็นทีม หมายถึง ผู้ที่เป็นสมาชิกในทีมความตั้งใจพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น รู้สึกอยากเป็นส่วนหนึ่งของทีม มีความพร้อมและความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในทีม สร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ 2564)

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมในอดีตพบว่า การที่พนักงานให้ความสำคัญกับหัวหน้างานและผู้ร่วมงาน มีทีมงานที่คอยช่วยเหลือกัน การทำงานที่บ้านนั้นจะมีประสิทธิภาพ มณฑิรา เทียนประสิทธิ์ และ บุญกา ปันทรอัมพร (2564)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าความสามารถในการทำงานเป็นทีม อาจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from Home) เนื่องจากการทำงานที่บ้านสามารถสร้างแรงผลักดันร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน เช่นการพูดคุย ปรีกษา ช่วยเหลือ สนับสนุนและส่งเสริม ร่วมกันแก้ไขปัญหา บริหารงานและสมาชิกในทีม สร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกและเกิดความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำภารกิจให้สำเร็จเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน อาจจะส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานแบบทำงานที่บ้าน (Work from home) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและผลักดันให้ปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า

H3: สมรรถนะด้านความสามารถในการทำงานร่วมกันเป็นทีมของหัวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

2.4.4 สมรรถนะเชิงกลยุทธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานและสามารถให้คำแนะนำกับทีมงานในการทำงานให้สอดคล้องกับภารกิจ และการดำเนินกลยุทธ์ Hellriegel et al. (2008)

จากการศึกษางานวิจัยในอดีต เรื่องสมรรถนะผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคล โรงเรียนเอกชนจังหวัดนครปฐม ผู้บริหารโรงเรียนจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีทักษะ และความสามารถจึงจะทำให้โรงเรียนมีคุณภาพในการจัดการศึกษาและเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยปัจจัยที่ส่งผลได้แก่ ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะในการบริหารตนเอง และสมรรถนะในการวางแผนและการบริหารจัดการ (วิไลพร ศรีอนันต์, 2559)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ความสามารถในการดำเนินการเชิงกลยุทธ์ การบริหารที่เป็นระบบ โดยวางแผนอย่างมีขั้นตอน และนำไปปฏิบัติได้จริง ความสามารถเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้างาน ก่อให้เกิดความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลกับการใช้ระบบการทำงานทางไกล ซึ่งผู้บริหารต้องสามารถชี้นำและมีวิสัยทัศน์ที่สร้างการขับเคลื่อนองค์กรได้ จึงจะส่งผลให้พนักงานในองค์กรสามารถปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรประสบความสำเร็จได้ในระยะยาว ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมุติฐานว่า

H4: สมรรถนะด้านความสามารถเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

2.4.5 สมรรถนะในการรับรู้เรื่องระหว่างประเทศกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

สมรรถนะในการรับรู้เรื่องระหว่างประเทศ หมายถึงมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างด้านวัฒนธรรม และมีความ เปิดกว้าง สามารถรับรู้ รู้จักปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมอื่น ๆ ได้ (รัตติกาล ละเต็บชั้น, 2555)

จากการศึกษางานวิจัยในอดีต เรื่องสมรรถนะของผู้บริหารกับการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา พบว่า สมรรถนะในการบริหารตนเอง สมรรถนะในการรับรู้เรื่องระหว่างประเทศ

สมรรถนะการทำงานเป็นทีม สมรรถนะในการสื่อสาร สมรรถนะในการวางแผนและการบริหารจัดการ และสมรรถนะในการปฏิบัติเชิงกลยุทธ์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน (พิชามญชุ์ ลาวชัย, 2562) อย่างไรก็ตามยังคงมีผลงานวิจัยของ Mwithi (2016) ที่กล่าวถึงสมรรถนะการตระหนักรู้ทางสังคมของหัวหน้างานว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพทางการเงินของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในเคนย่า แต่ไม่ได้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ของหน่วยงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ความรู้และความเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่าง รับรู้ความเคลื่อนไหวทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม รวมถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ของโลก ความอิสระเสรี ความรวดเร็วในการเข้าถึงและรับรู้วัฒนธรรมอื่น เข้าใจความต่างด้านเชื้อชาติวัฒนธรรม เช่น รู้ว่ากำลังเกิดเหตุการณ์ใด สำรองความเป็นไปได้ หาวิธีป้องกัน และหลีกเลี่ยง หาวิธีเพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร สมรรถนะในการรับรู้สถานการณ์รอบโลกของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (Work from Home) เนื่องจากสภาพการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปไม่มีการเดินทางไปออฟฟิศโอกาสที่จะได้รับข้อมูลหรือข่าวสารต่าง ๆ ลดลง หัวหน้างานจะต้องรับรู้ข่าวสารสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อเตรียมรับมือกับสถานการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้น และเพื่อสามารถแบ่งปันข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้กับทีมงานได้รับทราบอย่างรวดเร็วทันท่วงที ส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า

H5: สมรรถนะด้านความสามารถในการรับรู้สถานการณ์รอบโลกของหัวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

2.4.6 สมรรถนะในการควบคุมตนเองกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

สมรรถนะในการควบคุมตนเอง หมายถึง การเปิดใจกว้างและมุ่งมั่น การตระหนักพัฒนา เชื่อในตนเองว่ามีความสามารถและควบคุมตนเองให้ดำเนินตามเป้าประสงค์อุดมการณ์แห่งตนได้ เพื่อนำไปใช้ในการจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองและผู้อื่นได้ (พรชัย เจดามาน, 2559)

ผลงานวิจัยในอดีตมีการระบุว่าผู้บริหารควรมีทักษะควบคุมอารมณ์ของตนเอง ให้มีสติ มั่นคง หนักแน่น ควรรู้เท่าทันความคิดทั้งของตนเองและผู้อื่น แล้วแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นตัวอย่างที่ดี มีเหตุผลในการตัดสินใจ ผู้บริหารควรแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยการเพิ่มและพัฒนาสมรรถนะด้านการควบคุมตนเอง (นภาวรรณ รุ่งจำรัส และ คณะ, 2562)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าการเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น การมีจุดหมายในชีวิต การจัดการความรู้สึกและความเครียด และการจัดการปัญหาและภาวะวิกฤต ความสามารถในการควบคุมตนเองและการตอบสนองกลับ การประเมินความรู้ ทักษะ การติดตามผลความคืบหน้า ความสามารถในการจัดการตนเองของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน (Work from Home) เนื่องจากการที่หัวหน้ามีความสามารถในการจัดการตนเองและมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นนั้น สามารถนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน การมีวินัยในตนเองของหัวหน้ามีความจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารจัดการเวลาการทำงานแบบ Work From Home เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับงานและทรัพยากรขององค์กร ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า

H6: สมรรถนะด้านความสามารถในการจัดการตนเองของหัวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยเพื่อการศึกษาปัจจัยสมรรถนะหลักของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงาน ในองค์กร ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการศึกษาและเก็บข้อมูลจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ไม่มีการสร้างสถานการณ์ เก็บข้อมูลเป็นตัวเลขและวิเคราะห์สรุปผลการวิจัยโดยใช้วิธีทางสถิติ จากวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) (บุญธรรม กิจปรีดา บริสุทธิ, 2549) ซึ่งเป็นการศึกษาถึงลักษณะเฉพาะบุคคล ในด้านความรู้สึก ความเชื่อ การกระทำ รสนิยม ค่านิยม สำรวจสถานการณ์ โดยดำเนินการอย่างเป็นระบบ ทำให้แนวความคิดชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อศึกษาผลให้ทราบข้อเท็จจริง และสามารถนำไปวางแผนปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

การวิจัยเชิงปริมาณนี้ช่วยให้ได้รับผลของการสำรวจที่สามารถตอบโจทย์การวิจัยได้ ถูกต้อง มีมาตรฐานในการใช้เครื่องมือวิจัย นำเอาทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้องมารองรับความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรที่ศึกษา ข้อมูลเป็นตัวเลข และใช้วิธีทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปผลสามารถอ้างอิงผลสำรวจจากตัวอย่างไปยังประชากร ทำให้เกิดความมั่นใจในผล สามารถอ้างอิงได้ (สมโภชน์ อเนกสุข, 2564) ซึ่งการศึกษาเชิงปริมาณนี้อาจมีข้อจำกัดที่ไม่สามารถลงลึกในรายละเอียดได้มาก เนื่องจากเป็นการศึกษาขนาดใหญ่ และขึ้นอยู่กับคำถามของผู้วิจัยเป็นหลัก (ธงชัย วงศ์ชัย สุวรรณ, 2551)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมาก และไม่สามารถทราบขนาดที่แน่นอนได้ จึงใช้สูตรการคำนวณของ Cochran ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5% กำหนดสัดส่วนของประชากร 0.5 ใช้สูตรการคำนวณดังนี้

เมื่อ n = แทนจำนวนขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ต้องการ
 P = แทนสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง $P = 0.5$
 Z = แทนระดับความมั่นใจที่กำหนด หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 เท่ากับ 1.96 ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% มีค่า $Z = 1.96$
 d = สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

เมื่อกำหนดและแทนค่าตามสูตรจะได้ขนาดกลุ่มประชากรตัวอย่างดังนี้

ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการเก็บขนาดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 384 ชุด

งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานครและยินดีเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ ซึ่งมีข้อดีคือ มีความสะดวก รวดเร็วประหยัดเวลา มีความสมบูรณ์และถูกต้อง มีความคลาดเคลื่อนน้อย กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย และมีข้อเสียคือไม่สามารถนำไปอ้างอิงถึงประชากรทั้งหมดได้ จะอ้างอิงได้เพียงขอบเขตของกลุ่มประชากรตัวอย่าง องค์กรประกอบบางอย่างไม่สามารถควบคุมได้ อาจมีความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error) (หทัยชนก พรรกเจริญ และคณะ, 2555)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิด โดยพัฒนาคำถามจากการทำงานวิจัยตัวอย่างในอดีตและพัฒนาจากทฤษฎีและแนวคิด ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรม และออกแบบคำถามที่เกี่ยวข้อง โดยผลลัพธ์ของคำถามมีความน่าเชื่อถือและพิจารณาปรับปรุงคำถามให้กระชับได้ใจความ คัดกรองคำถาม ตรวจสอบคำถามที่ไม่สอดคล้องก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูล เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ระบุคำชี้แจงการทำแบบสอบถามโดยเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างงานวิจัยมีความเข้าใจก่อนเริ่มต้นทำแบบสอบถาม โดยมีคำถาม 3 ส่วน รายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคล แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ และอายุงาน โดยเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 5 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์การวัดตามตาราง 3.1

ตารางที่ 3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	มาตรวัด
1. เพศ	มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ	มาตรวัดอันดับ (Ordinal Scale)
3. การศึกษา	มาตรวัดอันดับ (Ordinal Scale)
4. สถานภาพการสมรส	มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale)
5. อายุงาน	มาตรวัดอันดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้บริหาร ใช้แนวคิดของเฮลรีเกล (2005) จำนวน 36 ข้อ ประกอบไปด้วย 6 สมรรถนะดังนี้

- 1) สมรรถนะในการสื่อสาร จำนวน 6 ข้อ
- 2) สมรรถนะในการวางแผนและบริหารจัดการ จำนวน 7 ข้อ
- 3) สมรรถนะในการทำงานเป็นทีม จำนวน 6 ข้อ
- 4) สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ จำนวน 6 ข้อ
- 5) สมรรถนะในการรับรู้เรื่องระหว่างประเทศ จำนวน 5 ข้อ
- 6) สมรรถนะในการควบคุมตนเอง จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ผู้วิจัยใช้มาตรวัด Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) ของ Linda (2014) ด้านประสิทธิภาพของงาน รวม 7 ข้อ

โดยแบบสอบถามนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็น เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's five rating scale) โดยกำหนดค่าของคะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนดังนี้

- 1) ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างผ่านช่องทางออนไลน์ แบบสอบถามจะถูกส่งไปเก็บรวบรวมในฐานข้อมูลและนำไปประมวลผล

2) เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง คัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ทำการนับจำนวน จัดเก็บเพิ่มเติมให้ครบตามจำนวนที่กำหนด

3) นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วนมาบันทึก ตรวจสอบคะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลลงบันทึกในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Window (Statistical Package for the Social for Windows) เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะภาพรวมของข้อมูลพื้นฐาน โดยวิธีแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.2 การวิเคราะห์ตัวประกอบ (Factor Analysis) เพื่อค้นหาประกอบที่แท้จริงของตัวแปร

3.4.3 การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่า Cronbach's Alpha

3.4.4 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation)

3.4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Correlation) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของสมมติฐานการวิจัย โดยการกำหนดค่าทางสถิติไว้ที่ $P < 0.05$

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้ดังนี้

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มบุคคลตัวอย่าง จำนวน 384 คน แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และประสบการณ์การทำงาน ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	96	25.0
2) หญิง	284	74.0
3) ไม่ต้องการระบุ	4	1.0
รวม	384	100.0
2. อายุ		
1) 18 - 24 ปี	33	8.6
2) 25 - 42 ปี	311	81.0
3) 43 - 57 ปี	38	9.9
4) 58 ปีขึ้นไป	2	0.5
รวม	384	100.0

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
1) มัธยมศึกษาตอนปลาย	3	0.8
2) ปริญญาตรี	233	60.7
3) ปริญญาโท	146	38.0
4) ปริญญาเอก	2	0.5
รวม	384	100.0
4. สถานภาพการสมรส		
1) โสด	257	66.9
2) สมรส	122	31.8
3) หย่าร้าง	5	1.3
4) หม้าย	0	0
รวม	384	100.0
5. ประสบการณ์การทำงาน		
1) น้อยกว่า 1 ปี	22	5.7
2) 1 - 5 ปี	48	12.5
3) 6 - 10 ปี	98	25.5
4) 11 - 15 ปี	101	26.3
5) 16 - 20 ปี	76	19.8
6) 21 - 25 ปี	22	5.7
7) มากกว่า 25 ปี	17	4.4
รวม	384	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 มีอายุช่วงระหว่าง 25 - 42 ปี จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 81.0 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 สถานภาพโสด จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9 และมีประสบการณ์การทำงานทั้งหมด 11 - 15 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3

4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยด้านสมรรถนะของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work From Home) และเนื่องจากปัจจัยที่ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์มีโครงสร้างความสัมพันธ์หลากหลายซึ่งบางปัจจัยสามารถลดจำนวนลงหรือรวมกันได้เนื่องจากมีความสัมพันธ์กัน โดยที่ผลของการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรมีดังต่อไปนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็นคำถามปัจจัยสมรรถนะในการสื่อสาร (6 คำถาม) สมรรถนะในการวางแผนและบริหารจัดการ (7 คำถาม) สมรรถนะในการทำงานเป็นทีม (6 คำถาม) สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ (6 คำถาม) สมรรถนะในการรับรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมภายนอกและเรื่องระหว่างประเทศ (5 คำถาม) และสมรรถนะในการควบคุมตนเอง (6 คำถาม) ส่วนคำถามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) (7 คำถาม) จากนั้นได้ทำการตรวจสอบวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อหาโครงสร้างที่แท้จริงของชุดคำถาม จากค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) โดยข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันมากค่า Factor Analysis จะต้องมีค่า KMO ไม่น้อยกว่า 0.5 และยังมีค่าเข้าใกล้ 1 ก็แสดงว่าข้อมูลชุดนั้นมีความสัมพันธ์ที่จะทำ Factor Analysis กันมากขึ้นเท่านั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561) โดยได้ทำการตรวจสอบข้อมูล จำนวน 6 ครั้ง ซึ่งครั้งที่ 6 ได้ค่า KMO ของชุดข้อมูล เท่ากับ 0.957 และได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบหาโครงสร้างที่แท้จริงของชุดคำถาม โดยใช้ Principle Component Analysis ในการค้นหาจำนวนปัจจัยที่เกิดจากตัวแปรเหล่านั้น โดยใช้ค่า Eigen value เท่ากับ 1 ที่ใช้ในการควบคุมจำนวนขององค์ประกอบ จากนั้นจึงทำการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax เพื่อคำนวณหาค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ โดยต้องผ่านเกณฑ์ค่าน้ำหนักของแต่ละองค์ประกอบมากกว่า 0.5 ขึ้นไป จึงจะมีความเที่ยงตรง (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้ทำการตัดคำถามของปัจจัยบางข้อออกไป ซึ่งข้อคำถามที่บรรจุในองค์ประกอบจะไม่มี การ double load และมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า 0.5

โดยผู้วิจัยมีการตัดข้อคำถามของแต่ละตัวแปรในครั้งที่ 1 จำนวน 5 คำถาม ได้แก่ TC_02, SAC_03, PAC_02, GAC_05 และ GAC_01

ตัดข้อคำถามของแต่ละตัวแปรในครั้งที่ 2 จำนวน 2 คำถาม ได้แก่ PAC_01 และ PAC_03

ตัดข้อคำถามของแต่ละตัวแปรในครั้งที่ 3 จำนวน 2 คำถาม ได้แก่ CC_06 และ TC_04

ตัดข้อคำถามของแต่ละตัวแปรในครั้งที่ 4 จำนวน 1 คำถาม ได้แก่ CC_05

ตัดข้อคำถามของแต่ละตัวแปรในครั้งที่ 5 จำนวน 1 คำถาม ได้แก่ CC_04

เมื่อทำการตัดข้อคำถามเป็นจำนวน 11 คำถาม จากจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 43 คำถาม ผู้วิจัยนำข้อคำถามที่เหลือ จำนวน 32 คำถาม มาวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไป

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบ ผู้วิจัยจำเป็นต้องรวมข้อคำถามของตัวแปรสมรรถนะในการวางแผนและบริหารจัดการ (4 คำถาม) สมรรถนะในการทำงานเป็นทีม (4 คำถาม) สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ (5 คำถาม) สมรรถนะในการควบคุมตนเอง (6 คำถาม) เข้าด้วยกัน เนื่องจาก 19 ข้อคำถามนี้บรรจุในองค์ประกอบเดียวกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.2 ที่แสดงผลการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบแต่ละตัวแปร

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.957
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	11386.996
	df	496
	Sig.	0.000

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวแปร

	Rotated Component Matrix ^a			
	Component			
	1	2	3	4
สมรรถนะเชิงกลยุทธ์				
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างาน ของท่านตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบต่อ ตนเอง องค์กร และผู้ได้บังคับบัญชา	.837			
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างาน ของท่านสามารถวิเคราะห์ตนเองว่ามีจุดเด่นจุดด้อยในเรื่องใด	.792			
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างาน ของท่านสามารถยอมรับในจุดด้อยและนำไปพัฒนาแก้ไข ปรับปรุง และเสริมจุดเด่นที่มีอยู่	.775			
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างาน ของท่านสามารถแบ่งเวลาการทำงาน กับเวลาส่วนตัวได้อย่าง เหมาะสม	.717			

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวแปร (ต่อ)

	Rotated Component Matrix ^a			
	1	2	3	4
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถนำหลักการบริหารโครงการมาใช้บริหารงานได้อย่างเหมาะสม	.711			
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถปรับโครงสร้างการทำงานของบุคลากร และวัฒนธรรมขององค์กร ได้อย่างเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม	.711			
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถมอบหมายงานให้สมาชิกในทีมได้อย่างเหมาะสม	.707			
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านมีภาวะผู้นำสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายในทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.707			
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถจัดหา จัดสรร และใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.704			
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อให้ประสบความสำเร็จในชีวิต	.692			
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถวิเคราะห์กลยุทธ์ขององค์กรเพื่อนำสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ	.675			
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถควบคุม ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ให้สำเร็จตามที่เป้าหมายกำหนดไว้ได้อย่างเป็นรูปธรรม	.657			

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวแปร (ต่อ)

	Rotated Component Matrix ^a			
	Component			
	1	2	3	4
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองด้านการบริหารจนเป็นที่ยอมรับ	.655			
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถกำกับดูแล ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	.643			
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถบริหารจัดการด้านการเงินและงบประมาณให้ เป็นไปตามแผนที่กำหนด	.635			
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถบริหารจัดการให้งานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะเวลาที่กำหนด	.629			
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถทำงานภายใต้ความกดดันต่าง ๆ เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์	.618			
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถกำหนดแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร	.618			
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกในทีม เกิดความรักในงาน เกิดความสามัคคี และร่วมกันทำงานให้สำเร็จบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้	.539			

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวแปร (ต่อ)

Rotated Component Matrix ^a				
	Component			
	1	2	3	4
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)				
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ท่านสามารถ วิเคราะห์ แยกแยะ และจัดการปัญหาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม		.804		
ท่านสามารถปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประหยัดเวลาและทรัพยากร		.773		
ท่านมีการจัดการด้านเวลาในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) อย่างเหมาะสม		.770		
ท่านจัดลำดับความสำคัญในงานเสมอเมื่อมีการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)		.769		
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะทำให้งานเสร็จภายในกรอบเวลาที่กำหนด		.757		
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ท่านจะนึกถึงผลลัพธ์ของงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในงานที่รับผิดชอบ		.714		
ในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ		.710		
สมรรถนะในการรับรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมภายนอกและเรื่องระหว่างประเทศ				
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถรับรู้แนวโน้มทางการเมืองเศรษฐกิจและสังคมสิ่งแวดล้อมภายนอกและสถานการณ์ต่าง ๆ ของโลกได้			.813	

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวแปร (ต่อ)

	Rotated Component Matrix ^a			
	Component			
	1	2	3	4
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างาน ของท่านสามารถรับรู้และเข้าใจถึงผลกระทบของการ เปลี่ยนแปลงที่มีต่อสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ของ สิ่งแวดล้อมภายนอกและสถานการณ์ทั่วโลกได้			.767	
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างาน ของท่านสามารถวิเคราะห์โอกาสและภัยคุกคามของสิ่งแวดล้อม ภายนอกและสถานการณ์ทั่วโลก			.767	
สมรรถนะในการสื่อสาร				
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างาน ของท่านแสดงออกด้วยกิริยา ท่าทางและน้ำเสียงได้อย่าง เหมาะสมกับบุคคล เวลา สถานการณ์ต่าง ๆ				.716
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างาน ของท่านสามารถพูดจูงใจ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเชื่อถือ ศรัทธา มีความคิดคล้อยตาม และปฏิบัติตามคำแนะนำ				.709
ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างาน ของท่านสามารถใช้ทักษะสื่อสารด้านการพูด ด้านการเขียน และ ด้านการฟัง สื่อความหมายได้อย่างชัดเจน				.655

ผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัย (Factor Analysis) จึงมีการรวมข้อคำถามของบางตัวแปรเข้าด้วยกัน ซึ่งผู้วิจัยได้จัดชื่อกลุ่มตัวแปรให้มีความสอดคล้องกับแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้ สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) สมรรถนะในการรับรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมภายนอกและเรื่องระหว่างประเทศ และสมรรถนะในการสื่อสาร

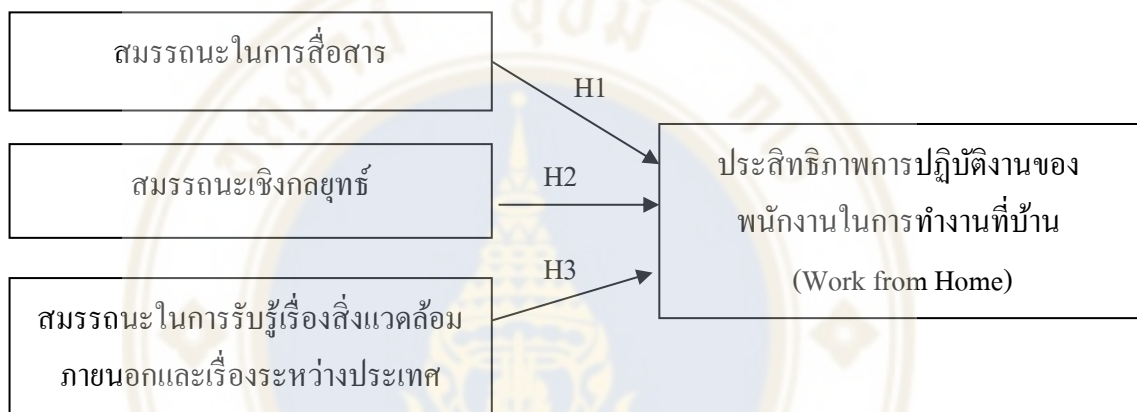
และจากการรวมข้อคำถามข้างต้น ส่งผลให้จำนวนสมมุติฐานปรับลดจาก 6 สมมุติฐาน เหลือเพียง 3 สมมุติฐาน ได้แก่

สมมุติฐานที่ 1 สมรรถนะในการสื่อสารของหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

สมมุติฐานที่ 2 สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

สมมุติฐานที่ 3 สมรรถนะในการรับรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมภายนอกและเรื่องระหว่างประเทศของหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

ดังแสดงในกรอบแนวคิดวิจัยใหม่ (รูปที่ 4.1)



ภาพที่ 4.1 กรอบแนวคิดวิจัยใหม่

4.3 การทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด (Reliability)

หลังจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) แล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำคำถามที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์องค์ประกอบนี้มาทดสอบหาความเชื่อมั่นของมาตรวัด (Reliability) ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ซึ่งจากผลการทดสอบหาความเชื่อมั่นของมาตรวัด (Reliability) จะเห็นได้ว่าค่า Cronbach's Alpha ของมาตรวัดมีค่าตั้งแต่ 0.848 – 0.971 ตามตารางที่ 4.4 ซึ่งไม่มีตัวแปรใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ต่ำกว่า 0.7 (Nunnally & Bernstein, 1994) จึงถือว่ามาตรวัดนี้มีความน่าเชื่อถือและยอมรับได้

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha coefficient ของแต่ละตัวแปร

ตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม (ข้อ)	ค่า Cronbach's Alpha
สมรรถนะเชิงกลยุทธ์	19	0.971
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)	7	0.910
สมรรถนะในการรับรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมภายนอกและเรื่องระหว่างประเทศ	3	0.921
สมรรถนะในการสื่อสาร	3	0.848

เมื่อทำการทดสอบหาความเชื่อมั่นของมาตรวัด (Reliability) เรียบร้อยแล้วนั้น จึงนำแต่ละตัวแปรมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร

4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis)

หลังจากที่ได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร จึงได้ทำการรวมคะแนนจากทุกกลุ่มตัวแปรและนำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรหลัก โดยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ด้วยวิธี Bivariate Correlation เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรหลักทั้งหมดในงานวิจัย โดยแยกเป็นคู่ ๆ ด้วยค่า Pearson Correlation ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

	Mean	Standard Deviation	สมรรถนะเชิงกลยุทธ์	สมรรถนะในการรับรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมภายนอกและเรื่องระหว่างประเทศ	สมรรถนะในการสื่อสาร
สมรรถนะเชิงกลยุทธ์	3.92	.772			
สมรรถนะในการรับรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมภายนอกและเรื่องระหว่างประเทศ	3.95	.885	.747***		
สมรรถนะในการสื่อสาร					

ตารางที่ 4.5 แสดงการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) (ต่อ)

	Mean	Standard Deviation	สมรรถนะเชิงกลยุทธ์	สมรรถนะในการรับรู้เรื่อง สิ่งแวดล้อมภายนอกและ เรื่องระหว่างประเทศ	สมรรถนะในการสื่อสาร
สมรรถนะในการสื่อสาร	4.02	.800	.737***	.570***	
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการ ทำงานที่บ้าน (Work from Home)	4.27	.629	.578***	.468***	.547***

N = 384 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

จากตารางที่ 4.5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่าปัจจัยสมรรถนะหลักของหัวหน้างานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับสูงมาก 0.001 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละคู่ ต่ำกว่า 0.80 และไม่มีตัวแปรใดที่มีค่าสหสัมพันธ์กันในระดับที่สูงจนเกิดปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นพหุ (Multicollinearity) (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010)

4.5 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

การทดสอบสมมุติฐานวิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Linear Regression แบบวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมดครั้งเดียว (Enter Method) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < 0.05$

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ส่งผลกับตัวแปรตามในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta (β)		
(Constant)	2.181	.143		15.210	.000
สมรรถนะเชิงกลยุทธ์	.271	.061	.333	4.464***	.000
สมรรถนะในการรับรู้เรื่อง สิ่งแวดล้อมภายนอกและ เรื่องระหว่างประเทศ	.049	.044	.069	1.132	.259
สมรรถนะในการสื่อสาร	.206	.048	.262	4.338***	.000

N = 384 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

จากตาราง 4.5 พบว่า ปัจจัยสมรรถนะของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ ($\beta = .333, p < 0.001$) ลำดับถัดมา ได้แก่ สมรรถนะในการสื่อสาร ($\beta = .262, p < 0.001$) ในขณะที่สมรรถนะในการรับรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมภายนอกและเรื่องระหว่างประเทศ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) โดยตัวแปรอิสระสามารถนำไปแปรผลของตัวแปรตามได้ร้อยละ 36.3 (Adjusted $R^2 = .363, p < 0.001$)

4.6 ภาพรวมการทดสอบสมมุติฐานงานวิจัย

จากการประมวลผลสมมุติฐานทั้งหมดตามขั้นตอนและวิธีการทางสถิติเพื่อตรวจสอบโดยสรุปผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมุติฐานที่ 1 สมรรถนะในการสื่อสารของหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)	สนับสนุน
สมมุติฐานที่ 2 สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)	สนับสนุน
สมมุติฐานที่ 3 สมรรถนะในการรับรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมภายนอกและเรื่องราวระหว่างประเทศของหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)	ไม่สนับสนุน



บทที่ 5

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work From Home) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและอภิปรายผล รวบรวมข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร ข้อจำกัดในงานวิจัยครั้งนี้ รวมไปถึงข้อเสนอแนะในการนำวิจัยฉบับนี้ไปศึกษาวิจัยต่อในอนาคตดังนี้

5.1 อภิปรายผลการศึกษา

5.1.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างหัวหน้างาน เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 74.0) ช่วงอายุระหว่าง 25 - 42 ปี (ร้อยละ 81.0) การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 60.7) สถานภาพโสด (ร้อยละ 66.9) และมีประสบการณ์การทำงานทั้งหมด 11 - 15 ปี (ร้อยละ 26.3)

5.1.2 ส่วนที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

จากการทดสอบสมมุติฐานความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work From Home) มีผลการทดสอบสมมุติฐานดังนี้

5.1.2.1 สมมุติฐานที่ 1 สมรรถนะในการสื่อสารของหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

ผลการวิจัยระบุว่า สมรรถนะในการสื่อสารของหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวได้ว่า หัวหน้างานที่มีการสื่อสารที่ดี สื่อความหมายได้ชัดเจน สามารถโน้มน้าวให้ลูกน้องสามารถปฏิบัติตามได้ตามคำแนะนำ ซึ่งการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ได้อย่างมีประสิทธิภาพจะเป็นปฏิกริยาตอบสนองที่แสดงถึงสมรรถนะในการสื่อสารของ

หัวหน้างานสามารถส่งผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของลูกน้อง สอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins (1985) ได้กล่าวไว้ว่า การก้าวไปสู่เป้าหมายร่วมกันต้องอาศัยผู้นำหรือหัวหน้าที่เป็นนักสื่อสารที่ดีเพื่อถ่ายทอดข้อความให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องเข้าใจได้อย่างชัดเจน นักสื่อสาร ที่ยอดเยี่ยมสามารถสร้างแรงบันดาลใจและแนะนำทีมของพวกเขาให้บรรลุความคาดหวังและบรรลุวิสัยทัศน์อย่างเต็มที่ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนกันันท์ โทชวงส์ (2564) ที่พบว่า ผู้นำที่มีทักษะในการสื่อสารดี พนักงานได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ช่วยให้พนักงานมีตัวอย่างในการทำงาน และมีแนวทางที่ชัดเจนกว่าการทำตามแผนงานอย่างเดียว มีการติดตามผล เพื่อปรับปรุงและตรวจสอบความเหมาะสม ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานแบบทำงานที่บ้านสะดวกขึ้น มีแนวทางที่ชัดเจนรวดเร็วมากขึ้นซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน

5.1.2.2 สมมุติฐานที่ 2 สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

ผลการวิจัยระบุว่า สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวได้ว่า หัวหน้างานสามารถวางกลยุทธ์การทำงานให้เป็นไปตามโครงสร้างขององค์กร ประกอบกับการพัฒนาทีมงาน และพัฒนาตนเองได้บรรลุเป้าหมายได้ตามที่กำหนดไว้เมื่อทักษะต่าง ๆ ของหัวหน้างานได้ผสมกันอย่างลงตัว จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของลูกน้องได้เช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลพร ศรีอนันต์ (2559) ที่พบว่าผู้บริหารโรงเรียนจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีทักษะ และความสามารถจึงจะทำให้โรงเรียนมีคุณภาพในการจัดการศึกษาและพัฒนาอย่างยั่งยืน ผู้บริหารจำเป็นต้องมีสมรรถนะทางการบริหาร โดยปัจจัยสมรรถนะที่ส่งผลได้แก่ ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติเชิงกลยุทธ์

5.1.2.3 สมมุติฐานที่ 3 สมรรถนะในการรับรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมภายนอกและเรื่องระหว่างประเทศของหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

ผลการวิจัยระบุว่า สมรรถนะในการรับรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมภายนอกและเรื่องระหว่างประเทศของหัวหน้างานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นไปได้ว่า ในสถานการณ์ที่พนักงานแต่ละคนต้องทำงานที่บ้าน (Work from Home) ต่างก็สามารถรับรู้ข่าวสารข้อมูลในช่วงภาวะเศรษฐกิจ สังคม ตลอดสิ่งแวดล้อมภายนอก ได้จากสื่อออนไลน์ เช่น จากเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Line, Facebook, TikTok, Instagram) เว็บไซต์ต่าง ๆ และสื่อออฟไลน์ เช่น สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่งการปรับตัวของพนักงานทุกคนในการรับรู้สถานการณ์ต่าง ๆ ของโลก จึง

เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นปัจจุบัน ดังนั้นหัวหน้างานจะมีทักษะในการรับรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมภายนอกและเรื่องระหว่างประเทศหรือไม่ ก็ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) สอดคล้องกับ Mwithi (2016) ที่พบว่า สมรรถนะการรับรู้เรื่องสังคมไม่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานขององค์กร

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร (Managerial Implications)

5.2.1 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะในการสื่อสารของหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ถ้าหัวหน้างานมีสมรรถนะในการสื่อสารที่ชัดเจน ผู้ใต้บังคับบัญชาจะสามารถเข้าใจสิ่งที่หัวหน้างานต้องการ เกิดความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้บริหารควรตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารให้แก่หัวหน้างาน โดยให้หัวหน้างานฝึกพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น หรือจัดสัมมนาเกี่ยวกับพัฒนาทักษะการสื่อสารได้ทุกระดับ เพื่อเป็นการส่งเสริมสมรรถนะในการสื่อสารของหัวหน้างานให้ดียิ่งขึ้น

5.2.2 จากผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้างานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ซึ่งหัวหน้างานมีไหวพริบดี สามารถวางกลยุทธ์การทำงานได้ทั้งระบบองค์กร ทีมงาน และตนเอง ก็เป็นสิ่งที่หัวหน้างานจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาหัวหน้างานให้มีสมรรถนะเชิงกลยุทธ์รอบด้าน สามารถคิดเป็น ทำเป็น มีความมุ่งมั่น โดยการพัฒนาทักษะให้สามารถจัดระบบความคิด การวางแผนงานให้แก่หัวหน้างาน เช่น ทดลองมอบหมายงานที่ต้องพบกับอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้หัวหน้างานแสดงวิธีการรับมือ และวางกลยุทธ์ในการทำงานเมื่อต้องพบกับอุปสรรคจะมีวิธีการจัดการอย่างไรบ้าง ซึ่งควรสร้างเหตุการณ์บทบาทสมมุติขึ้นมา จะได้ทราบว่าหัวหน้างานยังขาดสมรรถนะการทำงานในลักษณะใด หากรู้ว่าขาดตกบกพร่องในเรื่องใด จึงค่อยเสริมศักยภาพให้แก่หัวหน้างานในเรื่องนั้น ๆ

5.2.3 จากผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะในการรับรู้เรื่องภายนอกและเรื่องระหว่างประเทศของหัวหน้างานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) อาจเป็นไปได้ว่าในบริบทของการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของพนักงาน หัวหน้างานอาจไม่จำเป็นต้องมีสมรรถนะในการนำเรื่องสิ่งแวดล้อมภายนอกและเรื่องระหว่างประเทศมาใช้ประกอบการทำงานมากนัก เนื่องจากผู้ใต้บังคับบัญชาต่างต้องทำงานที่บ้าน (Work from Home) ดังนั้น การเสริมสร้างสมรรถนะดังกล่าวให้แก่หัวหน้างานได้รับรู้เรื่องภายนอก

และเรื่องระหว่างประเทศมาน้อยเพียงใด ก็ไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรเพิ่มขึ้นหรือลดลง เนื่องจากในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า สมรรถนะดังกล่าวไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน

5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัยและข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1 งานวิจัยนี้ ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่างเฉพาะพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่อาจนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานองค์กรภาครัฐหรือพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดอื่น ๆ ได้ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาวิเคราะห์ความแตกต่าง

5.3.2 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่เกี่ยวกับสมรรถนะในการสื่อสาร และสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้างาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ในองค์กรซึ่งเป็นรูปแบบของหัวหน้างานที่พนักงานต้องการอย่างแท้จริง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาบูรณาการศักยภาพให้แก่หัวหน้างานให้มีสมรรถนะในการสื่อสาร และสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

5.3.3 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างจากแบบ Convenient Sampling อาศัยความน่าจะเป็น โดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non-probability method) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ข้อจำกัดที่ควรคำนึงคือ ผลการวิจัยนี้อาจจะไม่สามารถนำไปอ้างอิงไปสู่ประชากรทั้งหมดได้ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability method) ซึ่งเป็นวิธีที่ทำให้ประชากรทุกคนมีโอกาสถูกเลือกมาเป็นตัวอย่าง เช่น การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) การสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic sampling) การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified sampling) เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ประชากรในแต่ละช่วงชั้นมีความคล้ายคลึงกันมากที่สุด (หทัยชนก พรรคเจริญ, 2555)

5.3.4 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยนี้ได้คัดเลือกตัวแปรอิสระ โดยเลือกปัจจัยที่เกี่ยวกับสมรรถนะของหัวหน้างานเท่านั้น ซึ่งอาจมีปัจจัยด้านอื่นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่บ้าน เช่น งานวิจัยของ ดวงพร บุญมั่ง และ พิพัฒน์ ไทยอารี (2564) ที่พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของ

การ Work from Home ในการวิจัยครั้งต่อไปควรคำนึงถึงปัจจัยด้านอื่นที่เกี่ยวข้องและอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่บ้านด้วย (Work from Home)



บรรณานุกรม

- ชนกนันท์ ไทชวงค์ (2564) การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติ การเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร, สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชาลิณี ฐิติโชติพัฒนชัย (2559) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน ตรีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดวงพร บุญเม็ง และ พิพัฒน์ ไทยอารี (2564) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อ การ Work from home ของบุคลากรในภาครัฐ, วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ไท พานนท์ และ คณะ (2559) รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการคิดเชิงกลยุทธ์ของรอง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา, วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีที่ 18 ฉบับที่ 4 ตุลาคม - ธันวาคม 2559.
- ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ. (2551). วิจัยเชิงปริมาณ (1) - (2). ใน ประมวลสาระชุดวิชาการ วิเคราะห์การเมืองและระเบียบ วิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์ 80702 หน่วยที่ 9-10 (พิมพ์ครั้งที่ 10) นนทบุรี, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธิดิ ทองอำพัน และคณะ(2564) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน, คณะ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- นภาพรรณ รุ่งจรัส และคณะ ,(2562) สมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหาร โรงเรียน ระดับมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงใต้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, กรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย มหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, (2549) สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่4 กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักต์.
- ปัทมิตา จันทวงศ์ (2559) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่, รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปาริฉัตร ช่อชิต (2559) สมรรถนะผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พรชัย เจดามาน (2559) บทความสมรรถนะแห่งตน: การพัฒนาตนเองของบุคลากรการศึกษาที่ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงในทศวรรษที่ 21, วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พิชามญช์ ลาวชัย (2562) สมรรถนะของผู้บริหารกับการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มณฑิรา เทียนประสิทธิ์ และ บุญกา ปันจุมพรม (2564) ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์โควิด-19, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัตติกาล ละเต็บบัน, 2555 สมรรถนะการจัดการของบัณฑิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
- วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ (2549) การทำงานเป็นทีม ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ กรุงเทพฯ พิมพ์ครั้งที่ 1

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิไลพร ศรีอนันต์ (2559) สมรรถนะผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลโรงเรียน
เอกชนจังหวัดนครปฐม สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมโภชน์ อเนกสุข. (2554). วิธีการทางสถิติส สำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กองบริการ
การศึกษา
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ (2564), <https://cbe-thailand.com/หลักสูตร/หลักสูตรฐานสมรรถนะ/>
- เสนาะ ดิยาวัว (2543) หลักการบริหาร, กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักงาน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา
- หทัยชนก พรรถเจริญ. (มีนาคม 2555). เทคนิคการเลือกตัวอย่าง. เอกสารประกอบ
โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การเตรียมความพร้อมคณะกรรมการสถิติ
รายสาขา, กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ สืบค้นจาก, จาก <https://service.nso.go.th/nso/nsopublish/Toneminute/files/55/0203-5.pdf>
- Al-Kahtani, A. S. (2000), Involvement of employees and their personal characteristics
in Saudi construction companies, *International Journal of Commerce &
Management*, 2000, Vol. 10.
- Alberta Education (2011) Framework for student learning: Competencies for engaged
thinkers and ethical citizens with an entrepreneurial spirit. Edmonton:
Author.
approach. 11th edition. Ohio.
- Boyatzis, Richard E. (1992), *The Competent Manager a Model for Effective
Performance*. New York: John Wiley & Son.
Business School Press.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Cambridge university Press (2020) , Cambridge Life Competencies Framework: Learning to Learn.
- Cenere, P, Gill, R, Lawson, C & Lewis M (2015), Communication Skills for business professionals, Cambridge University Press, Melbourne, Vic.
- Chasi, P., & Matanka,S. (2020).เรื่องประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน (Work from home).
- Cooley, R. E. & Roach, D. A. (1984). A conceptual framework. In R. N. Bostrom (Ed.), Competence in communication: A multidisciplinary approach Beverly Hills, CA: Sage.
- Daniel Goleman and Richard E. Boyatzis (2017) Emotional Intelligence Has 12 Elements. Which Do You Need to Work On? Harvard Business Review.
- David, D. Dubois and William, J. Rothwell. (2004.). Competency-Based Human Resource Management. California: Davies-Black Publishing.
- Drucker. P.F. (2005). Management: Tasks, responsibilities, practices. New York: Truman Talley Books.
- Dyer, J. L. 1984. Team research and training: A state of the art review. In F. A. Muckler (Ed.), Human Factors Review: 285-323. Santa Monica, CA: Human Factors and Ergonomics Society.
- Erasmus, B.J., Strydom, J. W. & Rudansky-Kloppers, S. (eds.), 2013, Introduction to business management, 9th edn., Oxford University Press, Cape Town.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010) Multivariate Data Analysis. 7th Edition, Pearson, New York.
- Hamel, G. & Prahalad, C.K. (1994). Competing for the Future. Massachusetts: Harvard

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Harrington Emerson. (1931) . The twelve principles of efficiency. New York: Engineering magazine.
- Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, J. W. (2005). Management: A Competency-Based Approach. (10th ed). Singapore: Thomson South-Western.
- Hellriegel, D., Jackson, S. & Solocum, Jr., (2008): 28 Management: a competency-based
- Jimmy Mutuku Mwithi (2016) Effect of leadership competencies on performance of state corporations in Kenya Doctor of Philosophy (Leadership and Governance), Jomo Kenyatta University of Agriculture and technology.
- Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior. Systems Research and Behavioral Science. Lucknow.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence rather than for Intelligence. American Psychologist 17.
- Nunnally, J.C. and Bernstein, I.H. (1994) The Assessment of Reliability. Psychometric Theory.
- O' Hagan, K. (1996). Competence in social work practice: A practical guide for
- Panda, Rajen K. Gupta (2007), Call for developing indigenous organization theories in India: setting agenda for future, International Journal of Indian Culture and Business Management.
- Parry, B.S. (1998) Just What Is a Competency? And Why Should You Care? Training.
- Parry, Scott B. (1997). Evaluating the Impact of Training. Alexandria, Virginia: American Society for Training and Development. Kirschner, et.al (1997). professional. London: Prentice Hall.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Rainer S., Janina K., Susanne D., and Matthias T. (2020), *Leadership in the New Now*, Boston Consulting Group.
- Robbins, S. P. (1985). *The administration process* (2nd ed.). New Delhi: Prentice Hall of India.
- Simanan, S. (2010). With that performance, in the view of the Secretary-General Official. *Journal of Teacher*, 50(1), 1-4. (In Thai)
- Singla, Jagdeep (2014), *Management Concepts & Applications*, Thakur Publishers,
- Spencer, L. M. and Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Wayne Hoy, Cecil Miskel (2013), *Educational Administration: Theory, Research, and Practice*, 9th Edition.
- Williams, C., 2014, *Effective management: A multimedia approach*, 6th edn., South-Western Cengage Learning, Mason, OH.
- Yukl, G. (1998) *Managerial Leadership: A Review of Theory and Research*. *Journal of Management*, 15.



ตอนที่ 2: สมรรถนะผู้บริหาร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาคำถามในแบบสอบถามทีละข้อ แล้วประเมินระดับสมรรถนะหัวหน้างานของท่าน ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	สมรรถนะหัวหน้างาน	ระดับสมรรถนะ				
		1	2	3	4	5
สมรรถนะในการสื่อสาร						
1	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถใช้ทักษะสื่อสารด้านการพูด ด้านการเขียน และด้านการฟัง สื่อความหมายได้อย่างชัดเจน					
2	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านแสดงออกด้วยกิริยา ท่าทางและน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสมกับบุคคล เวลา สถานการณ์ต่างๆ					
3	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถพูดจูงใจ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเชื่อถือ ศรัทธา มีความคิดคล้อยตาม และปฏิบัติตามคำแนะนำ					
4	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถเลือกใช้เครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร และมีเทคนิควิธีการในการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม					
5	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถนำแนวคิดหรือข้อสรุปจากการประชุมมาพัฒนาคุณภาพงานด้วยหลักเหตุผลและความถูกต้อง					

ข้อ	สมรรถนะหัวหน้างาน	ระดับสมรรถนะ				
		1	2	3	4	5
6	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถเจรจาต่อรอง เพื่อขจัดและลดปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้					
สมรรถนะในการวางแผนและบริหารจัดการ						
7	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถวิเคราะห์นโยบายขององค์กรเพื่อกำหนดเป็นแผนงานที่รับผิชอบได้					
8	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการทำงาน และระยะเวลาการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
9	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
10	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถบริหารจัดการให้งานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะเวลาที่กำหนด					
11	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถจัดหา จัดสรร และใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
12	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถบริหารจัดการด้านการเงินและงบประมาณให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด					
13	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถกำกับดูแล ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้					

ข้อ	สมรรถนะหัวหน้างาน	ระดับสมรรถนะ				
		1	2	3	4	5
สมรรถนะในการทำงานเป็นทีม						
14	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านมีภาวะผู้นำสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายในทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
15	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถกำหนดเป้าหมาย บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบให้ทีมงานได้อย่างชัดเจน					
16	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถมอบหมายงานให้สมาชิกในทีมได้อย่างเหมาะสม					
17	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน					
18	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกในทีม เกิดความรักในงาน เกิดความสามัคคี และร่วมกันทำงานให้สำเร็จบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้					
19	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองด้านการบริหารจนเป็นที่ยอมรับ					
สมรรถนะเชิงกลยุทธ์						
20	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถวิเคราะห์กลยุทธ์ขององค์กรเพื่อนำสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ					
21	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถปรับโครงสร้างการทำงานของบุคลากร และวัฒนธรรมขององค์กรได้อย่างเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม					

ข้อ	สมรรถนะหัวหน้างาน	ระดับสมรรถนะ				
		1	2	3	4	5
22	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถปรับตัวอย่างทันท่วงที เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม					
23	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถกำหนดแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร					
24	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถนำหลักการบริหาร โครงการมาใช้บริหารงานได้อย่างเหมาะสม					
25	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถควบคุม ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ให้สำเร็จตามที่เป้าหมายกำหนดไว้อย่างเป็นรูปธรรม					
สมรรถนะในการรับรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมภายนอกและเรื่องระหว่างประเทศ						
26	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอกและสถานการณ์ทั่วโลก					
27	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถวิเคราะห์โอกาสและภัยคุกคามของสิ่งแวดล้อมภายนอกและสถานการณ์ทั่วโลก					
28	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถรับรู้แนวโน้มทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม สิ่งแวดล้อมภายนอกและสถานการณ์ต่าง ๆ ของโลกได้					
29	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถรับรู้และเข้าใจถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ของสิ่งแวดล้อมภายนอกและสถานการณ์ทั่วโลกได้					

ข้อ	สมรรถนะหัวหน้างาน	ระดับสมรรถนะ				
		1	2	3	4	5
30	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านมีความเข้าใจ ในการทำงานร่วมกับผู้เกี่ยวข้องที่อาจมีความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ภาษา และวัฒนธรรม					
สมรรถนะในการควบคุมตนเอง						
31	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถวิเคราะห์ตนเองว่ามีจุดเด่นจุดด้อยในเรื่องใด					
32	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถยอมรับในจุดด้อยและนำไปพัฒนาแก้ไขปรับปรุง และเสริมจุดเด่นที่มีอยู่					
33	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานสามารถแบ่งเวลาการทำงาน กับเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม					
34	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบต่อตนเอง องค์กร และผู้ใต้บังคับบัญชา					
35	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถทำงานภายใต้ความกดดันต่าง ๆ เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์					
36	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หัวหน้างานของท่านสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อให้ประสบความสำเร็จในชีวิต					

ตอนที่ 3: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อคำถามในแบบสอบถามแต่ละข้อ และเลือกในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการทำงานที่บ้าน (Work from Home)	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
1	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ท่านมีการวางแผนปฏิบัติงานที่บ้าน เพื่อที่จะทำให้งานเสร็จภายในกรอบเวลาที่กำหนด					
2	ท่านมีการจัดการด้านเวลาในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) อย่างเหมาะสม					
3	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ท่านจะนึกถึงผลลัพธ์ของงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในงานที่รับผิดชอบ					
4	ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ท่านสามารถวิเคราะห์ แยกแยะ และจัดการปัญหาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม					
5	ท่านจัดลำดับความสำคัญในงานเสมอเมื่อมีการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)					
6	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประหยัดเวลาและทรัพยากร					
7	ในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ					