

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
สำนักงานใหญ่ เมื่อเกิดภาวะวิกฤติการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

An Efficiency of Work from Home for Provincial Electricity Authority Head Office
Employees during COVID-19 Pandemic



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เมื่อเกิด ภาวะวิกฤติการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19
โดย	น.ส.ประภาสีย์ โพรธิปักขีย์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ ศิริประกอบ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....	ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จুলณี เทียนไทย)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ ศิริประกอบ)	
.....	กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมา นิตินิเทศสุนทร)	
.....	กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กุลพัช ศักดิ์วิทย์)	

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประภาสี โปธิปักขีย์ : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของ
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เมื่อเกิดภาวะวิกฤติการณ์แพร่ระบาดของ
ไวรัส COVID-19. (An Efficiency of Work from Home for Provincial Electricity
Authority Head Office Employees during COVID-19 Pandemic) อ.ที่ปรึกษา
หลัก : รศ. ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของ
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เมื่อเกิดภาวะวิกฤติการณ์แพร่ระบาดของไวรัส
COVID-19” มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1) เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
แบบปกติ และแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ 2)
เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานแบบ
work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ประชากร คือ พนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม
นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Paired Samples
T-Test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ ของพนักงานการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก และ ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ
work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก 2) ระดับ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
เท่ากับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาค สำนักงานใหญ่ 3) ปัจจัยด้านความเชื่อใจไว้วางใจ ปัจจัยด้านความคาดหวังในความ
พยายาม และ ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work
from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6181067124 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: work from home

Prapasee Pothipaki : An Efficiency of Work from Home for Provincial Electricity Authority Head Office Employees during COVID-19 Pandemic.

Advisor: Assoc. Prof. PRAKORN SIRIPRAKOB, Ph.D.

The objectives of this research are (1) to conduct a comparative analysis of employees' efficiency when work from home and from traditional office settings, (2) to study factors that influence efficiency of employees who work from home and (3) to study challenges and potential problems of work from home. The population of interest is the group of 360 employees from Provincial Electricity Authority head office. The research uses questionnaires as the means to collect data. The data are analyzed using a set of statistical techniques -- frequency analysis, percentage analysis, mean, standard deviation, paired samples t-test and multiple regression analysis.

The research finds that (1) the efficiency of work from traditional office settings and work from home are both high, (2) the efficiency of both modes of work are at the same level and (3) trust, effort expectancy and social influence have positive influence on employees' efficiency when work from home

CHULALONGKORN UNIVERSITY

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2020

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์และความเมตตาากรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ ศิริประกอบ ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในการทำสารนิพนธ์ และได้สละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้ คำแนะนำอย่างดียิ่ง อันเป็นประโยชน์อย่างสูงสุดในการทำวิจัย ตลอดจน รองศาสตราจารย์ ดร.จุลณี เทียนไทย ผู้เป็นประธานกรรมการการสอบสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมา นิตินิเทศสุนทร และ อาจารย์ ดร.กุลพธู ศักดิ์วิทย์ ผู้เป็นกรรมการการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้ชี้แนะแนวทางในสิ่งที่ผู้วิจัยมองข้ามจนกลายเป็นชิ้นงานที่สมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้นำความรู้ที่นำมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งขอขอบพระคุณพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวที่ให้กำลังใจและการสนับสนุน ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ที่อำนวยความสะดวกให้การศึกษาเป็นไปอย่างราบรื่น และ ขอขอบคุณเพื่อนๆ รุ่น 50 หลักสูตรปริญญาโท (ภาคนอกเวลาราชการ) สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกคน ที่คอยให้ความช่วยเหลือเสมอมาจนประสบความสำเร็จ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประภาสี โปธิปักขิย์

สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูปภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 คำถามวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	8
2.2 ความหมายของการทำงานที่บ้าน (work from home).....	15
2.3 ความหมาย แนวคิด และประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วม (participative management).....	17
2.4 ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT).....	25

2.5 ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	28
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	38
3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	42
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	45
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่.....	48
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ กับแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่.....	56
4.4 การทดสอบสมมติฐาน.....	61
4.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการ work from home ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	71
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	72
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	79
5.3 ข้อเสนอแนะ	83
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก.....	91
ประวัติผู้เขียน.....	99

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำแนกข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	45
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม	48
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายข้อ	49
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเข้าใจไว้วางใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายข้อ	50
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสนับสนุน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายข้อ	51
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายข้อ	52
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายข้อ	53
ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายข้อ	53

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายชื่อ 54

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายชื่อ 55

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม 56

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านส่วนบุคคล จำแนกเป็นรายชื่อ 56

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านผลการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายชื่อ 57

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม 59

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านส่วนบุคคล จำแนกเป็นรายชื่อ 59

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านผลการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายชื่อ 60

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ (n=360)..... 62

ตารางที่ 18 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis – Enter) ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในด้านส่วนบุคคล 63

ตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis – Enter) ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในด้านผลการปฏิบัติงาน..... 65

ตารางที่ 20 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis – Enter) ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในภาพรวม..... 68



สารบัญรูปร่าง

	หน้า
ภาพที่ 1 แบบจำลองยอมรับการใช้เทคโนโลยีของ (UTAUT)	27



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคศตวรรษที่ 21 ทำให้มนุษย์ต้องเผชิญกับวิกฤติการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 เชื้อไวรัสดังกล่าวถูกพบครั้งแรกในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน และเริ่มต้นระบาดในเดือนธันวาคม 2562 องค์การอนามัยโลกได้มีประกาศให้การระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ ในวันที่ 30 มกราคม 2563 และประกาศให้เป็นโรคระบาดทั่วโลก (Pandemic) ในวันที่ 11 มีนาคม 2563 ไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 มีการแพร่เชื้อระหว่างคนในลักษณะเดียวกับไข้หวัดใหญ่ โดยผ่านการติดเชื้อจากละอองเสมหะจากการไอ ซึ่งระยะระหว่างการสัมผัสเชื้อและมีอาการโดยทั่วไปแล้วอยู่ที่ 2 ถึง 14 วัน ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีอาการไข้ ไอ เจ็บคอ หายใจลำบาก บางรายอาจมีอาการปอดอักเสบรุนแรงถึงขั้นเสียชีวิต (กรมควบคุมโรค, 2563)¹

เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในประเทศไทยเริ่มมีความรุนแรงขึ้น ก่อให้เกิดผลกระทบครั้งยิ่งใหญ่ต่อทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ สังคม ประเทศชาติ พฤติกรรมการบริโภค หรือแม้แต่การใช้ชีวิตประจำวันของผู้คนที่ต้องแหว่งว่างมากขึ้น รวมไปถึงรูปแบบการทำงาน หลายองค์การต่างได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน อาจกล่าวได้ว่าการออกมาทำงานตามสถานที่ต่างๆกลายเป็นความเสี่ยงในการรับเชื้อ หรือ อาจเป็นการแพร่กระจายเชื้อให้กับผู้อื่นได้ ดังนั้น คณะรัฐมนตรีจึงมีมติเห็นชอบในคราวประชุมเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2563 กำหนดมาตรการเร่งด่วนด้านการป้องกันโรค/สุขภาพ สำหรับการแก้ปัญหาจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยให้ส่วนราชการและหน่วยงานอื่นของรัฐเร่งดำเนินการตามมาตรการดังกล่าวในส่วนที่เกี่ยวข้องให้ถูกต้องและเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้เพื่อเป็นการควบคุมสถานการณ์และป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) รัฐบาลให้ทุกภาคส่วนพิจารณาการทำงานที่บ้านหรือ work from home โดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของพนักงานและเจ้าหน้าที่ที่สำคัญ อีกทั้งไม่

¹ กรมควบคุมโรค (2563). เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). Retrieved from https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/faq_more.php

ส่งผลกระทบต่อหรือเกิดผลเสียหายต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการบริหารและการบริการประชาชน จึงเป็นการขอความร่วมมือจากประชาชนให้ปรับพฤติกรรมการอยู่ร่วมกัน ให้ความสำคัญกับการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) งดกิจกรรมทางสังคม และเน้นการอยู่บ้านให้มากที่สุดตามนโยบาย “อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ” (รัฐบาลไทย, 2563)²

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority ตัวย่อ PEA) ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย ได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 มีภารกิจหลัก คือ การผลิต จัดหา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ให้แก่ประชาชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่างๆ ทั่วประเทศไทย รวม 74 จังหวัด ยกเว้นกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสดังกล่าว ว่ามีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานโดยตรง จึงได้มีการจัดทำแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (Emergency Response Plan : ERP) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อรองรับสถานการณ์ไวรัสโคโรนา (COVID-19) ขึ้น ประกอบกับได้ออกหลักเกณฑ์สำหรับการปฏิบัติงานภายในที่พัก (work from home) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ตามอนุมัติผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ลงวันที่ 17 มีนาคม 2563 ทั้งนี้ ให้มีการปฏิบัติงานภายในที่พัก (work from home) ตั้งแต่วันที่ 23 มีนาคม 2563 ถึง 23 มิถุนายน 2563 เพื่อให้องค์กรและพนักงานยังคงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังเป็นการสนองตอบนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ประชาชนอยู่บ้าน

เมื่อรูปแบบการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป การทำงานที่บ้าน หรือ work from home จึงเป็นรูปแบบการทำงานที่พนักงานไม่จำเป็นต้องปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานเท่านั้น แต่สามารถเข้าถึงการทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายได้นั้น ล้วนมาจากพนักงานภายในองค์กรนั่นเอง ทรัพยากรมนุษย์จึงถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร มีความสำคัญมากกว่าการเป็นแค่ทรัพยากร แต่มนุษย์เป็นสินทรัพย์ หรือเป็นทุนให้แก่องค์กร (ศุภชัย ยาวะประภาส, 2548)³ หากองค์กรใดพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วก็จะสะท้อนถึงผลการปฏิบัติงานขององค์กรในภาพรวมด้วย

² รัฐบาลไทย (2563). สรุปข่าวการประชุมคณะรัฐมนตรี 17 มีนาคม 2563. Retrieved from <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/27410>

³ ศุภชัย ยาวะประภาส (2548). *การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย : กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย*. กรุงเทพฯ: จุฑทอง.

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานในองค์การจึงสนใจศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เมื่อเกิดภาวะวิกฤติการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ใน ระดับใด มากน้อยเพียงใด ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การและเป็นแนวทางในการเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์การให้สูงขึ้น อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไปได้

1.2 คำถามวิจัย

- 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ และแบบ work from home ของพนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับใด
- 2) ปัจจัยใดมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ และแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
- 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
- 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

1.4 สมมติฐานการวิจัย

- 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ น้อยกว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

2) ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจ ด้านการสนับสนุน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1) ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษา ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจ ด้านการสนับสนุน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านส่วนบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน

2) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำนวน 4,120 คน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้สูตร Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 360 คน

3) ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ปัจจัยด้านความเชื่อใจไว้วางใจ ปัจจัยด้านการสนับสนุน ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม และปัจจัยด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ และแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านส่วนบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน

4) ขอบเขตระยะเวลา

เริ่มศึกษาตั้งแต่ กันยายน – พฤศจิกายน 2563

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง บุคคลที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานตามคำสั่งแต่งตั้งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ เพื่อให้งานเสร็จตามที่ได้รับมอบหมาย โดยคำนึงถึงปริมาณผลงาน ผลงานที่มีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว สำเร็จตรงเวลา

ส่วนบุคคล หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ทุ่มเทกระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมในการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานได้เสร็จตามจำนวนงานที่เป็นไปตามองค์การกำหนดหรือคาดหวัง รวมไปถึงผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้น มีความถูกต้อง แม่นยำตามระเบียบ หลักเกณฑ์ ไม่มีข้อผิดพลาด หรือผิดพลาดน้อยที่สุด อีกทั้งเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้นให้ได้ผลงานต้องเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด เมื่อเทียบกับความยากง่ายของงาน

การทำงานที่บ้าน (work from home) หมายถึง การทำงานที่สามารถให้พนักงานปฏิบัติงานจากนอกสถานที่ทำงานได้โดยไม่ต้องเข้าสำนักงาน ไม่เพียงแต่การปฏิบัติงานจากที่บ้านเพียงอย่างเดียว รวมถึงจากสถานที่อื่นๆด้วย โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานกันในการปฏิบัติงาน

การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้อำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงานในการตัดสินใจในเรื่องงานต่างๆ ตามขอบเขต ความรับผิดชอบ

ความเชื่อใจไว้วางใจ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับความเชื่อมั่น ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องการปฏิบัติงานว่าจะสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ให้เกิดความสำเร็จ

การสนับสนุน หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องงานและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานต่างๆ และให้อิสระในการควบคุมงานที่ได้รับมอบหมาย

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ระบบการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยตนเอง ต้องเป็นไปอย่างคล่องตัว และมีอิสระ

ความคาดหวังในประสิทธิภาพ หมายถึง การที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีสามารถทำให้เกิดผลประโยชน์และบรรลุผลสำเร็จในการทำงาน กล่าวคือ การที่ผู้ใช้งานรู้สึกว่าการใช้นั้นๆสามารถลดระยะเวลาในการทำงานได้ และเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของตน

ความคาดหวังในความพยายาม หมายถึง ระดับการรับรู้ในความง่ายของการใช้เทคโนโลยีในการทำงานของแต่ละบุคคลว่าสามารถเรียนรู้ และเข้าใจได้ไม่ยาก มีความสะดวกไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามมากต่อการใช้ระบบเทคโนโลยี

อิทธิพลทางสังคม หมายถึง การเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงาน ซึ่งมีมาจากอิทธิพลของบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ เช่น ครอบครัว , เพื่อน , เพื่อนร่วมงาน , หัวหน้างาน เป็นต้น ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกพฤติกรรมของผู้ใช้งานเทคโนโลยี

สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ หมายถึง ความพร้อมขององค์การและทรัพยากรทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบซอฟต์แวร์ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญที่องค์การได้จัดเตรียมไว้เพื่อสนับสนุนการใช้งานของระบบเป้าหมาย ที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานขององค์การและทางเทคนิคที่มีอยู่สามารถรองรับการใช้งานระบบได้



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เมื่อเกิดภาวะวิกฤติการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องจาก งานวิจัย เอกสาร วารสาร และหนังสือ มาใช้ประกอบการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

2.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2 ความหมายของการทำงานที่บ้าน (work from home)

2.3 ความหมาย แนวคิด และประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วม (participative management)

2.4 ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT)

2.5 ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7 กรอบแนวคิด

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้ สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่เป็นต่อการดำรงอยู่และการเจริญเติบโตขององค์กรนั้นคือ การบริหารงานที่ดีที่จะนำมาซึ่งการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หากพนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแล้วนั้น ย่อมส่งผลให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้ ซึ่งจะช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิภาพ และแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

นักวิชาการได้เสนอความหมายของประสิทธิภาพไว้ ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์, 2541⁴ ได้สรุปว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่นั้น ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร และเมื่อวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ต้องพิจารณาประสิทธิภาพผลผลิตของพนักงาน ประสิทธิภาพการใช้เครื่องจักรที่ลงทุน รวมทั้งความสามารถในการทำกำไร จึงจะเรียกได้ว่ามีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในเสมอ

สงวน ช่างฉัตร, 2541⁵ ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถทางเทคนิคขององค์กรที่จะลดค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนตัวป้อน (Inputs) ให้เป็นผลผลิต (Outputs) ด้วยการใช้ค่าใช้จ่ายให้ต่ำที่สุด

ศศันท์ วิวัฒน์ชาติ, 2541⁶ กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งในทางธุรกิจนั้น หมายถึง การที่องค์กรได้กำไรสูงสุดจากการดำเนินงาน

พิชัย เสี่ยมจิตต์, 2542⁷ อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้ได้มาซึ่งการผลิตสินค้าและบริการที่มากที่สุด โดยคำนึงถึงต้นทุน หรือ ปัจจัยนำเข้าที่น้อย และประหยัดเวลามากที่สุด ประกอบกับต้องมีความรวดเร็ว ถูกต้องในการปฏิบัติงานด้วย

⁴ ธงชัย สันติวงษ์ (2541). *ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

⁵ สงวน ช่างฉัตร (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. พิษณุโลก: สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.

⁶ ศศันท์ วิวัฒน์ชาติ (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์.

สมใจ ลักษณะ, 2542⁸ อธิบายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงาน หรือ กิจกรรมใดๆ อย่างครบถ้วน ประหยัดเวลา และ ใช้กำลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามากที่สุด

กิ่งพร ทองใบ และคณะ, 2544⁹ ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพ ว่า หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยพิจารณาจากความสามารถในการแปรรูปปัจจัยนำเข้า (Inputs) ให้เป็นผลลัพธ์ในปริมาณที่ต้องการ ซึ่งมักจะพิจารณาเปรียบเทียบเป็นร้อยละ โดยนำร้อยละไปคูณกับอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อปัจจัยนำเข้าที่ใช้ไป ซึ่งสามารถแสดงได้ดังสมการต่อไปนี้

$$\text{ประสิทธิภาพ} = (\text{ผลลัพธ์/ปัจจัยนำเข้า}) \times 100 \text{ เปอร์เซ็นต์}$$

พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว, 2547¹⁰ กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง สัดส่วนของต้นทุนกำไรที่ใช้ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร กล่าวคือ เป็นการวัดจำนวนทรัพยากร ได้แก่ เงิน วัสดุดิบ และพนักงาน เป็นต้น

เสนาะ ตีเยาว์, 2551¹¹ ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่า หมายถึง การทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด ซึ่งการทำงานให้สำเร็จอย่างเดียวไม่พอ แต่จะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ประหยัดด้วย

สุพานี สฤกษ์วานิช, 2552¹² กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือการที่องค์กรผลิตสินค้าและบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ต้องพิจารณาด้วยว่าผลผลิตนั้นใช้ทรัพยากรการผลิตอย่างคุ้มค่า หรือประหยัดในการแปรสภาพทรัพยากรเหล่านั้นให้เป็นผลผลิตหรือไม่

สมบุรณ์ ศิริสรธริรัญ, 2553¹³ อธิบายว่า ประสิทธิภาพพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไป เป็นการเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input ว่าในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลที่ได้มีดีแค่ไหน อย่างไร

⁷ พิชัย เสียงมจิตต์ (2542). *การบริหารงานเฉพาะด้านในสถาบันการศึกษา*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

⁸ สมใจ ลักษณะ (2542). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

⁹ กิ่งพร ทองใบ และคณะ (2544). *การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

¹⁰ พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว (2547). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์* (2 ed.). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

¹¹ เสนาะ ตีเยาว์ (2551). *หลักการบริหาร* (4 ed.). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

¹² สุพานี สฤกษ์วานิช (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิด และทฤษฎี*. ปทุมธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

¹³ สมบุรณ์ ศิริสรธริรัญ (2553). *สัมมนาทฤษฎีองค์กรและการจัดการ*. นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ, 2560¹⁴ ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง สัดส่วนระหว่างผลลัพธ์ กับต้นทุนที่ลงไป เพราะฉะนั้น การทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด หมายถึง การทำงานที่ลงทุนลงแรงน้อย แต่ได้ผลมากหรือคุณภาพสูง

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2560¹⁵ ได้สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรด้านต่างๆ อย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุดเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งคำว่า ประหยัดทรัพยากร ได้แก่ ใช้แรงงานคนน้อย ประหยัดเงินค่าใช้จ่าย ไม่เสียเวลามาก ใช้ต้นทุนวัตถุดิบต่ำ เป็นต้น ทั้งนี้ การมีประสิทธิภาพมากหรือน้อย อาจพิจารณาได้จากปริมาณการบรรลุผลสำเร็จและปริมาณทรัพยากรที่สูญเสียไป เช่น มีงาน 2 ชิ้น บรรลุผลสำเร็จเหมือนกัน แต่ใช้เวลาต่างกัน ผลงานที่ 1 ใช้เวลา 10 นาที ผลงานชิ้นที่ 2 ใช้เวลา 7 นาที ย่อมหมายความว่า ผลงานชิ้นที่ 2 มีประสิทธิภาพมากกว่าชิ้นที่ 1 เป็นต้น

ดังนั้น สามารถสรุปความหมายจากนักวิชาการจำนวน 12 ท่าน ได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลปฏิบัติงานใดๆ ให้เกิดผลสำเร็จ โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่าในทุกๆ ด้าน เพื่อก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด อาจกล่าวได้ว่า เป็นการพิจารณาถึงอัตราส่วนระหว่างต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ กับ ผลผลิตที่สำเร็จออกมา

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดไว้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2538¹⁶ สรุปว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการ มีความหมายรวมถึงผลิตภาพ และประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพสามารถวัดได้หลายมิติ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ได้แก่

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนของการผลิต (Input) คือ การใช้ทรัพยากรทางการบริหาร ได้แก่ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอย่าง คุ้มค่า ประหยัด และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

¹⁴ สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ (2560). *หลักการบริหารธุรกิจ* (6 ed.). กรุงเทพฯ: จุฑทอง.

¹⁵ ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2560). *การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร*. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชซิ่ง.

¹⁶ ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. กรุงเทพฯ: รักอ่าน.

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการ (Process) คือ การทำงานที่ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด มีความรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ธงชัย สันติวงษ์, 2542 อ้างถึงใน ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน, 2550¹⁷ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย 7 ประการ ดังนี้

1. ปริมาณงาน (Quantity of work) คือ การกำหนดความมากน้อยของจำนวนงานที่เป็นมาตรฐานสำหรับการมอบหมายงานหนึ่งๆให้แก่บุคคล โดยจะมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่ต้องสำเร็จตลอดจนระยะเวลาที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจวัดผลสำเร็จกับงานที่ตรงเวลา ประสิทธิภาพต่างๆ การตรวจสอบผลงานเกี่ยวกับพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าพนักงานบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด

2. คุณภาพงาน (Quality of work) คือ การที่ผลงานมีคุณภาพ ประกอบไปด้วยมีความประณีต ถูกต้อง ครบถ้วน และผลงานเป็นที่พึงพอใจ

3. ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job knowledge) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจในงานเป็นอย่างดี รวมถึงสามารถนำทักษะ และเทคนิคต่างๆที่จำเป็นมาประยุกต์ใช้ในงานได้

4. คุณลักษณะส่วนตัว (Quality of personal) คือ พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก รวมไปถึงบุคลิกภาพ กิริยา ท่าทางในการปฏิบัติงาน

5. ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperativeness) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน เต็มใจทำงานร่วมกัน มีความสามัคคีกันทั้งกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

6. มีความน่าไว้วางใจ (Dependability) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและองค์กร ว่าสามารถปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ถูกต้อง

¹⁷ ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน (2550). *ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (อ.ก.ส.) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (ฝ่ายกิจการสาขา 3)*. บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,

7. มีความคิดริเริ่ม (Creativity) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้ในงานที่ทำและงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ มีการพัฒนาผลงานของตนเองอยู่ตลอดเวลา กล้าเริ่มต้นงานใหม่ๆ รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาด้วยเหตุและผล

สมพิศ สุขแสน, 2556 อ้างถึงใน พิชญา วัฒนรังสรรค์, 2558¹⁸ กล่าวว่า การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังนี้

1. ความฉับไว หมายถึง การทำงานที่ใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า ทำงานได้เสร็จตามกำหนดเวลา

2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง มีความผิดพลาดในงานน้อยหรือไม่ผิดพลาดเลย แม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่างๆ ละเอียด รอบคอบ ไม่สะเพร่าจนก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

3. ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4. ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อยๆ ไม่ใช่เพียงแต่มีความรู้ด้านวิชาการเพียงอย่างเดียว กล่าวได้ว่า การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง จะทำงานผิดพลาดน้อย

5. ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา

Herbert A. Simon, 1960 อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558¹⁹ กล่าวว่า งานใดที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ให้ออกจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ออก ดังนั้นประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิต ลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย ซึ่งสามารถเขียนสูตรได้ดังนี้

¹⁸ พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,

¹⁹ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา,

$$E = (O - I) + S$$

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

Katz and Kahn, 1978 อ้างถึงใน ว่าที่ร้อยตรีอัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์, 2559²⁰ กล่าวว่า การวัดประสิทธิภาพขององค์กร ไม่สามารถวัดได้จากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้เพียงอย่างเดียว แต่สามารถวัดจากปัจจัยอื่นๆประกอบได้อีก เช่น การฝึกอบรม ประสบการณ์การทำงาน และความผูกพันขององค์กร เป็นต้น

Peterson and Plowman, 1989 อ้างถึงใน ว่าที่ร้อยตรีอัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์, 2559²¹ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย 4 อย่าง ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่าและมีความพึงพอใจผลการทำงาน มีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่

²⁰ ว่าที่ร้อยตรีอัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559a). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค กรุงเทพมหานคร. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,*

²¹ ว่าที่ร้อยตรีอัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559b). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค กรุงเทพมหานคร. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,*

การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

Harrington Emerson, 1931 อ้างถึงใน อัครเดช ไม้จันทร์, 2560²² ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงระเบียบ
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ดังนั้น สามารถสรุปแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานข้างต้นจากนักวิชาการจำนวน 7 ท่าน ได้ว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสามารถแบ่งได้เป็น 2 ด้านสำคัญ ประกอบด้วย 1. ส่วนบุคคล คือ การที่บุคคลมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท มีความกระตือรือร้น รวมไปถึงการใฝ่หาความรู้เพิ่มเติม 2. ผลการปฏิบัติงาน คือ การทำงานได้เสร็จตามจำนวนงานที่เป็นไปตามองค์การกำหนด หรือคาดหวัง รวมไปถึงผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้น มีความถูกต้อง แม่นยำตามระเบียบ หลักเกณฑ์ ไม่มีข้อผิดพลาดหรือผิดพลาดน้อยที่สุด อีกทั้งเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้นให้ได้ผลงานต้องเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด เมื่อเทียบกับความยากง่ายของงาน

²² อัครเดช ไม้จันทร์ (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,

2.2 ความหมายของการทำงานที่บ้าน (work from home)

นักวิชาการและองค์กรต่างๆได้ให้ความหมายของคำว่า การทำงานที่บ้าน (work from home) ไว้ดังนี้

TERRABKK, 2559²³ กล่าวว่า telework หรือ work at home การทำงานที่บ้าน เป็นเทรนด์การทำงานแบบใหม่ โดยมีรูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่นมากขึ้น พนักงานไม่จำเป็นต้องเข้าบริษัททุกวัน แต่อาศัยระบบอินเทอร์เน็ตในการทำงาน

Mangozero, 2562²⁴ กล่าวว่า นโยบาย work from home (หรือ telework) เป็นการให้พนักงานสามารถทำงานข้างนอกได้โดยไม่ต้องเข้าออฟฟิศ เพื่อลดค่าใช้จ่ายในบริษัท และเปลี่ยนบรรยากาศทำงาน

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563²⁵ ได้ให้ความหมายของ work at home ว่าหมายถึง การทำงานที่มีความยืดหยุ่นในการเลือกสถานที่ปฏิบัติงาน และช่วงเวลาในการทำงานได้ โดยระหว่างการทำงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดต่อหรือเชื่อมต่อกับหน่วยงานต้นสังกัดได้ โดยผ่านทางเครือข่ายเทคโนโลยีต่างๆที่ทันสมัย นอกจากนี้ยังศัพท์อื่นๆอีกที่มีความหมายใกล้เคียงกัน ได้แก่ Telecommuting, e-Commuting, e-Work, Telework, Working at home (WAH) หรือ Working from home (WFH)

กรุงเทพธุรกิจออนไลน์, 2563²⁶ สรุปว่า การทำงานที่บ้าน หรือ work from home เป็นเทรนด์การทำงานยุคใหม่ที่ตามมากับเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาไปจนทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีต้นทุนต่ำ ผ่านทางอุปกรณ์ส่วนตัว เช่น แล็ปท็อป สมาร์ทโฟน เป็นต้น ซึ่งเป็นเหตุให้ผู้คนทำงาน และสื่อสารกันที่ไหนเมื่อไหร่ก็ได้

²³ TERRABKK (2559). Telework เทรนด์การทำงานในฝันของคนยุคใหม่. Retrieved from <https://www.terrabbk.com/articles/150162/telework-เทรนด์การทำงานในฝันขอ>

²⁴ mangozero (2562). Work From Home อย่างไรให้ได้งาน. Retrieved from <https://www.mangozero.com/work-from-home-effectively/>

²⁵ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2563). ศัพท์ชวนรู้ Retrieved from <https://www.etcha.or.th/th/Useful-Resource/terminology/หมวดหม-W/513.aspx>

²⁶ กรุงเทพธุรกิจออนไลน์ (2563). 'Work From Home' คืออะไร ช่วยให้ออกจาก 'โควิด-19' ได้อย่างไร. Retrieved from <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/872368>

พุทธิพงษ์ ปุณณกันต์, 2563²⁷ กล่าวว่า การ work from home หรือ การทำงานที่บ้าน เป็นการทำงานในรูปแบบที่ช่วยให้เราไม่ต้องออกไปเจอใคร ในสถานการณ์การระบาดของไวรัส จะช่วยลดการแพร่เชื้อไปยังผู้อื่น

Techhub, 2563²⁸ ให้ความหมายของการทำงานจากบ้าน (work from home) ว่าเป็นการทำงานโดยไม่ต้องเดินทางเข้าออฟฟิศ ซึ่งอันที่จริงการ work from home ไม่จำเป็นต้องทำงานจากที่บ้านเท่านั้น ยังสามารถรวมไปถึงการทำงานจากที่คุณอยู่ที่ใดก็ได้ในรูปแบบของ Remote Working หรือการทำงานทางไกลที่มีความยืดหยุ่น และมีประสิทธิภาพเทียบเท่ากับการทำงานในออฟฟิศ

ปิติคุณ นิลถนอม, 2563²⁹ กล่าวว่า การทำงานแบบ work from home หรือ telework เป็นรูปแบบการทำงานที่ให้พนักงานสามารถทำงานในสถานที่ทางเลือกได้ เช่น บ้าน หรือที่อื่นใด เพื่อเป็นการเพิ่มสมดุลการใช้ชีวิตและการทำงาน

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2563³⁰ กล่าวว่า work from home หมายถึง การที่องค์กรปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน โดยมีการอนุมัติให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้

Marketingoops, 2563³¹ การทำงานที่บ้าน หรือ work from home (WFH) เป็นทางเลือกสำหรับพนักงานในการทำงาน ซึ่งการทำงานที่บ้านนี้ได้เปลี่ยนวิธีการทำงาน เครื่องมือในการทำงานและติดต่อสื่อสาร แม้แต่ระยะเวลาในการทำงาน และสถานที่ทำงานที่เราไม่จำเป็นต้องเข้าไปในตัวเมืองเหมือนแต่ก่อน ทำให้คนทำงานสามารถทำงานได้ตามชานเมืองหรือชนบท

Core&Peak, 2563³² กล่าวว่า work from home คือ การทำงานที่ไม่ต้องเดินทางไปยังสถานที่ทำงาน แต่ยังสามารถได้รับเงินเดือนเบี้ยเลี้ยงเหมือนกับการทำงานปกติ โดยใช้เทคโนโลยีโทรคมนาคม

²⁷ Techsauce (2563). Work From Home คืออะไร ทำอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ ในสถานการณ์ COVID-19 โดยพุทธิพงษ์ ปุณณกันต์. Retrieved from <https://techsauce.co/tech-and-biz/how-to-work-from-home-des-covid-19#>

²⁸ techhub (2563). ไขข้อสงสัย Work from Home อย่างไร ให้มีประสิทธิภาพ พร้อมก้าวไปด้วยกัน สู่งานยุคใหม่. Retrieved from <https://www.techhub.in.th/how-to-work-from-home-effectively-in-digital-disruption-microsoft-teams/>

²⁹ ว่าที่ร้อยเอก ปิติคุณ นิลถนอม (2563). ทำงานที่บ้านแบบ Work from Home “เวิร์ก” หรือ “ไม่เวิร์ก”. Retrieved from <https://thaipublica.org/2020/05/pitikhun-nilthanom-08/>

³⁰ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2563). เทคนิค Work from Home ให้มี Productivity และคงประสิทธิภาพการทำงาน. Retrieved from <https://www.ftpi.or.th/2020/37386>

³¹ Marketingoops (2563). เข้าใจ Work from Home ในช่วงวิกฤติเศรษฐกิจและโรคระบาด. Retrieved from <https://www.marketingoops.com/exclusive/work-from-home-during-crisis/>

³² Core&Peak (2563). "Work from home" คือจริงหรือ? Retrieved from <https://www.coreandpeak.co.th/post/work-from-home-ด-จ-ร-ง-ห-ร-อ>

ในการทำงาน อาทิ สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ หรือแท็บเล็ตที่ติดตั้ง Wi-Fi เพื่อทำงานจากบ้าน คอนโด Co Working Space หรือ ร้านกาแฟ

JobDB, 2563³³ ให้ความหมายของ work from home คือ การที่บริษัทเลือกให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ได้โดยไม่ต้องเข้าออฟฟิศ บริษัทอาจมีการกำหนดให้ต้องเข้าไปสรุปรงานที่บริษัทสัปดาห์ละครั้ง หรือต้องมีการประชุมงานร่วมกันผ่าน VDO Conference

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของ การทำงานที่บ้าน หรือ work from home ได้ว่า หมายถึง รูปแบบการทำงานที่มีลักษณะเป็นการทำงานทางไกล สามารถให้พนักงานปฏิบัติงานจากนอกสถานที่ทำงานได้โดยไม่ต้องเข้าสำนักงาน ไม่เพียงแต่หมายถึงการปฏิบัติงานจากที่บ้านเพียงอย่างเดียว อาจรวมถึงจากสถานที่อื่นๆ ด้วย ทั้งนี้ โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาเป็นศูนย์กลางในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน รวมถึงการติดต่อสื่อสาร ประสานงานกันในหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

2.3 ความหมาย แนวคิด และประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วม (participative management)

การที่องค์กรจะขับเคลื่อนไปได้นั้นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากหลายฝ่าย ถ้าองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อีกทั้งยังจะช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้กับองค์กร การบริหารแบบมีส่วนร่วมจึงเป็นรูปแบบหนึ่งที่มีความสำคัญสำหรับการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับความหมายของการบริหารแบบมีส่วนร่วม แนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม และประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วม

2.3.1 ความหมายของการบริหารแบบมีส่วนร่วม

นักวิชาการได้ให้ความหมายของ การบริหารแบบมีส่วนร่วม ไว้ดังนี้

Yulk, 1981³⁴ กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นการที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วม เช่น การตัดสินใจ การมีอิสระในงาน สามารถเสนอความคิดเห็น

³³ JobDB (2563). [COVID-19] Work from home คืออะไร? ต้องทำอย่างไรบ้าง? Retrieved from <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/work-from-home-คือ/>

ต่างๆได้ในการแก้ไข้ปัญหาขององค์การ ซึ่งการมีส่วนร่วมนี้จะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานและส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

ธงชัย สันติวงษ์, 2543³⁵ ให้ความหมายว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานด้านต่างๆ ทั้งในส่วนของการวางแผน การแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร อีกทั้งยังให้อำนาจในการตัดสินใจกับบุคคลให้สามารถปฏิบัติงานเองได้บนพื้นฐานของเป้าหมายและนโยบายขององค์การ

จันทร์ธานี สงวนนาม, 2545³⁶ ให้ความหมายของการบริหารแบบมีส่วนร่วม ว่าหมายถึง การที่บุคคลได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในหลายๆอย่าง เช่น การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เอกชัย กี่สุขพันธ์, 2548³⁷ ให้ความหมายว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นรูปแบบความเกี่ยวข้องกันของบุคคลที่ได้มาปฏิบัติงานร่วมกัน ในส่วนของการประชุมเพื่อตัดสินใจ และการควบคุมการทำงาน

วันชัย โกลละสุต, 2549³⁸ กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นการที่พนักงานในองค์การหรือต่างองค์การได้ร่วมกันจัดการงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน อย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จ ทั้งนี้การมีส่วนร่วมนี้จะขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และข้อจำกัดขององค์การในแต่ละกระบวนการของการบริหารเป็นเกณฑ์

Robbins, 1990 อ้างถึงใน โสภิตา คล้ายหนองสรวง, 2558³⁹ ให้ความหมายว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ผู้บริหารให้ผู้ได้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในกระบวนการต่างๆ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับการมีส่วนร่วม

³⁴ Gary A. Yukl (1981). *Leadership in Organization*: New York : Prentice – Hall.

³⁵ ธงชัย สันติวงษ์ (2543). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

³⁶ จันทร์ธานี สงวนนาม (2545). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยท์.

³⁷ เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2548). *การบริหารทักษะและการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: อนงค์ศิลป์การพิมพ์.

³⁸ วันชัย โกลละสุต (2549). *การบริหารแบบมีส่วนร่วม*. กรุงเทพฯ: กรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย.

³⁹ โสภิตา คล้ายหนองสรวง (2558). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3. การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา,*

ร่วมจะช่วยส่งเสริมให้บรรลุเป้าหมายทั้งในขององค์กรและของกลุ่ม กล่าวได้ว่าเป็นการรวมเป้าหมายของบุคคลและองค์กรเข้าด้วยกัน (The integration of individual and organization goals)

ดังนั้น สามารถสรุปความหมายจากนักวิชาการจำนวน 6 ท่าน ได้ว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่พนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการขององค์กร ทั้งในส่วนของ การตัดสินใจในเรื่องงาน รวมไปถึงการแสดงความคิดเห็นเรื่องต่างๆ เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่โดยอิสระภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบ

2.3.2 แนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม (participative management)

แนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม (participative management) เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ ในฐานะที่เป็นพนักงานซึ่งปฏิบัติงานให้กับองค์กร ซึ่งแนวคิดนี้เกี่ยวข้องกับเรื่องต่างๆในองค์กร เช่น การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสารในองค์กร การเสริมสร้างการไว้วางใจกับสมาชิกในองค์กร เป็นต้น โดยหลักสำคัญคือการให้สมาชิกในองค์กรเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดหรือแสดงความคิดเห็น

Likert, 1961⁴⁰ ได้เสนอว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นเรื่องเกี่ยวกับเป้าหมายและการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยให้ความสำคัญกับผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นหลักในการเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กร โดย Likert สรุปสาระสำคัญของการบริหารแบบมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถโต้เถียงปัญหาได้ โดยที่ทั้งสองฝ่ายต่างต้องมีการยอมรับนับถือ ไว้วางใจซึ่งกันและกัน
2. ผู้บังคับบัญชากระตุ้นจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยให้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหาร ซึ่งจะนำไปสู่ทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้
3. ระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรต้องมีความคล่องตัวเป็นไปโดยอิสระ ทั้งการติดต่อสื่อสารตามแนวตั้ง (Upward Communication) และแนวนราบ (Horizontal Communication) รวมไปถึงข้อมูลข่าวสารในองค์กรต้องมีความถูกต้อง เชื่อถือได้

⁴⁰ Rensis Likert (1961). *The Human Organization*. New York: McGraw – Hill Book Co.

4. ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีปฏิริยาโต้ตอบกันอย่างเปิดเผยและโดยกว้างขวางเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์การ การปฏิบัติงานและกิจกรรมต่างๆภายในองค์การ

5. การตัดสินใจต่างๆ กระทำโดยกลุ่มในทุกระดับขององค์การ เปิดโอกาสให้กลุ่มเข้ามามี ส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน

6. การควบคุมงานมีลักษณะกระจายไปในหมู่ผู้ร่วมงานให้มีการควบคุมกันเองและเน้นในเรื่องการแก้ปัญหาเป็นหลัก

7. ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญของการพัฒนาพนักงานโดยการฝึกอบรมเพื่อให้การทำงานมีผลงานที่สูงสุดและสำเร็จตามเป้าหมาย

Anthony, 1978⁴¹ ได้สรุปว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมมีลักษณะสำคัญ 3 ประการดังต่อไปนี้

1. ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (subordinate involvement) คือผู้ใต้บังคับบัญชาต้องตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และตัดสินใจด้วยความรอบคอบ มีเหตุผล

2. สิ่งที่ต้องตัดสินใจต้องเป็นเรื่องสำคัญ (involvement in important decision or issues) ความสำคัญในเรื่องที่ต้องตัดสินใจต้องเป็นเรื่องที่สำคัญต่อทั้งองค์การและต่อตัวผู้ใต้บังคับบัญชาจึงจะถือว่าเป็นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

3. การแบ่งอำนาจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา (shared authority) การแบ่งอำนาจในที่นี้ถือเป็นการกระจายอำนาจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้เข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานมากขึ้น ซึ่งไม่ได้ทำให้อำนาจของผู้บริหารลดลงแต่อย่างใด หากผู้บริหารไม่สามารถกระจายอำนาจดังกล่าวได้ก็ไม่อาจส่งผลให้เกิดการบริหารแบบมีส่วนร่วมได้

Swansburg, 1996⁴² ได้สรุปว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

⁴¹ William P. Anthony (1978). *Participative management*. Massachusetts: Addition-Wesley.

⁴² Russell C. Swansburg (1996b). *Management and Leadership for Nurse manager*. Boston: Jones and Bartlett Publishes.

1. การไว้วางใจ (Trust) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน โดยจะต้องมีการรายงานผลเป็นระยะๆ แก่ผู้บังคับบัญชาเพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาทบทวนผลงานสุดท้ายเพียงเท่านั้น อาจกล่าวได้ว่า ต้องมอบอำนาจในการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเท่าที่จะทำได้ เพื่อการมีส่วนร่วมอย่างเหมาะสม ผู้บังคับบัญชาจะมีหน้าที่สอนให้ผู้ปฏิบัติงานวางแผนการปฏิบัติงานที่สมบูรณ์ ให้อำนาจและช่วยในการอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน เพื่อสื่อให้เห็นถึงความไว้วางใจและช่วยแสดงให้เห็นถึงความสามารถและเผยให้เห็นถึงจุดด้อยของผู้ปฏิบัติงาน โดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานเป็นที่มาของความไว้วางใจที่เป็นรูปธรรม คือ 1) เชื่อว่า ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทราบเรื่องงานของตนเองดีกว่าบุคคลอื่น 2) ผู้ปฏิบัติงานสามารถยอมรับหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดการงานของตนเอง หากมีการมอบหมายงานที่ถูกต้อง 3) ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับขององค์การมีความสามารถทางสติปัญญา ทักษะ และความคิดสร้างสรรค์

2. ความผูกพัน (Commitment) คือ การที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร และผู้ใต้บังคับบัญชามาปฏิบัติงานร่วมกัน เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและสรุปผลการดำเนินงาน ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือสนับสนุน ผู้ใต้บังคับบัญชามีความมุ่งมั่นรับผิดชอบต่องาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยสร้างให้เกิดความผูกพัน เกิดมุ่งมั่นในการทำงาน ก่อให้เกิดความพยายามในการปฏิบัติงานขึ้นโดยไม่มีการบังคับ

3. เป้าหมายและวัตถุประสงค์ (Goals and objectives) คือ การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันการวางแผนการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งร่วมกัน สนับสนุนให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายร่วมกันกับผู้บริหาร รวมถึงการสร้างเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่มีความท้าทาย ชัดเจน สอดคล้องและเจาะจง หากผู้ปฏิบัติงานมีการทำงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีความรับผิดชอบร่วมกัน ผลผลิตหรือผลงานก็จะออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความเป็นอิสระ (Autonomy) คือ ผู้บริหารให้ความเป็นอิสระแก่ผู้ปฏิบัติงานในการรับผิดชอบอำนาจหน้าที่และการปกครองตนเองในการทำงาน ซึ่งความเป็นอิสระจะมีมากขึ้นตามประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถในการทำงาน โดยผู้ปฏิบัติงานจะมีอิสระในการคิด ตัดสินใจ ดำเนินงานที่รับผิดชอบภายใต้ความถูกต้องและเห็นชอบจากกฎเกณฑ์ของหน่วยงานตามรายละเอียดของงาน

สมยศ นาวิการ, 2545⁴³ กล่าวว่า หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมประกอบด้วยหลัก 4 ประการ คือ

1. การไว้น้ำใจเชื่อใจกัน หมายถึง การยอมรับ ไว้วางใจ รับผิดชอบ ยินดีที่จะร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกัน

2. การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูล หมายถึง มีการติดต่อสื่อสารทั้งในแนวดิ่งและแนวขนาน เพื่อผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ปรับปรุง และพัฒนางานร่วมกันเพื่อผลสำเร็จของงาน

3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกัน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจร่วมกัน โดยยึดเป้าหมายหลัก และมีความรับผิดชอบต่อร่วมกันในการตัดสินใจนั้นๆ

4. การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจกันของบุคคลหลายฝ่าย หลายหน้าที่ เพื่อการเข้าใจปัญหา แก้ไขปัญหา การตัดสินใจ ตลอดจนการติดต่อสื่อสารเพื่อบรรลุผลสำเร็จร่วมกันขององค์การ

ดังนั้น สามารถสรุปแนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม (participative management) จากนักวิชาการจำนวน 4 ท่าน ได้ว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลให้องค์การเกิดประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยมีหลักสำคัญ ดังนี้

- 1) มีการกระจายและให้อำนาจในการตัดสินใจ คือ การที่ผู้บังคับบัญชาให้อำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงานในการตัดสินใจในเรื่องงานต่างๆ ตามขอบเขตความรับผิดชอบ
- 2) ความเชื่อใจไว้วางใจ คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับความเชื่อมั่น ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องการปฏิบัติงานว่าจะสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ให้เกิดความสำเร็จ
- 3) มีการสนับสนุน คือ การที่ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องงานและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานต่างๆ และให้อิสระในการควบคุมงานที่ได้รับมอบหมาย
- 4) การติดต่อสื่อสาร คือ ระบบการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง ต้องเป็นไปอย่างคล่องตัว และมีอิสระ

2.3.3 ประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วม

⁴³ สมยศ นาวิการ (2545a). *การบริหารแบบมีส่วนร่วม*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นการบริหารที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่ทั้งองค์กรและพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร โดยนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วมไว้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

Swansburg, 1996⁴⁴ ได้สรุปว่า ประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วม ได้แก่

1. การทำให้ได้รับความไว้วางใจกันสูง และสนับสนุนซึ่งกันและกัน
2. เป็นการให้ความสำคัญกับทุกตำแหน่งงานและมีความเสมอภาคกัน
3. ทำให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบมากขึ้น
4. ช่วยปรับปรุงการสื่อสารและลดความสับสนในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน
5. พัฒนาอาชีพโดยผู้บริหารทำการนิเทศติดตามงานด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้วินิจฉัยปัญหาและแก้ปัญหา และทำให้มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันมากขึ้น
6. ทำให้มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานมากขึ้น
7. ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบที่กำหนด
8. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพงานในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น
9. ผู้ปฏิบัติงานมีความร่วมมือกัน เพิ่มแรงจูงใจและมีความคิดริเริ่มในการทำงานเป็นผลมาจากการทำงานเป็นทีม
10. ปรับปรุงการติดต่อสื่อสารในองค์กรให้ดีขึ้น
11. ลดอัตราการขาดงาน
12. ช่วยเพิ่มประสิทธิผลและผลผลิตของงาน ปรับปรุงคุณภาพของงาน และเพิ่มการเรียนรู้ในงานได้มากขึ้น
13. เพิ่มขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน และเพิ่มความกระตือรือร้นจากการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน

⁴⁴ Russell C. Swansburg (1996a). *Management and Leadership for Nurse manager*. Boston: Jones and Bartlett Publishes.

14. ได้รับความคิดเห็นใหม่ๆในการตัดสินใจและการแก้ปัญหาของงาน
15. แสดงให้เห็นถึงลักษณะของผู้นำที่มีความสามารถ
16. แสดงให้เห็นถึงการที่ผู้บริหารต้องการให้บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ
17. ลดการเปลี่ยนงานและสร้างความมั่นคงในงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน
18. เพิ่มความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นผลมาจากการมีมุมมองในการทำงานที่ดี
19. มีการทำงานนอกเหนือเวลางานลดลง
20. ลดต้นทุนในการบริหารงาน
21. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

สมยศ นาวิการ, 2545⁴⁵ ได้สรุปว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมมีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อทั้งองค์กรและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหลายประการ ดังต่อไปนี้

1. การตัดสินใจเรื่องต่างๆในองค์กรมีคุณภาพดีขึ้น
2. ช่วยให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้น
3. พนักงานมีกำลังใจในการทำงานและเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น
4. ช่วยลดการขาดงาน ความเฉื่อยชา ตลอดจนการลาออกจากงานของพนักงาน
5. ช่วยให้การติดต่อสื่อสารกันในองค์กรเป็นไปอย่างคล่องตัว ลดความขัดแย้ง

สัมฤทธิ์ กางเส็ง, 2545⁴⁶ ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้

1. ช่วยให้เกิดการระดมความคิด ได้แสดงความคิดเห็นร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพขึ้น
2. ช่วยให้ความขัดแย้งในองค์กรลดน้อยลง เกิดการยอมรับมากขึ้น
3. เกิดการสื่อสารในองค์กรที่ดีขึ้น สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์ในการทำงานร่วมกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

⁴⁵ สมยศ นาวิการ (2545b). การบริหารแบบมีส่วนร่วม กรุงเทพฯ: บรรณกิจ

⁴⁶ สัมฤทธิ์ กางเส็ง (2545). รูปแบบการมีส่วนร่วมในสถานศึกษา. วารสารข้าราชการครู, 22, 9-10.

4. การมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องมีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานร่วมกัน เกิดความมีน้ำใจ และความจงรักภักดี

5. การมีส่วนร่วมทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น การตัดสินใจเป็นไปอย่างมีคุณภาพมากขึ้น ประกอบกับส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงงาน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น

กล่าวโดยสรุป การบริหารแบบมีส่วนร่วมมีประโยชน์ต่อทั้งองค์การ ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา รวมไปถึงผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้้องค์การสามารถประสบความสำเร็จได้ เพราะหากทุกคนได้มีส่วนร่วม จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์การ เกิดความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ได้มีโอกาสตัดสินใจ เกิดการสื่อสารที่ดีได้ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกัน และกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะช่วยส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้นทั้งในส่วนขององค์การ และผู้ปฏิบัติงานเอง

2.4 ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT)

Venkatesh, Davis and Morris, 2003 อ้างถึงใน วิริยาภรณ์ เตชะกฤตธีรพงศ์, 2558⁴⁷ นำเสนอถึงทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) โดยพัฒนาแบบจำลองเพื่อใช้อธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลภายใต้ทฤษฎีรวม (Unified Theory) ทั้งหมด 8 ทฤษฎีเป็นพื้นฐานในงานวิจัย ดังนี้

1. ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of Reasoned Action หรือ TRA)
2. ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior หรือ TPB)
3. ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM)
4. แบบจำลองการใช้ประโยชน์คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC utilization หรือ MPCU)
5. ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory หรือ DOI)

⁴⁷ วิริยาภรณ์ เตชะกฤตธีรพงศ์ (2558). ปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์การ. วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

6. แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Model หรือ MM)
7. ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory หรือ SCT)
8. ทฤษฎีผสมผสานระหว่าง TAM และ TPB (Combined –TAM-TPB หรือ C-TAM-TPB)

Venkatesh et al., 2003 พบว่ามี 4 ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี (Behavioral Intention) และการใช้งานเทคโนโลยี (Use Behavior) คือ

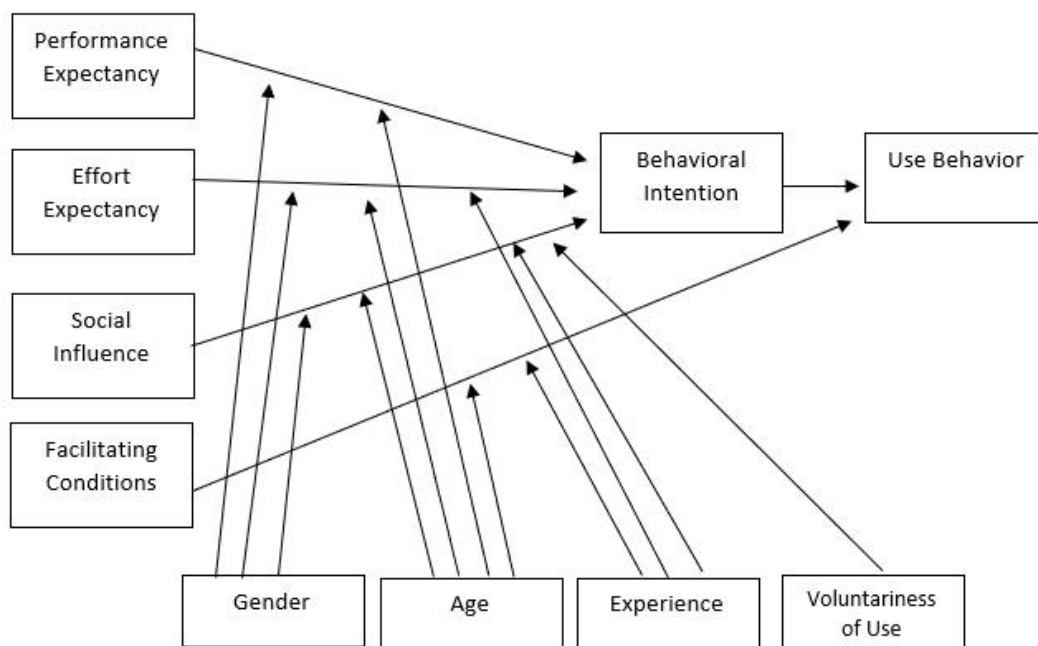
1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) หมายถึง การที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีสามารถทำให้เกิดผลประโยชน์และบรรลุผลสำเร็จในการทำงาน กล่าวคือ การที่ผู้ใช้งานรู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีนั้นๆสามารถลดระยะเวลาในการทำงานได้ และเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของตน

2. ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) หมายถึง ระดับการรับรู้ในความง่ายของการใช้เทคโนโลยีในการทำงานของแต่ละบุคคลว่าสามารถเรียนรู้ และเข้าใจได้ไม่ยาก มีความสะดวกไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามมากต่อการใช้ระบบเทคโนโลยี

3. อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) หมายถึง การเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงาน ซึ่งมีมาจากอิทธิพลของบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ เช่น ครอบครัวและเพื่อน นอกจากนี้ อิทธิพลทางสังคมยังหมายถึง อำนาจของเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกพฤติกรรมของผู้ใช้งานเทคโนโลยี

4. สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (Facilitating Condition) หมายถึง ความพร้อมขององค์การและทรัพยากร ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบซอฟต์แวร์ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญที่องค์การได้จัดเตรียมไว้เพื่อสนับสนุนการใช้งานของระบบเป้าหมาย ที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานขององค์การและทางเทคนิคที่มีอยู่สามารถรองรับการใช้งานระบบได้

นอกจากนี้ Venkatesh et. al., 2003 ยังพบว่าพฤติกรรมการความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention) มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี (Use Behavior) สำหรับตัวแปรเสริมและตัวผันแปรมีจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์และ ความสมัครใจในการใช้งาน จากผลการวิจัยได้สรุปเป็นแบบจำลองยอมรับการใช้เทคโนโลยีของ (UTAUT) ดังนี้



ภาพที่ 1 แบบจำลองยอมรับการใช้เทคโนโลยีของ (UTAUT)

กล่าวโดยสรุป การที่บุคคลหนึ่งๆจะมีพฤติกรรมที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ต่างๆไปใช้ในการทำงานจริงได้นั้น ย่อมเกิดจากปัจจัยหลัก 4 ประการ คือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และ สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (Facilitating Condition) ดังนั้น การทำงานที่บ้านนั้นได้อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศรวมไปถึงระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเข้ามาเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมต่อ จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงาน หากไม่มีเทคโนโลยีเหล่านี้การทำงานจากทางไกลย่อมไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ อย่างไรก็ตามบุคคลต้องเกิดการยอมรับเทคโนโลยีเหล่านี้ก่อนจึงจะเกิดการนำไปปฏิบัติจริง

2.5 ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตัวย่อ กฟภ. หรือ Provincial Electricity Authority ตัวย่อ PEA เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ผลิต จัดหา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ให้แก่ ประชาชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่างๆ ทั่วประเทศไทย ยกเว้นกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ รวม 74 จังหวัด และประเทศใกล้เคียง

วิสัยทัศน์(Vision)

กฟภ. เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างครบวงจรที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

ภารกิจ (Mission)

จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ค่านิยม (Core Value)

“ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม”

หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานภายในที่พัก (work from home) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในสถานที่ทำงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. เกณฑ์การพิจารณาปฏิบัติงานภายในที่พัก

1.1 กฟภ. โดย ศอฉ. ประกาศให้เป็นภาวะฉุกเฉินตามแผน ERP และ BCP

1.2 พนักงานและลูกจ้างต้องได้รับการอนุมัติให้ปฏิบัติงานภายในที่พักจากผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน ดังนี้

(1) ให้ผู้อำนวยการฝ่ายเป็นผู้พิจารณาอนุมัติ

(2) ผู้ที่สังกัดสำนักรองผู้ว่าการ และสำนักผู้ช่วยผู้ว่าการ ให้ รพภ. หรือ ผชภ. ในสำนักนั้น เป็นผู้พิจารณา

(3) ผู้ที่สังกัด กพย. กฟส. กฟพ. ชั้น 1-3 ให้ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ชั้น 1-3 ที่หน่วยงานนั้น ๆ สังกัดอยู่ เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ

2. ลักษณะการปฏิบัติงาน

ให้พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติงานภายในที่พัก โดยให้ลงเวลาปฏิบัติงานผ่านโทรศัพท์มือถือตามเวลาปฏิบัติงาน 08.30 น. และ 16.30 น. ณ สถานที่พัก โดยพนักงานต้องพร้อมปฏิบัติงานตลอดเวลาเช่นเดียวกับการปฏิบัติงานอยู่สำนักงาน ซึ่งรวมไปถึงการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์และระบบสื่อสารของ กพภ.

กรณีพักเที่ยง (เวลา 12.00-13.00 น.) หรือ ไม่อยู่ในช่วงเวลาปฏิบัติงาน หากมีความจำเป็นต้องออกนอกบริเวณสถานที่พักให้ดำเนินการดังนี้

(1) กลุ่มมีความเสี่ยงสูง ไม่ควรออกนอกสถานที่พัก หากมีความจำเป็นอย่างยี่งที่ต้องออกนอกสถานที่พัก ต้องขออนุญาตต่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจอนุมัติตามช่องทางที่ กพภ. กำหนด

(2) กลุ่มมีความเสี่ยงต่ำ ไม่ต้องขออนุญาตผู้บังคับบัญชา

ทั้งนี้ เมื่อกลับเข้าสู่สภาวะปกติแล้ว ให้ผู้ที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน สรุปเวลาการปฏิบัติงานลงระบบบันทึกเวลาปฏิบัติงานเป็นเวลาปกติ ในระบบการจัดการเวลาของระบบ SAP

เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการปฏิบัติงานภายในที่พัก และกลับไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำงานตามปกติ ให้ผู้บังคับบัญชาสั่งให้พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติตามมาตรการและข้อแนะนำของกระทรวงสาธารณสุขและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไปอย่างเคร่งครัด และให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป 1 ระดับตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวต่อไป

3. การมอบหมายงาน การติดตามควบคุมงาน และการรายงานผลการปฏิบัติงาน

3.1 ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน (สำนัก/ฝ่าย/กอง/ศูนย์/การไฟฟ้า) ดำเนินการมอบหมายงานตามลำดับชั้นเป็นรายวันหรือรายสัปดาห์ตามแบบฟอร์ม work from home (ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/e-Form) โดยกำหนดเป้าหมาย ผลลัพธ์/ตัวชี้วัดของงาน ระบบการติดตามงาน ตลอดจนการรายงานผลการดำเนินงาน หรือเรื่องอื่น ๆ ที่หน่วยงานพิจารณาเห็นว่ามีควมจำเป็นต้องกำหนดตามบริบทของหน่วยงาน

3.2 ให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะต้องติดต่อพนักงานและลูกจ้างได้ตลอดเวลา เพื่อประสานงาน หรือ สอบถามความคืบหน้าของงาน โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องรายงานความคืบหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งผู้บังคับบัญชาชั้นต้นสามารถกำหนดรายละเอียดการ

ติดตามงานได้ตามความเหมาะสม และให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นรายงานผลการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์ม work from home ต่อผู้บังคับบัญชาหน่วยงานทุกสัปดาห์

3.3 รายงานผลการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์ม work from home ถือเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในแบบประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนเงินเดือนประจำปี

3.4 ในกรณีพนักงานและลูกจ้าง ไม่มีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน หรือกรณีพนักงานปฏิบัติงานหน้าที่ไม่สามารถออกปฏิบัติงานได้ ให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน/ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นมอบหมายงานตามความคิดสร้างสรรค์ โดยให้ระดมความคิด ทบทวนแผนงาน เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้อง ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หรือมอบหมายให้พัฒนาตนเองตามแผนพัฒนารายบุคคล เช่น ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากระบบ E-learning, การอ่านหนังสือ, YouTube หรือการอ่านบทความที่เกี่ยวข้องกับงานทาง Internet

ทั้งนี้ เมื่อกลับสู่ภาวะปกติ ให้พนักงานและลูกจ้างจัดทำรายงาน พร้อมนำเสนอองค์ความรู้ที่ได้รับจากการคิดค้นหรือจากการศึกษาให้กับพนักงานและลูกจ้างท่านอื่นในหน่วยงาน โดยให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานจัดเวทีนำเสนอ พร้อมสรุปรายงานผลการปฏิบัติงานนำเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป 1 ระดับต่อไป

4. ทรัพยากรที่สำคัญและระบบสารสนเทศและสื่อสารที่จำเป็นต้องใช้เพื่อปฏิบัติงานภายในที่פק

4.1 ให้พนักงานและลูกจ้างจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน กรณีต้องทำงานที่บ้านหากไม่จำเป็นต้องใช้เอกสารต้นฉบับ ให้ Scan เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

4.2 ให้พนักงานและลูกจ้างนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการทำงานเก็บไว้ใน External Storage เช่น Handy Drive ของแต่ละบุคคล หรือนำข้อมูลขึ้น Share File ดังนี้

(1) พนักงานที่เป็นผู้บริหารระดับ ออก.ขึ้นไป ให้ใช้ One Drive ที่ กฟผ. จัดหาให้

(2) พนักงานที่ระดับต่ำกว่า ออก. ให้ใช้ Share Point Online, Google Drive หรือ One Drive

ทั้งนี้ พนักงานและลูกจ้างทุกคนต้องหลีกเลี่ยงการเปิดเผยข้อมูลของ กฟผ. อย่างเด็ดขาด และปฏิบัติตามนโยบายธรรมาภิบาลข้อมูลและแนวปฏิบัติของ กฟผ. พ.ศ. 2562

4.3 ให้พนักงานและลูกจ้างเตรียมอุปกรณ์ PC/Laptop Computer หรือ Tablet ส่วนบุคคลพร้อมติดตั้งโปรแกรมดังนี้

- (1) กลุ่มโปรแกรมพื้นฐานที่จำเป็น เช่น Microsoft Office, Web browser, VPN
- (2) กลุ่มโปรแกรมที่ใช้เฉพาะงาน SAP
- (3) กลุ่มโปรแกรมที่ใช้ติดต่อสื่อสาร เช่น UC

4.4 พนักงานและลูกจ้างที่มีความจำเป็น ต้องขอเบิก Laptop Computer ของหน่วยงาน ให้ดูแลรักษา Laptop ในความรับผิดชอบให้ที่อยู่เสมอ

5. การลา

ในช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานภายในที่พัก หากพนักงานและลูกจ้างไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ทั้งในกรณีลาป่วย ลากิจ หรือลาพักผ่อนให้ถือเป็นการลาตามระเบียบ กพท. ว่าด้วยการลาของพนักงาน และลูกจ้างโดยนำเสนอขออนุมัติต่อผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่ตนสังกัด โดยส่งผ่าน E-mail ของ กพท. ทั้งนี้เมื่อกลับมาปฏิบัติงานให้ยื่นแบบฟอร์มการลาและบันทึกลงระบบตามปกติ

เมื่อสิ้นสุดการลา และยังคงอยู่ในช่วงที่ กพท. กำหนดให้ปฏิบัติงานภายในที่พัก ให้พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติงานภายในที่พักต่อจนครบกำหนด

กรณีติดต่อพนักงานและลูกจ้างไม่ได้ภายใน 24 ชั่วโมง ให้รายงานไปยังผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป 1 ระดับ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ไม่สามารถติดต่อได้ว่าเกิดจากสาเหตุใด และพิจารณาว่า เป็นการลาประเภทใดหรือเป็นการขาดงาน

6. การนับชั่วโมงการปฏิบัติงานเพื่อคำนวณค่าตอบแทนต่าง ๆ

การปฏิบัติงานภายในที่พัก ให้นับชั่วโมงเช่นเดียวกับการปฏิบัติงานตามปกติ โดยให้ยึดถือตามระเบียบ กพท. ที่ได้กำหนดไว้จนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง

7. การรายงานการตรวจสุขภาพและการแจ้งอาการผิดปกติสำหรับผู้มีความเสี่ยงสูง

พนักงานและลูกจ้างที่เป็นกลุ่มเสี่ยงสูงไม่ควรออกนอกสถานที่ควรกักตัวให้ครบตามเวลาที่กำหนด

กรณีต้องเข้ารับการตรวจสุขภาพ ให้รายงานผลตรวจตามมาตรการ แนวทาง และข้อแนะนำของกระทรวงสาธารณสุขอย่างเคร่งครัดต่อเนื่อง ตลอดเวลาที่ได้รับอนุมัติให้ปฏิบัติงานภายในที่พักต่อผู้บังคับบัญชา

กรณีมีอาการผิดปกติ หรือมีข้อสงสัยเกี่ยวกับอาการใด ๆ ของตนตามที่กระทรวงสาธารณสุขประกาศ ให้แจ้งต่อผู้บังคับบัญชาโดยทันที

ทั้งนี้ หากพนักงานและลูกจ้างไม่ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดนี้ ให้ถือว่าพนักงานหรือลูกจ้างผู้นั้นกระทำผิดวินัย เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามระเบียบและวิธีปฏิบัติของ กพท.

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เมื่อเกิดภาวะวิกฤติการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัจจัยและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน work from home หรือ การทำงานทางไกล และสรุปสาระสำคัญของผลงานวิจัยเพื่อประกอบการศึกษาได้ ดังนี้

Hamilton (2002) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การทำงานที่บ้าน : ประโยชน์และความท้าทายของการทำงานทางไกล พบว่า วัฒนธรรมขององค์การที่เน้นให้บุคคลเป็นศูนย์กลาง และเปิดโอกาสให้คนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆขององค์การจะทำให้การบริหารจัดการการทำงานแบบทางไกลประสบความสำเร็จ เนื่องจากการทำงานทางไกลส่งผลให้องค์การเกิดความท้าทายในเรื่องต่างๆ เช่น ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชากับลูกน้อง หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาต้องมีความเชื่อก่อนว่าลูกน้องจะสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้และจะรักษาผลประโยชน์ให้แก่องค์การ ซึ่งหากหัวหน้าไม่มีความเชื่อใจลูกน้องแล้วว่าลูกน้องจะสามารถจัดการตัดสินใจในงานได้ก็ย่อมส่งผลเสียต่อผลการปฏิบัติงานของการทำงานแบบทางไกล

Pe´rez, Sa´nchez, Carnicer and Jime´nez (2004) ได้ศึกษาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี(Technology Acceptance Model) กรณีศึกษา การทำงานทางไกล (teleworking) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเป็นแบบจำลองการยอมรับการทำงานทางไกลบนพื้นฐานของทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยด้านองค์การ ทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานของการทำงานทางไกล และส่งผลต่อการยอมรับการทำงานทางไกลของพนักงานในองค์การ

Kowalski and Swanson (2005) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จในการทำงานทางไกล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานและองค์การที่ทำงานทางไกล รวมไปถึงประโยชน์และความท้าทาย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานทางไกล ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านการสนับสนุน (support) 2. ปัจจัยด้านการสื่อสาร (communication) และ 3. ปัจจัยด้านความไว้วางใจ (trust) โดยปัจจัยด้านการสนับสนุน (support)

ต้องมาจากการสนับสนุนในทุกระดับขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการสนับสนุนของผู้บริหารเป็นหลัก ทั้งในเรื่องการทำงานทางไกล อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่จำเป็นต่างๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงาน ในส่วนของผู้บริหารระดับกลาง/หัวหน้างาน พบว่าหากยังมีการสนับสนุนจากระดับหัวหน้างาน จะยิ่งส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์เชิงบวกต่อองค์กรและส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ในการทำงานที่สูงขึ้น รวมไปถึงยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน นอกจากนี้ในส่วนของการสนับสนุนจากครอบครัว ครอบครัวต้องเข้าใจและให้การสนับสนุน เคารพซึ่งกันและกันในเวลาทำงาน ไม่รบกวน ย่อมส่งผลดีต่อชีวิตการทำงานเช่นเดียวกัน สำหรับปัจจัยด้านการสื่อสาร (communication) ต้องมีการติดต่อสื่อสารกันจากหลายทิศทาง กล่าวคือ ไม่เฉพาะการติดต่อสื่อสารจากหัวหน้าสู่ลูกน้อง แต่ต้องมีการติดต่อสื่อสารจากลูกน้องไปยังหัวหน้า และการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันด้วยจึงจะเกิดความสำเร็จของการทำงานไกล และสุดท้ายปัจจัยด้านความไว้วางใจ (trust) กล่าวได้ว่า ด้านความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดต่อความสำเร็จของการทำงานทางไกล เนื่องจากความไว้วางใจเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการทำงานในองค์กร หัวหน้างานต้องมีความเชื่อมั่น ไว้วางใจก่อนว่าลูกน้องจะสามารถปฏิบัติงานได้ดี สามารถกำกับตนเองและควบคุมตนเองได้ ประกอบกับลูกน้องเองก็ต้องมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อหัวหน้าด้วยว่าจะปฏิบัติต่อตนอย่างเสมอภาค ตัวอย่างเช่น การเปิดโอกาสให้ลูกน้องสามารถตัดสินใจและจัดการปัญหาในงานเองได้ หัวหน้างานเพียงแค่ออกยสนับสนุน เสนอแนะ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีคุณค่า ดังนั้นในการทำงานแบบทางไกลหรือทำงานระยะไกล หากมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจต่องาน อีกทั้งลดความเครียดในงาน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัลลุช ก้าวสัมพันธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับทำงานระยะไกล กรณีศึกษา ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและการยอมรับทำงานระยะไกล เพื่อเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ศึกษากลุ่มประชากรจำนวน 345 คน โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยตามกรอบแนวคิดของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior : TPB) ได้แก่ ปัจจัยทัศนคติที่มีต่อการใช้ ปัจจัยบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง และปัจจัยการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม ทั้ง 3 ปัจจัยมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความมุ่งหมายในการใช้การทำงานระยะไกล โดยปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดต่อความมุ่งหมายในการใช้การทำงานระยะไกล คือ ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยย่อย คือ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้ (Perceived usefulness) และ ความเข้ากันใน

การใช้ (Compatibility) ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งาน คือ ด้านบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง ประกอบไปด้วย โครงสร้างสังคมที่ทำงาน (Work Social Structure) และโครงสร้างสังคมที่บ้าน (Home social structure) และปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุดคือการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านความสามารถของตนเอง (self efficacy) ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource facilitating conditions) และนโยบายของรัฐบาล (Government Policy)

บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน กรณีศึกษา หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามองค์การผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยทำการวิจัยเชิงสำรวจผ่านทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน ได้แก่ ปัจจัยความคาดหวังจากประสิทธิภาพ เป็นอันดับแรก ปัจจัยความพร้อมของอุปกรณ์สนับสนุน ปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม และ ปัจจัยอิทธิพลของสังคม ตามลำดับ

มนัสนันท์ ศรีนาคร และ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2555) ได้ศึกษาเรื่องการทำงานทางไกลและที่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาระดับการใช้รูปแบบการทำงานทางไกลและที่บ้าน เปรียบเทียบรูปแบบการทำงานทางไกลและการทำงานที่บ้านกับรูปแบบการทำงานแบบดั้งเดิม และศึกษาข้อดีของการทำงานทางไกลและที่บ้าน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานแบบดั้งเดิมในยุคการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ พนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทย ข้าราชการจากคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานข้าราชการพลเรือน และสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง นักธุรกิจส่วนตัว สัตวแพทย์ และกลุ่มอาชีพอิสระ รวมจำนวน 297 คน โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า เพศ อาชีพ ลักษณะงาน รายได้และเงินเดือน การใช้ระบบการประชุมทางไกล และการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ที่ทำงานทางไกลและที่บ้านกับผู้ทำงานแบบดั้งเดิม พบว่าการทำงานทางไกลและที่บ้านดีกว่าการทำงานในรูปแบบดั้งเดิม เนื่องจาก สามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้ดีกว่าเดิม สามารถสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาได้ดีกว่าเดิม ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้นกว่าเดิม ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาดีขึ้นกว่าเดิม มีผลงานมากขึ้นกว่าเดิม ความขัดแย้งลดลงงานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม มั่นใจในการตัดสินใจและการกระทำของตนเองมากกว่าเดิม สุขภาพจิต

ดีขึ้นกว่าเดิม มีความสุขมากกว่าเดิม รายได้และเงินเดือนเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม และมีอิสระในการทำงานมากกว่าเดิม สัดส่วนลดล้นตามลำดับ

Bloom and Liang (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์บริษัท Ctrip โดยทำการแยกพนักงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ทำงานที่บ้านและกลุ่มที่ทำงานในออฟฟิศ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่ทำงานที่บ้านเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับพนักงานที่ทำงานที่สำนักงาน อีกทั้งบริษัทยังสามารถประหยัดต้นทุนจากการเช่าพื้นที่สำนักงานได้อีกด้วย จากการศึกษาดังกล่าวยังพบอีกว่า การทำงานที่บ้านทำให้แนวโน้มอัตราการลาออกลดลงจากที่บริษัทคาดการณ์ เนื่องจากพนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

Nik, Madaniyan, Omidian and Khaledian (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับศักยภาพการทำงานทางไกลของพนักงานในองค์การทางด้านเศรษฐกิจและการเงิน ในจังหวัดชวเซสถาน ตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ผลการศึกษาพบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศกับศักยภาพการทำงานทางไกลของพนักงานในองค์การทางด้านเศรษฐกิจและการเงินมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก โดยเฉพาะปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) อาจกล่าวได้ว่า ยิ่งพนักงานมีการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมากก็ยิ่งส่งผลให้ศักยภาพในการทำงานทางไกลของพนักงานสูงขึ้นตามไปด้วย

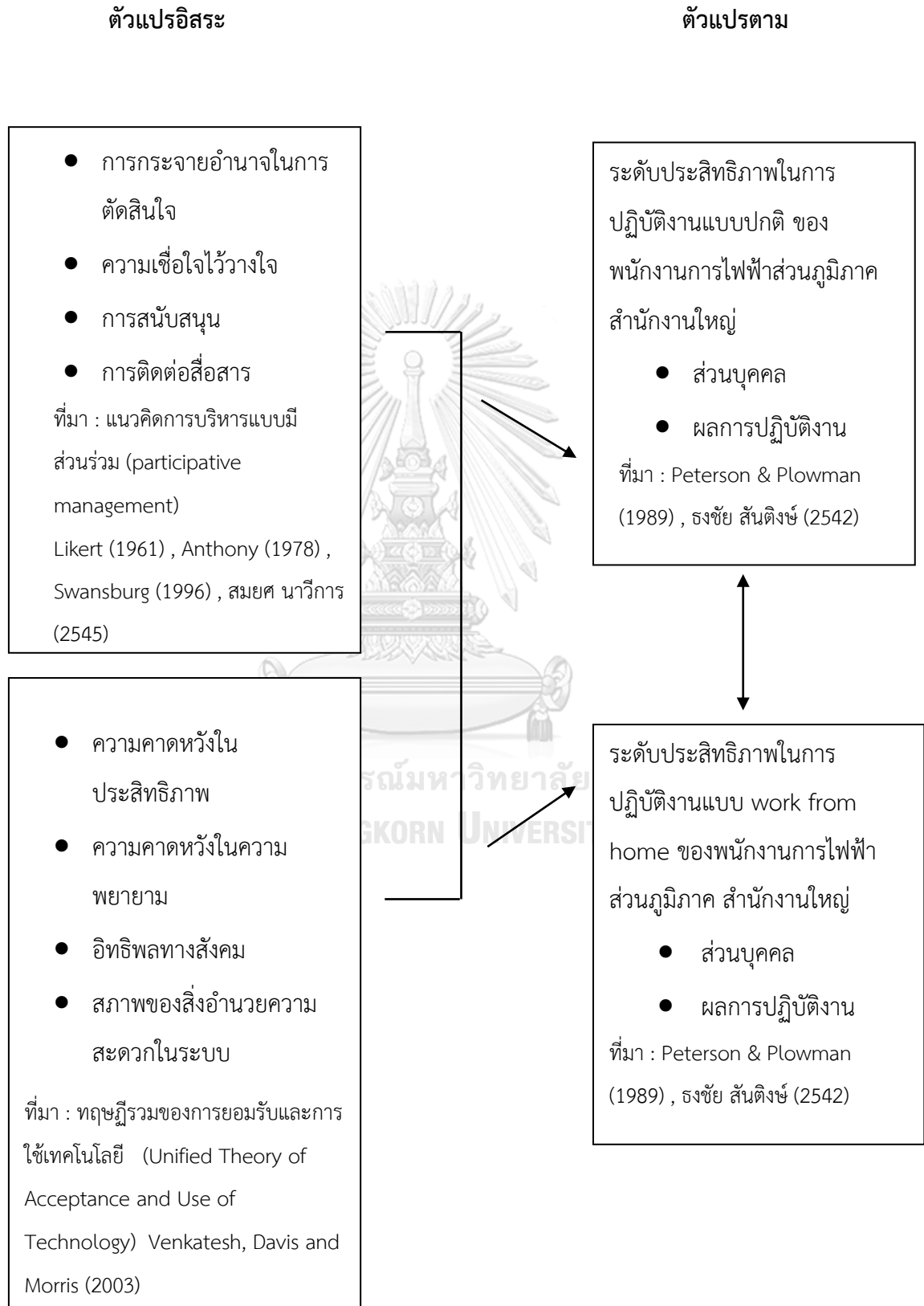
ชาลินี ฐิติโชติพิณชัย (2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกลของพนักงาน และนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงให้พนักงานเกิดการยอมรับและนำระบบการทำงานทางไกลไปใช้ทั่วทั้งองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สำนักงานใหญ่จำนวน 171 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทุกด้านอยู่ที่ระดับเห็นด้วยสูงและสูงมากเท่านั้น โดยที่ระดับสูงมาก 4 อันดับได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ รองลงมาคือปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และปัจจัยด้านนโยบายองค์กร ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่ระดับสูงได้แก่ ปัจจัยด้านความเข้ากันในการใช้ รองลงมาคือปัจจัยบรรทัดฐานที่ทำงาน รองลงมาคือปัจจัยเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ และสุดท้ายคือปัจจัยบรรทัดฐานที่บ้าน ตามลำดับ

Nakrošienė, Bučiūnienė and Goštautaitė (2019) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การทำงานที่บ้าน : คุณลักษณะกับผลลัพธ์ของการทำงานระยะไกล ผลการศึกษาพบว่า 3 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อผลลัพธ์ของการทำงานที่บ้าน คือ การสนทนากับเพื่อนร่วมงานที่ลดลง , ความไว้วางใจของหัวหน้า และ การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้า โดยทั้ง 3 ปัจจัยนี้ส่งผลต่อการทำงานที่บ้านของพนักงาน นอกจากนี้ยังพบว่าการทำงานที่บ้านช่วยให้ผลผลิตภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งสามารถสร้างสมดุลให้กับชีวิตและการทำงาน

TDRI (2020) ได้ทำศึกษาผลกระทบของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 กรณีศึกษาสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า การทำงานที่บ้านมีผลดีทั้งต่อองค์กรและพนักงาน ดังนี้ 1. ค่าใช้จ่ายโดยตรงลดลง ลดลงของทั้งองค์กรและพนักงาน 2. ประหยัดเวลาจากการเดินทางไปทำงาน ตลอดจนเวลาเดินทางไปประชุมหรือติดต่องานภายนอก และ 3. ผลผลิตภาพในการทำงานของพนักงานที่ทำงานที่บ้านส่วนใหญ่เพิ่มขึ้น เนื่องจากพนักงานรู้สึกเชิงบวกกับการได้รับอนุญาตให้ทำงานที่บ้านได้ โดยประโยชน์ส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดตกอยู่กับพนักงาน ในรูปของเวลาในการเดินทางที่ประหยัดได้ ซึ่งทำให้พนักงานมีเวลาในการทำกิจกรรมตามที่ต้องการเพิ่มขึ้น และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรม รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ผู้วิจัยได้พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้ ในด้านตัวแปรอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ผู้วิจัยขอแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ตามแนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) ของ Likert (1961) , Anthony (1978), Swansburg (1996) และ สมยศ นาวิการ (2545) สามารถสรุปได้เป็น 4 ปัจจัย ได้แก่ การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ความเชื่อใจไว้วางใจ การสนับสนุน และการติดต่อสื่อสาร และ ตามทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) ของ Venkatesh, Davis and Morris (2003) สามารถสรุปเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และ สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ในด้านตัวแปรตาม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยเลือกแนวคิดการวัดประสิทธิภาพของ Peterson and Plowman (1989) และของ ธงชัย สันติวงษ์ (2542) ซึ่งสามารถแบ่งองค์ประกอบการวัดประสิทธิภาพได้เป็น 2 ด้าน ได้แก่ ส่วนบุคคล และ ผลการปฏิบัติงาน

2.7 กรอบแนวคิด



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ และแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ 2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ 3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสำรวจในครั้งนี้ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

3.1.1 ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำนวน 4,120 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2563)

3.1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. กำหนดความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังสูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$n = \frac{x^2 N p (1-p)}{e^2 (N-1) + x^2 p (1-p)}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

χ^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\chi^2 = 3.841$)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ในกรณีไม่ทราบให้กำหนด $p = 0.5$)

แทนค่าตามสูตรได้ผล ดังนี้

$$n = \frac{3.841 \times 4,120 \times 0.5(1 - 0.5)}{(0.05)^2 \times (4,120 - 1) + 3.841 \times 0.5(1 - 0.5)}$$

$$n = 360$$

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน โดยสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. จำแนกประชากรออกเป็นกลุ่มๆ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 16 สายงาน
2. แบ่งจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ 360 คน ออกเป็น 16 สายงาน โดยแบ่งตามสัดส่วนของประชากรพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม ดังนี้

สังกัดสายงาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
สำนักผู้ว่าการ	451	39
สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า	255	22
สายงานยุทธศาสตร์	168	15
สายงานธุรกิจ	147	13
สายงานวิศวกรรม	329	29
สายงานสารสนเทศและการสื่อสาร	331	29
สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการ	505	44
สายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา	484	42
สายงานอำนวยการ	323	28

สายงานบัญชีและการเงิน	343	30
สายงานทรัพยากรบุคคล	400	35
สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม	124	11
สายงานการไฟฟ้า ภาค 1	65	6
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2	74	6
สายงานการไฟฟ้า ภาค 3	56	5
สายงานการไฟฟ้า ภาค 4	65	6
รวม	4,120	360

ที่มา : ข้อมูลพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2563

เมื่อทำการแบ่งสัดส่วนตัวอย่างจากทุกสายงาน ผู้วิจัยทำการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม 1 ชุดต่อผู้ตอบแบบสอบถาม 1 คน ซึ่งแบบสอบถาม 1 ชุด ประกอบด้วย 4 ส่วนย่อย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ครอบคลุมตามรายละเอียดเนื้อหาจุดประสงค์ทั้งหมดของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สายงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแบบ work from home เป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ด้านความเข้าใจไว้วางใจ ด้านการสนับสนุน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม และ ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ รูปแบบคำถามแบบปลายปิด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 24 ข้อ ประยุกต์ตามแนวทางของ Likert และได้กำหนดค่าของคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลความหมาย

ผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยที่กำหนด ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ดังนั้นเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย คือ

คะแนน	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ กับแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านส่วนบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน รูปแบบคำถามแบบปลายปิด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 12 ข้อ ประยุกต์ตามแนวทางของ Likert และได้กำหนดค่าของคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลความหมาย

ผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยที่กำหนด ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ดังนั้นเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย คือ

คะแนน	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ รูปแบบคำถามแบบปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และ ด้านการสื่อสาร/ประสานงาน จำนวน 3 ข้อ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ลักษณะข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการเก็บภาคสนามด้วยแบบสอบถาม ตามสัดส่วนที่ได้แบ่งไว้ในข้อ 3.1

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ กับแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ กับแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ และ ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

3.5.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สายงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแบบ work from home วิเคราะห์โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency distribution) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3.5.3 ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ กับแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3.5.4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ กับแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ วิเคราะห์โดยใช้สถิติ Paired Samples T-Test

3.5.5 การทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบว่าปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ปัจจัยด้านความเข้าใจ ใ้วางใจ ปัจจัยด้านการสนับสนุน ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม และ ปัจจัยด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่หรือไม่ อย่างไร

นอกจากนี้ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ มาวิเคราะห์และบรรยายสรุป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เมื่อเกิดภาวะวิกฤติการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19” มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ และแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ รวมถึงศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์
- 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ กับแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
- 4.4 การทดสอบสมมติฐาน
- 4.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการ work from home ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สายงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแบบ work from home โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำแนกข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristics)	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	217	60.3
ชาย	143	39.7
รวม	360	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	105	29.2
30 – 40 ปี	138	38.3
41 – 50 ปี	61	16.9
51 – 60 ปี	56	15.6
รวม	360	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	229	63.6
สมรส	113	31.4
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	18	5.0
รวม	360	100.0
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	41	11.4
ปริญญาตรี	213	59.2
ปริญญาโท	101	28.1

ด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristics)	จำนวน	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาโท	5	1.4
รวม	360	100.0
5. ตำแหน่งงาน		
สายงานหลัก (วิศวกร และ พนักงานช่าง)	112	31.1
สายงานสนับสนุน (เช่น นักบัญชี, เศรษฐกร, นักวิเคราะห์นโยบายและแผน, นักระบบงาน คอมพิวเตอร์, พนักงานบัญชี, พนักงานบันทึก ข้อมูลคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	248	68.9
รวม	360	100.0
6. สายงานที่สังกัด		
สำนักผู้ว่าการ	39	10.8
สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า	22	6.1
สายงานยุทธศาสตร์	15	4.2
สายงานธุรกิจ	13	3.6
สายงานวิศวกรรม	29	8.1
สายงานสารสนเทศและการสื่อสาร	29	8.1
สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการ	44	12.2
สายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา	42	11.7
สายงานอำนวยการ	28	7.8
สายงานบัญชีและการเงิน	30	8.3
สายงานทรัพยากรบุคคล	35	9.7
สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม	11	3.1
สายงานการไฟฟ้า ภาค 1	6	1.7
สายงานการไฟฟ้า ภาค 2	6	1.7
สายงานการไฟฟ้า ภาค 3	5	1.4
สายงานการไฟฟ้า ภาค 4	6	1.7
รวม	360	100.0

ด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristics)	จำนวน	ร้อยละ
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร		
น้อยกว่า 5 ปี	117	32.5
5 - 10 ปี	89	24.7
11 - 15 ปี	44	12.2
16 - 20 ปี	29	8.1
มากกว่า 20 ปี	81	22.5
รวม	360	100.0
8. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแบบ work from home		
น้อยกว่า 1 เดือน	108	30.0
1 - 2 เดือน	185	51.4
3 เดือนขึ้นไป	67	18.6
รวม	360	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 มีสถานภาพโสด จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 มีระดับการศึกษาในชั้นปริญญาตรี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 มีตำแหน่งงานสายงานสนับสนุน (เช่น นักบัญชี, เศรษฐกร, นักวิเคราะห์นโยบายและแผน, นักระบบงานคอมพิวเตอร์, พนักงานบัญชี, พนักงานบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์ เป็นต้น) จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 มีสายงานที่สังกัด คือ สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแบบ work from home 1 - 2 เดือน จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ	3.96	0.61	มาก
ด้านความเข้าใจไว้วางใจ	4.05	0.71	มาก
ด้านการสนับสนุน	4.06	0.61	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.08	0.63	มาก
ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ	4.24	0.69	มากที่สุด
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	4.21	0.60	มากที่สุด
ด้านอิทธิพลทางสังคม	4.13	0.58	มาก
ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	3.91	0.78	มาก
รวม	4.08	0.48	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69) และด้านความคาดหวังในความพยายาม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60) นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านอิทธิพลทางสังคม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58) ด้านการติดต่อสื่อสาร (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63) ด้านการสนับสนุน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61) ด้านความเข้าใจไว้วางใจ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71) ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ

(มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61) และด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย	4.00	0.74	มาก
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานเองได้	3.97	0.66	มาก
3. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจวางแผน จัดวางโครงสร้างการทำงานในแต่ละวันเพื่อให้งานนั้นสำเร็จได้ด้วยตนเอง	3.99	0.84	มาก
4. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบในงาน	3.86	0.80	มาก
รวม	3.96	0.61	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74) รองลงมา คือ ท่านมีอิสระในการตัดสินใจวางแผน จัดวางโครงสร้างการทำงานในแต่ละวันเพื่อให้งานนั้นสำเร็จได้ด้วยตนเอง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84) ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานเองได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบในงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเชื่อใจไว้วางใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านความเชื่อใจไว้วางใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
5. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน	4.06	0.76	มาก
6. ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน	4.03	0.73	มาก
7. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดของท่าน และยกย่องให้เกียรติซึ่งกันและกัน	4.03	0.81	มาก
8. ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันกับท่าน ก่อให้เกิดความร่วมมือสร้างสรรค์ผลงานดี ๆ ด้วยความจริงใจ	4.07	0.83	มาก
รวม	4.05	0.71	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเชื่อใจไว้วางใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันกับท่าน ก่อให้เกิดความร่วมมือสร้างสรรค์ผลงานดี ๆ ด้วยความจริงใจ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83) รองลงมา คือ ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76) ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดของท่าน และยกย่องให้เกียรติซึ่งกันและกัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสนับสนุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการสนับสนุน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
9. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา หากท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน	4.09	0.75	มาก
10. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงาน มีอิสระในการใช้ความคิดริเริ่มของตนเองและสามารถตัดสินใจในการทำงานได้ด้วยตนเอง	4.04	0.72	มาก
11. ท่านได้รับการสนับสนุนในงานจากผู้บังคับบัญชา	4.02	0.77	มาก
12. การปฏิบัติงานของท่านมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นจากการได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากหน่วยงาน	4.08	0.66	มาก
รวม	4.06	0.61	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสนับสนุน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา หากท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75) รองลงมา คือ การปฏิบัติงานของท่านมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นจากการได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากหน่วยงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66) ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงาน มีอิสระในการใช้ความคิดริเริ่มของตนเองและสามารถตัดสินใจในการทำงานได้ด้วยตนเอง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านได้รับการสนับสนุนในงานจากผู้บังคับบัญชา (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
13. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการพูดคุย ประชุม และแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับการทำงานอยู่เสมอ	3.96	0.85	มาก
14. ท่านสามารถเชื่อมโยงประสานงานกับเพื่อนร่วมงานทุกคนได้	4.19	0.66	มาก
15. มีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทางระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน	4.11	0.76	มาก
16. ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา	4.05	0.73	มาก
รวม	4.08	0.63	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านสามารถเชื่อมโยงประสานงานกับเพื่อนร่วมงานทุกคนได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66) รองลงมา คือ มีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทางระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76) ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการพูดคุย ประชุม และแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับการทำงานอยู่เสมอ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
17. ท่านสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานได้	4.26	0.75	มากที่สุด
18. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของท่าน	4.22	0.74	มากที่สุด
รวม	4.24	0.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75) รองลงมา คือ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของท่าน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านความคาดหวังในความพยายาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
19. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.21	0.65	มากที่สุด
20. ท่านพบว่า สามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.21	0.65	มากที่สุด

ด้านความคาดหวังในความพยายาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
มาประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้			
รวม	4.21	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งสองข้อมีค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากัน คือ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65) และท่านพบว่า สามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านอิทธิพลทางสังคม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
21. เพื่อน/คนในครอบครัว มีส่วนในการสนับสนุนให้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.06	0.66	มาก
22. หน่วยงาน/เพื่อนร่วมงาน ของท่านผลักดันในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.21	0.65	มากที่สุด
รวม	4.13	0.58	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงาน/เพื่อนร่วมงาน ของท่านผลักดันในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65) รองลงมา คือ เพื่อน/คนในครอบครัว มีส่วนในการสนับสนุนให้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
23. ท่านมีทรัพยากรส่วนตัว เช่น คอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน	3.95	0.88	มาก
24. หน่วยงานของท่านสนับสนุนทรัพยากร เช่น คอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต รวมไปถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต่อการใช้งาน	3.87	0.91	มาก
รวม	3.91	0.78	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีทรัพยากรส่วนตัว เช่น คอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88) รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านสนับสนุนทรัพยากร เช่น คอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต รวมไปถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต่อการใช้งาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ กับแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
ด้านส่วนบุคคล	4.11	0.53	มาก
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.02	0.50	มาก
รวม	4.06	0.49	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้งสองด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านส่วนบุคคล (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53) และ ด้านผลการปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านส่วนบุคคล จำแนกเป็นรายชื่อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ ด้านส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	4.19	0.63	มาก
2. ท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ในการทำงานอย่างเต็มที่	4.16	0.71	มาก
3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที	4.09	0.65	มาก
4. ท่านสามารถคิด ริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อช่วยในการ	3.98	0.66	มาก

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ ด้านส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
ปฏิบัติงานได้			
5. ท่านพยายามใฝ่หาความรู้เพื่อพัฒนาผลงานตนเอง	4.12	0.62	มาก
รวม	4.11	0.53	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63) รองลงมา คือ ท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ในการทำงานอย่างเต็มที่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71) ท่านพยายามใฝ่หาความรู้เพื่อพัฒนาผลงานตนเอง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62) ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านสามารถคิด ริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านผลการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายข้อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ ด้านผลการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
6. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	4.14	0.60	มาก
7. ท่านสามารถวางแผน หรือบริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้	4.11	0.66	มาก
8. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณงานตามที่หน่วยงานกำหนดหรือมากกว่า	4.03	0.65	มาก

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ ด้านผลการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
9. ผลงานของท่านมีข้อผิดพลาดน้อย หรือ ไม่มีเลย	3.84	0.64	มาก
10. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา	3.96	0.58	มาก
11. ท่านสามารถจัดการงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ได้อย่างรวดเร็ว	4.02	0.63	มาก
12. ท่านสามารถควบคุมและรักษาเวลาในการปฏิบัติงานได้	4.06	0.63	มาก
รวม	4.02	0.50	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60) รองลงมา คือ ท่านสามารถวางแผน หรือบริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66) ท่านสามารถควบคุมและรักษาเวลาในการปฏิบัติงานได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณงานตามที่หน่วยงานกำหนดหรือมากกว่า (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65) ท่านสามารถจัดการงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ได้อย่างรวดเร็ว (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63) ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผลงานของท่านมีข้อผิดพลาดน้อย หรือ ไม่มีเลย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบบ work from home	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
ด้านส่วนบุคคล	4.06	0.64	มาก
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.05	0.62	มาก
รวม	4.06	0.60	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้งสองด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านส่วนบุคคล (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64) และด้านผลการปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านส่วนบุคคล จำแนกเป็นรายข้อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบบ work from home ด้านส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
1. ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน อย่างเต็มที่	4.11	0.70	มาก
2. ท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ในการทำงาน อย่างเต็มที่	4.11	0.77	มาก
3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ที่เกิดขึ้นได้ ทันท่วงที	3.92	0.73	มาก
4. ท่านสามารถคิด ริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อช่วยในการ ปฏิบัติงานได้	4.00	0.71	มาก

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบบ work from home ด้านส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
5. ท่านพยายามใฝ่หาความรู้เพื่อพัฒนาผลงานตนเอง	4.16	0.74	มาก
รวม	4.06	0.64	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านพยายามใฝ่หาความรู้เพื่อพัฒนาผลงานตนเอง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74) รองลงมา คือ ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70) ท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้นในการทำงานอย่างเต็มที่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77) ท่านสามารถคิด ริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านผลการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายข้อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบบ work from home ด้านผลการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
6. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	4.13	0.70	มาก
7. ท่านสามารถวางแผน หรือบริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้	4.13	0.70	มาก
8. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณงานตามที่หน่วยงานกำหนดหรือมากกว่า	4.08	0.70	มาก
9. ผลงานของท่านมีข้อผิดพลาดน้อย หรือ ไม่มีเลย	3.88	0.68	มาก

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบบ work from home ด้านผลการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
10. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา	4.03	0.69	มาก
11. ท่านสามารถจัดการงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ได้อย่างรวดเร็ว	4.02	0.74	มาก
12. ท่านสามารถควบคุมและรักษาเวลาในการปฏิบัติงานได้	4.10	0.69	มาก
รวม	4.05	0.62	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70) และท่านสามารถวางแผน หรือบริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70) รองลงมา คือ ท่านสามารถควบคุมและรักษาเวลาในการปฏิบัติงานได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณงานตามที่หน่วยงานกำหนดหรือมากกว่า (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70) ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69) ท่านสามารถจัดการงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ได้อย่างรวดเร็ว (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผลงานของท่านมีข้อผิดพลาดน้อย หรือ ไม่มีเลย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68)

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ น้อยกว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ (n=360)

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
ด้านส่วนบุคคล	แบบปกติ	4.11	0.534	2.343	0.020*
	แบบ work from home	4.06	0.637		
ด้านผลการ ปฏิบัติงาน	แบบปกติ	4.02	0.501	-1.328	0.185
	แบบ work from home	4.05	0.616		
ภาพรวม	แบบปกติ	4.06	0.485	0.177	0.860
	แบบ work from home	4.06	0.600		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านส่วนบุคคล และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านส่วนบุคคล มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติในด้านส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในด้านส่วนบุคคล

ส่วนระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลการปฏิบัติงาน และภาพรวม ไม่พบความแตกต่างระหว่างแบบปกติ และแบบ work from home อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจ ด้านการสนับสนุน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ด้านความเชื่อใจ ใ่ว่างใจ ด้านการสนับสนุน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านส่วนบุคคล

ตารางที่ 18 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis – Enter) ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในด้านส่วนบุคคล

ปัจจัย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	F	Sig.
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	0.385	0.223		1.726	0.085	36.881	0.000
ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ	0.128	0.068	0.122	1.882	0.061		
ด้านความเชื่อใจ ใ่ว่างใจ	0.193	0.069	0.214	2.812	0.005*		
ด้านการสนับสนุน	0.009	0.077	0.009	0.119	0.905		
ด้านการติดต่อ สื่อสาร	0.070	0.066	0.068	1.059	0.291		
ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ	0.054	0.063	0.059	0.864	0.388		
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	0.224	0.071	0.211	3.143	0.002*		
ด้านอิทธิพลทางสังคม	0.193	0.060	0.176	3.244	0.001*		
ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	0.024	0.037	0.029	0.639	0.523		
R = 0.676, R Square = 0.457, Adjusted R Square = 0.444 Std. Error of the Estimate = 0.475, Durbin-Watson = 1.719, F = 36.881, Sig. = 0.000							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 18 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis – Enter) ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจ ด้านการสนับสนุน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพของสิ่งแวดล้อมในระบอบ

จากการทดสอบด้วยสถิติ Multiple Regression Analysis พบว่า มีระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามหรือปัจจัยต่าง ๆ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในด้านส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากนั้นจึงหาตัวแปรและระดับความสัมพันธ์ พบว่า มี 3 ตัวแปร ที่มีอิทธิพล คือ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจ (X_1) (มีค่า Sig. ที่ 0.005 และค่า t ที่ 2.812) ด้านความคาดหวังในความพยายาม (X_2) (มีค่า Sig. ที่ 0.002 และค่า t ที่ 3.143) และด้านอิทธิพลทางสังคม (X_3) (มีค่า Sig. ที่ 0.001 และค่า t ที่ 3.244) ที่มีค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ค่า t มากกว่าหรือเท่ากับ 2 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized Coefficients B) เท่ากับ 0.193, 0.224 และ 0.193 ตามลำดับ ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยเพื่อนำไปใช้ทำนาย ดังนี้

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3$$

$$Y = 0.385 + 0.193 + 0.224 + 0.193$$

$$\text{ค่า } t \quad (2.812) \quad (3.143) \quad (3.244)$$

$$R^2 = 0.457, \text{ adj. } R^2 = 0.444, \text{ DW} = 1.719$$

จากสมการข้างต้น แปลความได้ว่า สมการนี้มีค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน (No Autocorrelation) โดยมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.719 ซึ่งใกล้เคียงกับ 2 (อยู่ในช่วง 1.5 – 2.5) และมีความสามารถในการทำนายที่ค่อนข้างแม่นยำตรง สังเกตได้จากค่า R^2 ที่มีค่าเท่ากับ 0.457, adj. R^2 ที่มีค่าเท่ากับ 0.444 ซึ่งไม่ต่างกันมาก มีความสามารถในการอธิบายความผันแปรของตัวแปรร้อยละ 44.4 โดยที่

ปัจจัยด้านความเชื่อใจไว้วางใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านส่วนบุคคล ในทิศทางเดียวกันและขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.193 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านความเชื่อใจไว้วางใจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในด้านส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น 0.193 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านส่วนบุคคล ในทิศทางเดียวกันและขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.224 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายามเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในด้านส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น 0.224 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านส่วนบุคคล ในทิศทางเดียวกันและขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.193 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในด้านส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น 0.193 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ส่วนปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ($B = 0.128$) ด้านการสนับสนุน ($B = 0.009$) ด้านการติดต่อสื่อสาร ($B = 0.070$) ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ($B = 0.054$) และด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ($B = 0.024$) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในด้านส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ด้านความเข้าใจ ใ้วางใจ ด้านการสนับสนุน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis – Enter) ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในด้านผลการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	F	Sig.
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	0.660	0.216		3.051	0.002	36.488	0.000
ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ	0.099	0.066	0.097	1.499	0.135		
ด้านความเชื่อใจไว้วางใจ	0.293	0.067	0.335	4.394	0.000*		
ด้านการสนับสนุน	-0.046	0.074	-0.046	-0.620	0.536		
ด้านการติดต่อสื่อสาร	0.064	0.064	0.065	0.998	0.319		
ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ	0.113	0.061	0.126	1.848	0.065		
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	0.119	0.069	0.116	1.727	0.085		
ด้านอิทธิพลทางสังคม	0.192	0.058	0.181	3.324	0.001*		
ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	-0.008	0.036	-0.010	-0.229	0.819		
R = 0.674, R Square = 0.454, Adjusted R Square = 0.442 Std. Error of the Estimate = 0.460, Durbin-Watson = 1.772, F = 36.488, Sig. = 0.000							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis – Enter) ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจ ด้านการสนับสนุน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ

จากการทดสอบด้วยสถิติ Multiple Regression Analysis พบว่า มีระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม หรือปัจจัยต่าง ๆ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากนั้นจึงหาตัวแปรและระดับความสัมพันธ์ พบว่า มี 2 ตัวแปร ที่มีอิทธิพล คือ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจ (X_1) (มีค่า Sig. ที่ 0.000 และค่า t ที่ 4.394) และด้านอิทธิพลทางสังคม (X_2) (มีค่า Sig. ที่ 0.001 และค่า t ที่ 3.324) ที่มีค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ค่า t มากกว่าหรือเท่ากับ 2 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized Coefficients B) เท่ากับ 0.293, และ 0.192 ตามลำดับ ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยเพื่อนำไปใช้ทำนาย ดังนี้

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2$$

$$Y = 0.660 + 0.293 + 0.192$$

$$\text{ค่า t} \quad (4.394) \quad (3.324)$$

$$R^2 = 0.454, \text{ adj. } R^2 = 0.442, \text{ DW} = 1.772$$

จากสมการข้างต้น แปลความได้ว่า สมการนี้มีค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน (No Autocorrelation) โดยมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.772 ซึ่งใกล้เคียงกับ 2 (อยู่ในช่วง 1.5 – 2.5) และมีความสามารถในการทำนายที่ค่อนข้างแม่นยำตรง สังกัดได้จากค่า R^2 ที่มีค่าเท่ากับ 0.454, adj. R^2 ที่มีค่าเท่ากับ 0.442 ซึ่งไม่ต่างกันมาก มีความสามารถในการอธิบายความผันแปรของตัวแปรร้อยละ 44.2 โดยที่

ปัจจัยด้านความเชื่อใจไว้วางใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านผลการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกันและขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.293 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านความเชื่อใจไว้วางใจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในด้านผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 0.293 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านผลการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกันและขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.192 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในด้านผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 0.192 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ส่วนปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ($B = 0.099$) ด้านการสนับสนุน ($B = -0.046$) ด้านการติดต่อสื่อสาร ($B = 0.064$) ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ($B = 0.113$) ด้านความคาดหวังในความพยายาม ($B = 0.119$) และด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ($B = -0.008$) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ด้านความเชื่อใจ ใ่ว่างใจ ด้านการสนับสนุน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม

ตารางที่ 20 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis – Enter) ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในภาพรวม

ปัจจัย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	F	Sig.
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	0.545	0.203		2.687	0.008	42.515	0.000
ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ	0.111	0.062	0.112	1.793	0.074		
ด้านความเชื่อใจ ใ่ว่างใจ	0.251	0.063	0.296	4.019	0.000*		
ด้านการสนับสนุน	-0.023	0.070	-0.024	-0.331	0.741		
ด้านการติดต่อสื่อสาร	0.066	0.060	0.069	1.105	0.270		
ด้านความ	0.089	0.057	0.101	1.545	0.123		

ปัจจัย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	F	Sig.
	B	Std. Error	Beta				
คาดหวังในประสิทธิภาพ							
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	0.163	0.065	0.163	2.512	0.012*		
ด้านอิทธิพลทางสังคม	0.193	0.054	0.187	3.552	0.000*		
ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ	0.005	0.034	0.007	0.150	0.881		
R = 0.702, R Square = 0.492, Adjusted R Square = 0.481 Std. Error of the Estimate = 0.432, Durbin-Watson = 1.739, F = 42.515, Sig. = 0.000							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 20 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis – Enter) ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจ ด้านการสนับสนุน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ

จากการทดสอบด้วยสถิติ Multiple Regression Analysis พบว่า มีระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามหรือปัจจัยต่าง ๆ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากนั้นจึงหาตัวแปรและระดับความสัมพันธ์ พบว่า มี 3 ตัวแปร ที่มีอิทธิพล คือ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจ (X_1) (มีค่า Sig. ที่ 0.000 และค่า t ที่ 4.019) ด้านความคาดหวังในความพยายาม (X_2) (มีค่า Sig. ที่ 0.012 และค่า t ที่ 2.512) และด้านอิทธิพลทางสังคม (X_3) (มีค่า Sig. ที่ 0.000 และค่า t ที่ 3.552) ที่มีค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ค่า t มากกว่าหรือเท่ากับ 2 และมีค่า

สัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized Coefficients B) เท่ากับ 0.251, 0.163 และ 0.193 ตามลำดับ ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยเพื่อนำไปใช้ทำนาย ดังนี้

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3$$

$$Y = 0.545 + 0.251 + 0.163 + 0.193$$

$$\text{ค่า } t \quad (4.019) \quad (2.512) \quad (3.552)$$

$$R^2 = 0.492, \text{ adj. } R^2 = 0.481, \text{ DW} = 1.739$$

จากสมการข้างต้น แปลความได้ว่า สมการนี้มีค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน (No Autocorrelation) โดยมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.739 ซึ่งใกล้เคียงกับ 2 (อยู่ในช่วง 1.5 – 2.5) และมีความสามารถในการทำนายที่ค่อนข้างแม่นยำ สันเกตได้จากค่า R^2 ที่มีค่าเท่ากับ 0.492, adj. R^2 ที่มีค่าเท่ากับ 0.481 ซึ่งไม่ต่างกันมาก มีความสามารถในการอธิบายความผันแปรของตัวแปรร้อยละ 48.1 โดยที่

ปัจจัยด้านความเชื่อใจไว้วางใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม ในทิศทางเดียวกันและขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.251 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านความเชื่อใจไว้วางใจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในภาพรวมเพิ่มขึ้น 0.251 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม ในทิศทางเดียวกันและขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.163 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายามเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในภาพรวมเพิ่มขึ้น 0.163 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม ในทิศทางเดียวกันและขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.193 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในภาพรวมเพิ่มขึ้น 0.193 หน่วย โดยที่ตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ส่วนปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ($B = 0.111$) ด้านการสนับสนุน ($B = -0.023$) ด้านการติดต่อสื่อสาร ($B = 0.066$) ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ($B = 0.089$) และ

ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ($B = 0.005$) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการ work from home ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ได้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่เป็นคำถามแบบปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะปัญหาและอุปสรรคในการ work from home ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน นั้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย พบว่ามีข้อเสนอแนะ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ด้านเทคโนโลยี

พนักงานบางรายมีความเห็นว่า การปฏิบัติงานแบบ work from home ที่ต้องอาศัยอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนสำคัญ ในบางครั้งอาจมีปัญหาเรื่องของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตบ้านบางเวลา เกิดการเชื่อมต่อขัดข้อง ประมวลผลช้า รวมไปถึงความไม่เสถียรของระบบหรือโปรแกรมที่ใช้ ซึ่งอาจทำให้เกิดการล่าช้าในการปฏิบัติงาน

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

พนักงานบางรายมีความเห็นว่า ยังคงมีงานบางประเภทที่จำเป็นต้องใช้เอกสาร ในลักษณะที่เป็นเอกสารเป็นตัวจริง ซึ่งผู้บังคับบัญชาไม่สามารถลงนามออนไลน์ได้ อาจส่งผลให้งานล่าช้าบ้าง และกระบวนการบางอย่างยังคงผ่านหลายขั้นตอน ข้อมูลประกอบอาจไม่ครบถ้วนบ้าง ทำให้งานไม่ต่อเนื่อง

ด้านการสื่อสาร/ประสานงาน

พนักงานบางรายมีความเห็นว่า ในส่วนของการสื่อสาร ประสานงาน มีความคลาดเคลื่อนบ้าง ในบางเรื่อง อาจเข้าใจไม่ตรงกัน ความรวดเร็วในการประสานงานลดลง ไม่สามารถตอบสนองได้ทันท่วงที เนื่องจากช่วงแรกต้องมีการปรับเปลี่ยน ติดต่อกันได้ช้าบ้าง ต้องระมัดระวังในการปฏิบัติงานมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวินิจฉัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เมื่อเกิดภาวะวิกฤติการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 สถานภาพโสด จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 มีตำแหน่งงานประเภทงานสนับสนุน จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 สังกัดสายงานก่อสร้างและบริหารโครงการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแบบ work from home 1 – 2 เดือน จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4

5.1.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และด้านความคาดหวังในความพยายาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 นอกนั้นอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านอิทธิพลทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ด้านการสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ด้านความเชื่อใจไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

5.1.2.1 ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมา คือ ท่านมีอิสระในการตัดสินใจวางแผน จัดวางโครงสร้างการทำงานในแต่ละวันเพื่อให้งานนั้นสำเร็จได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานเองได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

5.1.2.2 ด้านความเข้าใจไว้วางใจ ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันกับท่าน ก่อให้เกิดความร่วมมือสร้างสรรค์ผลงานดี ๆ ด้วยความจริงใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมา คือ ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดของท่าน และยกย่องให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

5.1.2.3 ด้านการสนับสนุน ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา หากท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมา คือ การปฏิบัติงานของท่านมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นจากการได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงาน มีอิสระในการใช้ความคิดริเริ่มของตนเองและสามารถตัดสินใจในการทำงานได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านได้รับการสนับสนุนในงานจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

5.1.2.4 ด้านการติดต่อสื่อสาร ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านสามารถเชื่อมโยงประสานงานกับเพื่อนร่วมงานทุกคนได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมา คือ มีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทางระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความรู้สึที่ดีต่อกัน มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.11 ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการพูดคุย ประชุม และแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับการทำงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

5.1.2.5 ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ระดับความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมา คือ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

5.1.2.6 ด้านความคาดหวังในความพยายาม ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งสองข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และท่านพบว่า สามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

5.1.2.7 ด้านอิทธิพลทางสังคม ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงาน/เพื่อนร่วมงาน ของท่านผลักดันในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมา คือ เพื่อน/คนในครอบครัว มีส่วนในการสนับสนุนให้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

5.1.2.8 ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านมีทรัพยากรส่วนตัว เช่น คอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านสนับสนุนทรัพยากร เช่น คอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต รวมไปถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

5.1.3 วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ กับแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

5.1.3.1 ด้านส่วนบุคคล ระดับความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมา คือ ท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ในการทำงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ท่านพยายามเฝ้าหาความรู้เพื่อพัฒนาผลงานตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านสามารถคิด ริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

5.1.3.2 ด้านผลการปฏิบัติงาน ระดับความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมา คือ ท่านสามารถวางแผน หรือบริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ท่านสามารถควบคุม และรักษาเวลาในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณงานตามที่หน่วยงานกำหนดหรือมากกว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ท่านสามารถจัดการงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผลงานของท่านมีข้อผิดพลาดน้อย หรือ ไม่มีเลย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

สำหรับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

5.1.3.3 ด้านส่วนบุคคล ระดับความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านพยายามเฝ้าหาความรู้เพื่อพัฒนาผลงานตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ค่า รองลงมา คือ ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ในการทำงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ท่านสามารถคิด ริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.00 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

5.1.3.4 ด้านผลการปฏิบัติงาน ระดับความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงาน ได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และท่านสามารถวางแผน หรือบริหารจัดการ ปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมา คือ ท่านสามารถ ควบคุมและรักษาเวลาในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ใน ปริมาณงานตามที่หน่วยงานกำหนดหรือมากกว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับ ของผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ท่านสามารถจัดการงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผลงานของท่านมีข้อผิดพลาด น้อย หรือ ไม่มีเลย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

5.1.4 วิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

5.1.4.1 สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ ปกติ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ น้อยกว่าระดับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ ของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านส่วนบุคคล มีความแตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติในด้านส่วนบุคคล มี ค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในด้านส่วนบุคคล ส่วน ด้านผลการปฏิบัติงาน ไม่พบความแตกต่างระหว่างแบบปกติ และแบบ work from home อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.1.4.2 สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ด้านความเข้าใจไว้วางใจ ด้านการสนับสนุน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความคาดหวังใน ประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพของสิ่ง

อำนาจความสะดวกในระบบ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจ ด้านการสนับสนุน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านส่วนบุคคล

จากผลการวิจัย พบว่า มีตัวแปร 3 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านส่วนบุคคล คือ ปัจจัยด้านความเชื่อใจไว้วางใจ มีค่า Sig. ที่ 0.005 และค่า t ที่ 2.812 ด้านความคาดหวังในความพยายาม มีค่า Sig. ที่ 0.002 และค่า t ที่ 3.143 และด้านอิทธิพลทางสังคม มีค่า Sig. ที่ 0.001 และค่า t ที่ 3.244 ที่มีค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ค่า t มากกว่าหรือเท่ากับ 2 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized Coefficients B) เท่ากับ 0.193, 0.224 และ 0.193 ตามลำดับ

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจ ด้านการสนับสนุน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านผลการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัย พบว่า มีตัวแปร 2 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านผลการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยด้านความเชื่อใจไว้วางใจ มีค่า Sig. ที่ 0.000 และค่า t ที่ 4.394 และปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม มีค่า Sig. ที่ 0.001 และค่า t ที่ 3.324 ที่มีค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ค่า t มากกว่าหรือเท่ากับ 2 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized Coefficients B) เท่ากับ 0.293, และ 0.192 ตามลำดับ

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจ ด้านการสนับสนุน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม

จากผลการวิจัย พบว่า มีตัวแปร 3 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม คือ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจ มีค่า Sig. ที่ 0.000 และค่า t ที่ 4.019 ด้านความคาดหวังในความพยายาม มีค่า Sig. ที่ 0.012 และค่า t ที่ 2.512 และด้านอิทธิพลทางสังคม มีค่า Sig. ที่ 0.000 และค่า t ที่ 3.552 ที่มีค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ค่า t มากกว่าหรือเท่ากับ 2 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized Coefficients B) เท่ากับ 0.251, 0.163 และ 0.193 ตามลำดับ

5.1.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการ work from home ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

สำหรับการตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการ work from home ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ สรุปได้ว่า ในด้านเทคโนโลยี ปัญหาและอุปสรรคที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหาทางด้านความเสถียรของระบบอินเทอร์เน็ต และระบบเทคโนโลยี โปรแกรมต่างๆ ซึ่งทำให้งานล่าช้าบ้าง ไม่รวดเร็วทันใจ ส่วนในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน พนักงานพบว่า มีปัญหาในเรื่องของลักษณะงานบางงานที่ยังต้องใช้เอกสารรูปแบบกระดาษ ไม่สามารถอยู่ในออนไลน์ได้ทั้งหมด และในด้านการสื่อสารและประสานงาน พนักงานพบว่า มีปัญหาในเรื่องของการสื่อสารกันผ่านทางข้อความ ผ่านทางไลน์ บางครั้งเกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน เกิดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ต้องค่อยเป็นค่อยไป ต้องอาศัยการสื่อสารที่มีความรอบคอบมากขึ้น

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เมื่อเกิดภาวะวิกฤติการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เทียบกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ในภาพรวม ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ ไม่ได้ น้อยกว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค สำนักงานใหญ่ แต่อยู่ในระดับมากเท่ากัน และ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบในแต่ละด้าน ในด้านส่วนบุคคลมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยระดับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานแบบปกติในด้านส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ในด้านส่วนบุคคล ส่วนด้านผลการปฏิบัติงาน ไม่มีความแตกต่างระหว่างการ ปฏิบัติงานแบบปกติ และแบบ work from home อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น แสดงให้ เห็นว่า แม้ว่ารูปแบบการทำงานจะเปลี่ยนแปลงไป จากเดิมที่ต้องทำงานอยู่ในสำนักงานเป็นหลัก เปลี่ยนมาเป็นการทำงานจากที่บ้านแทน พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักใหญ่ ส่วนใหญ่ต่างมี ความทุ่มเท พยายามในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จทั้งในส่วนของงาน และเพื่อความสำเร็จของ องค์กรทั้งสิ้น ไม่ว่าจะ เป็นในด้านส่วนบุคคล ที่ตัวพนักงานเองได้มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้นในการ ทำงาน ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แม้ว่ารูปแบบการทำงานในสำนักงาน ปกติจะเห็นผลได้ดีกว่า แต่พนักงานส่วนใหญ่ก็มีความพร้อม รั้งกับการทำงานแบบ work from home ได้ดีเช่นเดียวกัน หรือ ในด้านของผลการปฏิบัติงานโดยรวมนั้น ผลงานที่ออกมาก็เป็นไปตามที่ องค์กรกำหนดและคาดหวัง ทั้งในแง่ของคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และความรวดเร็วในการ ทำงาน อาจกล่าวได้ว่า พนักงานมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี เปิดรับการทำงาน รูปแบบใหม่ ประกอบกับตัวองค์กรเองต่างก็มีความพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานอัน เนื่องมาจากสถานการณ์ covid-19 โดยมีการวางแผนองค์กร และจัดทำแผนงานที่ชัดเจน ได้แก่ แผน ตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณีการระบาดของเชื้อโคโรนา (covid-19) ทำให้ การปฏิบัติงานขององค์กรมีความต่อเนื่องทางธุรกิจ อีกทั้ง มีการกำหนดหลักเกณฑ์สำหรับภาร

ปฏิบัติงานภายในที่พัก (work from home) สำหรับพนักงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว ส่งผลให้การดำเนินงานของพนักงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกัน

5.2.2 ปัจจัยด้านความเชื่อใจไว้วางใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความเชื่อใจไว้วางใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีค่า Sig. ที่ 0.000 และค่า t ที่ 4.019) แสดงให้เห็นว่า ในรูปแบบของการปฏิบัติงานแบบ work from home หากองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อใจไว้วางใจให้กับพนักงานในองค์กร จะทำให้บุคลากรเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดี ส่งผลดีต่อหน่วยงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานได้รับการยอมรับ เชื่อใจ ไว้วางใจ ทั้งจากผู้บังคับบัญชา หรือ จากหน่วยงานเอง ในเรื่องของการปฏิบัติงาน ว่าพนักงานจะสามารถปฏิบัติงานได้ดี รับผิดชอบในงานได้ และสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายได้ เชื่อมั่นในความรู้ความสามารถ แม้ว่าจะไม่ได้พบปะกันเหมือนในการทำงานแบบปกติ ประกอบกับผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็น ดังนั้นจึงทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีในการทำงาน มีความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บังคับบัญชาและหน่วยงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม (participative management) ในองค์การด้านการไว้วางใจ ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการบริหารแบบมีส่วนร่วมคือ การให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์การได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ทั้งในส่วนของการกำหนด และ แสดงความคิดเห็น ผู้บังคับบัญชาต้องรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถโต้เถียงปัญหาได้ โดยที่ทั้งสองฝ่ายต่างต้องมีการยอมรับนับถือ ไว้วางใจซึ่งกันและกัน

สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการทำงานทางไกล ของ Kowalski and Swanson (2005) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานและองค์การที่ทำงานทางไกล รวมไปถึงประโยชน์และความท้าทาย โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานทางไกล ได้แก่ ปัจจัยด้านความไว้วางใจ (trust) กล่าวคือ ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดต่อความสำเร็จของการทำงานทางไกล เนื่องจากความไว้วางใจเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการทำงานในองค์กรแม้ว่าจะอยู่ใน

สถานการณ์ใด หากหัวหน้างานมีความเชื่อมั่น ไว้วางใจลูกน้องว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้ดี สามารถกำกับตนเองและควบคุมตนเองได้ เปิดโอกาสให้ลูกน้องได้ทำงานอย่างเต็มที่ และในขณะเดียวกันตัวลูกน้อง หรือ ผู้ปฏิบัติงานเองก็ต้องมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อหัวหน้าด้วยว่าจะปฏิบัติต่อตนอย่างเสมอภาค ดังนั้นแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีคุณค่า และทำให้การทำงานแบบทางไกลหรือทำงานระยะไกลประสบความสำเร็จ นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี รวมทั้งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเรื่องการทำงานที่บ้าน : คุณลักษณะกับผลลัพธ์ของการทำงานระยะไกล ของ Nakrošienė, Bučiūnienė and Gostautaitė (2019) ที่พบว่า ปัจจัยความไว้วางใจของหัวหน้า ส่งผลต่อผลลัพธ์ของการทำงานที่บ้านของพนักงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง การทำงานที่บ้าน : ประโยชน์และความท้าทายของการทำงานทางไกล ของ Hamilton (2002) ที่พบว่า การที่องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆขององค์กรจะทำให้การทำงานแบบทางไกลประสบความสำเร็จ เนื่องจากพนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในเรื่องของความสัมพันธ์อันดี ความไวเนื้อเชื่อใจ ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง

5.2.3 ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายามมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายามมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีค่า Sig. ที่ 0.012 และค่า t ที่ 2.512) แสดงให้เห็นว่าในรูปแบบของการปฏิบัติงานแบบ work from home พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญกับการตระหนักรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน รับรู้ว่าเทคโนโลยีนั้นสามารถเรียนรู้ได้ เข้าใจไม่ยาก มีความสะดวกสบายหากนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามมากต่อการใช้ระบบเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) ของ Venkatesh, Davis and Morris (2003) ที่กล่าวว่า ปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี (Behavioral Intention) และการใช้งานเทคโนโลยี (Use Behavior) ของบุคคล

สอดคล้องกับกับการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับศักยภาพการทำงานทางไกลของพนักงานในองค์กรทางด้านเศรษฐกิจและการเงิน ในจังหวัดชวเซสถาน ตาม

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ของ Nik, Madaniyan, Omidian and Khaledian (2014) ที่พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศกับศักยภาพการทำงานทางไกลของพนักงานในองค์การทางด้านเศรษฐกิจและการเงินมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก โดยเฉพาะด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี ยิ่งพนักงานมีการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมากก็ยิ่งส่งผลให้ศักยภาพในการทำงานทางไกลของพนักงานสูงขึ้นตามไปด้วย เช่นเดียวกันกับในความหมายของปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม นั้นหมายถึง การรับรู้ในความง่ายของการใช้เทคโนโลยีในการทำงานของแต่ละบุคคลว่าสามารถเรียนรู้ และเข้าใจได้ไม่ยาก มีความสะดวกไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามมากต่อการใช้ระบบเทคโนโลยี แสดงให้เห็นว่าสอดคล้องกับกับงานวิจัยดังกล่าว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (TeleWork) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ของ ชาลินี ฐิติโชติพิณชัย (2559) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกลของพนักงาน และนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงให้พนักงานเกิดการยอมรับและนำระบบการทำงานทางไกลไปใช้ทั่วทั้งองค์การ ที่พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ เป็นปัจจัยที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงมาก เป็นอันดับแรก

5.2.4 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (มีค่า Sig. ที่ 0.000 และค่า t ที่ 3.552) แสดงให้เห็นว่า ในรูปแบบของการปฏิบัติงานแบบ work from home ซึ่งเป็นวิธีการทำงานรูปแบบใหม่นั้น พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ต่างให้ความสำคัญกับการที่บุคคลรอบตัว ได้แก่ เพื่อน คนในครอบครัว หน่วยงาน และเพื่อนร่วมงาน สนับสนุนและผลักดันในการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน อาจกล่าวได้ว่า หากบุคคลใกล้ชิดตัวของพนักงานเกิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน ก็จะส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีในการทำงานของพนักงานเช่นเดียวกัน ดังนั้นการที่พนักงานเชื่อว่าสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับรูปแบบการทำงานต่างๆได้ เชื่อว่าควรใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ล้วนมีอิทธิพลมาจากบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้นั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) ของ Venkatesh, Davis and Morris (2003) ที่กล่าวว่า ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม (Social

Influence) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี (Behavioral Intention) และการใช้งานเทคโนโลยี (Use Behavior)

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น พบว่า ปัจจัยด้านความเชื่อใจไว้วางใจ ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม และ ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ดังนั้น หากองค์กรต้องการให้การปฏิบัติงานแบบ work from home ประสบความสำเร็จ มีระดับประสิทธิภาพสูงอยู่เสมอ องค์กรจึงควรกำหนดนโยบายที่ส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับ 3 ปัจจัยนี้มากที่สุด ดังนี้

5.3.1.1 ด้านความเชื่อใจไว้วางใจ องค์กรควรส่งเสริมให้ทั้งผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา และ ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ปฏิบัติงานเกิดความเชื่อใจ และความไว้วางใจซึ่งกันและกันในองค์กรอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่มากขึ้น เนื่องจากบริบทของรูปแบบการทำงานแบบ work from home นั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาไม่สามารถมองเห็นการปฏิบัติงานของพนักงานได้เหมือนกับการทำงานในสำนักงานในรูปแบบปกติ ดังนั้นสิ่งที่สำคัญคือ ต้องมีความเชื่อใจ ไว้วางใจกัน ซึ่งในส่วนของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ต้องปฏิบัติตนให้เกิดความน่าไว้วางใจอยู่เสมอ เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ควรมีลักษณะการทำงานที่ยืดหยุ่น ให้อิสระในการทำงานแก่ลูกน้อง เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกน้องได้แสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ และรู้สึกมีส่วนร่วมทำงานนั้นๆ รูปแบบการสั่งการและการควบคุมต้องมีลักษณะที่น้อยลง มอบหมายงานอย่างเท่าเทียม เน้นสร้างการทำงานเป็นทีม เพื่อเสริมสร้างพลังอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานรับรู้ถึงสิ่งต่างๆเหล่านี้ จะนำมาซึ่งความไว้วางใจต่อผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา และหากพนักงานเกิดความเชื่อมั่นแล้วว่าผู้บริหารจะนำพาองค์กร และพนักงานไปสู่ความสำเร็จได้ ก็จะส่งผลในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป ในส่วนของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ปฏิบัติงานเอง ก็ต้องปรับเปลี่ยนตนเองให้เป็นผู้มีคุณสมบัติ คุณลักษณะที่ดี มีความรับผิดชอบ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานแบบ work from home ผู้ปฏิบัติงานต้องยิ่งต้องมีความรับผิดชอบในตนเองสูง สามารถนำตนเองได้ มองเป้าหมายร่วมกัน ให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความเชื่อมั่นในตัวเราเช่นเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตามการสร้างและพัฒนาให้เกิดความเชื่อใจ ไว้วางใจซึ่งกันและกันได้ จำเป็นต้องอาศัยทักษะ ระยะเวลา องค์กรจึงควรปลูกฝังสิ่งเหล่านี้ให้กับพนักงานอยู่เสมอ เพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

5.3.1.2 ด้านความคาดหวังในความพยายาม เป็นการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน เทคโนโลยีในการทำงานร่วมกัน บุคคลสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย สะดวกไม่ซับซ้อน ดังนั้น หากองค์กรต้องการให้การปฏิบัติงานแบบ work from home เกิดประสิทธิภาพ ส่วนหนึ่งต้องเริ่มมาจากการปลูกฝังพนักงานให้มีความตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยี ให้รับรู้ว่าคุณเทคโนโลยีสามารถช่วยในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้ ซึ่งหากพนักงานรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยีแล้ว จะส่งผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในการทำงานในที่สุด ตัวอย่างเช่น ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต ระบบงาน โปรแกรมที่สำคัญต่อการทำงานเป็นช่วงๆ , จัดให้ภายในหน่วยงานมีการสอนงาน (Coaching) โดยให้ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านนั้นๆ มาช่วยให้คำแนะนำ พนักงานท่านอื่นๆ , องค์กรจัดเตรียมโปรแกรมที่ใช้งานให้เหมาะสมกับรูปแบบงานองค์กรอยู่เสมอ เป็นต้น แต่ถ้าหากพนักงานพบว่าการใช้เทคโนโลยีในการทำงานกลายเป็นอุปสรรค ต้องอาศัยความพยายามมากขึ้น ก็ส่งผลลบต่อความตั้งใจในการใช้งานที่น้อยลงเช่นเดียวกัน ซึ่งก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ work from home ด้วย

5.3.1.3 ด้านอิทธิพลทางสังคม เป็นประเด็นสำคัญอีกประเด็นหนึ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญ เนื่องจากการที่พนักงานจะตัดสินใจใช้เทคโนโลยีนั้น ส่วนหนึ่งมาจากอิทธิพลจากกลุ่มบุคคลรอบตัว กล่าวคือ ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว เพื่อน รวมไปถึงเพื่อนร่วมงาน และ ผู้บังคับบัญชา ส่งผลกระทบต่อการใช้งานเทคโนโลยีทั้งสิ้น การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่นไม่สามารถใช้เพียงลำพังคนเดียวได้ ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรเกิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งการสนับสนุน ผลักดันควรมาจากผู้บริหารระดับสูงก่อน ต้องมีการสนับสนุนอย่างแท้จริง ขณะเดียวกันก็ต้องส่งเสริมให้หัวหน้า และเพื่อนร่วมงานของพนักงานทุกระดับช่วยกันกระตุ้นให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีร่วมกัน และองค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานช่วยกันคิดนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบกับให้พนักงานจัดทำคลังความรู้ (Knowledge Management) รวบรวมองค์ความรู้ต่างๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคคล หรือ เอกสาร เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และนำไปพัฒนาตนเอง รวมทั้งพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้

5.3.1.4 สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในด้านเทคโนโลยี องค์กรอาจจะทำการสำรวจการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตบ้านของพนักงานเพิ่มเติม อาจจัดสรรเป็นสวัสดิการทางด้านแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยเหลือสำหรับพนักงานที่ขาดแคลน ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน องค์กรควร

รณรงค์นโยบายลดการใช้กระดาษ (Paperless) อย่างจริงจัง หากงานใดสามารถทำงานแบบออนไลน์ได้ ควรกำหนดให้พนักงานใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อให้พนักงานคุ้นเคยกับ วัฒนธรรมการทำงานแบบออนไลน์ และในด้านการติดต่อสื่อสารและประสานงาน องค์กรควรจัด ช่องทางในการสื่อสารให้ผู้บังคับบัญชาและพนักงานสามารถพูดคุยกันได้อย่างต่อเนื่อง หรือ อาจเพิ่มเติมหลักเกณฑ์ให้แต่ละหน่วยงานมีการประชุมประจำวันหรือประจำสัปดาห์เพื่อติดตามงาน และ สอบถามถึงปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บ แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ดังนั้นการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น ควร ทำวิจัยในเชิงคุณภาพด้วย สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม หรือ อาจเป็นการวิจัยแบบผสม ทั้งในเชิง คุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อสามารถตอบคำถามวิจัยได้อย่างชัดเจน เสริมความสมบูรณ์ให้กับ ประเด็นที่ต้องการศึกษามากขึ้น

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ในส่วนของตัวแปรต้นเพิ่มเติม ที่อาจมีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home นอกเหนือจากตัวแปรที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ เช่น นโยบายขององค์กร , ลักษณะงานที่ทำ , สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่ ครอบคลุมและถูกต้องมากยิ่งขึ้น ซึ่งน่าจะเป็นประโยชน์แก่องค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

- Bloom, N. (2014). To Raise Productivity, Let More Employees Work from Home. Retrieved from <https://hbr.org/2014/01/to-raise-productivity-let-more-employees-work-from-home>
- Core&Peak. (2563). "Work from home" ดีจริงหรือ? Retrieved from <https://www.coreandpeak.co.th/post/work-from-home-ด-จร-งทร-อ>
- Gary A. Yulk. (1981). *Leadership in Organization*: New York : Prentice – Hall.
- Hamilton, E. (2002). *Bringing Work Home: Advantages and Challenges of Telecommuting* Retrieved from https://www.bc.edu/content/dam/files/centers/cwf/research/publications/researchreports/Bringing%20Work%20Home_Telecommuting
- JobDB. (2563). [COVID-19] Work from home คืออะไร? ต้องทำอย่างไรบ้าง? Retrieved from <https://th.jobsonline.com/th-th/articles/work-from-home-คือ/>
- Kowalski, K. B., & Swanson, J. A. (2005). Critical success factors in developing teleworking programs. *Benchmarking: An International Journal*, 12(3), 236-249.
- mangozero. (2562). Work From Home อย่างไรให้ทำงาน. Retrieved from <https://www.mangozero.com/work-from-home-effectively/>
- Marketingoops. (2563). เข้าใจ Work from Home ในช่วงวิกฤติเศรษฐกิจและโรคระบาด. Retrieved from <https://www.marketingoops.com/exclusive/work-from-home-during-crisis/>
- Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B., . (2019). Working from home: characteristics and outcomes of telework. *International Journal of Manpower*.
- Nik, K. M., madaniyan, A., Omidian, F., & Khaledian, M. (2014). The relationship between Understanding of Information Technology and the Potential for Teleworking in the Economic Affairs and Finance Organization in Khuzestan Province based on the Technology Acceptance Model. *International Journal of Scientific Management and Development*, 2(8), 378-382.
- Pérez Pérez, M., Martínez Sánchez, A., de Luis Carnicer, P., & José Vela Jiménez, M.,. (2004). A technology acceptance model of innovation adoption: The case of

- teleworking. *European Journal of Innovation Management*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/242347448_A_Technology_Acceptance_Model_of_Innovation_Adoption_The_Case_of_Teleworking
- Rensis Likert. (1961). *The Human Organization*. New York: McGraw – Hill Book Co.
- Russell C. Swansburg. (1996a). *Management and Leadership for Nurse manager*. Boston: Jones and Bartlett Publishes.
- Russell C. Swansburg. (1996b). *Management and Leadership for Nurse manager*. Boston: Jones and Bartlett Publishes.
- techhub. (2563). ไขข้อสงสัย Work from Home อย่างไร ให้มีประสิทธิภาพ พร้อมก้าวไปด้วยกันสู่การทำงานยุคใหม่. Retrieved from <https://www.techhub.in.th/how-to-work-from-home-effectively-in-digital-disruption-microsoft-teams/>
- Techsauce. (2563). Work From Home คืออะไร ทำอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ ในสถานการณ์ COVID-19 โดยพุทธิพงษ์ ปุณณกันต์. Retrieved from <https://techsauce.co/tech-and-biz/how-to-work-from-home-des-covid-19#>
- TERRABKK. (2559). Telework เทรนด์การทำงานในฝันของคนยุคใหม่. Retrieved from <https://www.terrabbk.com/articles/150162/telework-เทรนด์การทำงานในฝันขอ>
- William P. Anthony. (1978). *Participative management*. Massachusetts: Addition-Wesley.
- เสนาะ ตีแยว. (2551). *หลักการบริหาร* (4 ed.). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2548). *การบริหารทักษะและการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: อนงค์ศิลปะการพิมพ์.
- ไศภิตา คล้ายหนองสรวง. (2558). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3*. การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา,
- กรมควบคุมโรค. (2563). เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). Retrieved from https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/faq_more.php
- กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. (2563). 'Work From Home' คืออะไร ช่วยให้รอดจาก 'โควิด-19' ได้อย่างไร. Retrieved from <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/872368>
- กิ่งพร ทองใบ และคณะ. (2544). *การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2560). *การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร*. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชชิง.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2545). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยท์.

- ชาลินี จูติโชติพนิชย์. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- ดร. เสาวรัจ รัตนคำฟู และ เมธาวิ รัชตวิจิณ. (2563). ผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ. Retrieved from <https://tdri.or.th/2020/05/impact-of-working-from-home-covid-19/>
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. กรุงเทพฯ: รักอ่าน.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2541). *ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา,
- บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน : กรณีศึกษา หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนาม องค์กรผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่*. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารเทคโนโลยี) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- ประสงค์ ตรีกุลแสงเงิน. (2550). *ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (ฝ่ายกิจการสาขา 3)*. บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,
- พิชัย เสี่ยมจิตต์. (2542). *การบริหารงานเฉพาะด้านในสถาบันการศึกษา*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว. (2547). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์* (2 ed.). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มนัสนันท์ ศรีนาคกร และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2553). การทำงานทางไกลและที่บ้าน. วารสารการ จัดการสิ่งแวดล้อม, 6(1), 109-118.
- รัฐบาลไทย. (2563). *สรุปข่าวการประชุมคณะรัฐมนตรี 17 มีนาคม 2563*. Retrieved from <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/27410>
- วัลัญช์ ก้าวสัมพันธ์. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานระยะไกล : กรณีศึกษา ธนาคารแห่งประเทศไทย*. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารเทคโนโลยี) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- วันชัย โกลละสุต. (2549). *การบริหารแบบมีส่วนร่วม*. กรุงเทพฯ: กรมโยธาธิการและผังเมือง

กระทรวงมหาดไทย.

- ว่าที่ร้อยเอก ปิติคุณ นิลถนอม. (2563). ทำงานที่บ้านแบบ Work from Home “เวิร์ก” หรือ “ไม่เวิร์ก”. Retrieved from <https://thaipublica.org/2020/05/pitikhun-nilthanom-08/>
- ว่าที่ร้อยตรีอัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559a). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร*. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- ว่าที่ร้อยตรีอัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559b). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร*. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- วิริยาภรณ์ เตชะกฤตธีรพงศ์. (2558). *ปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร*. วิทยาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- ศศินันท์ วิวัฒน์ชาติ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2548). *การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย : กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย*. กรุงเทพฯ: จุดทอง.
- สงวน ช่างฉัตร. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. พิษณุโลก: สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2563). เทคนิค Work from Home ให้มี Productivity และคงประสิทธิภาพการทำงาน. Retrieved from <https://www.ftpi.or.th/2020/37386>
- สมใจ ลักษณะ. (2542). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ. (2553). *สัมมนาทฤษฎีองค์กรและการจัดการ*. นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมยศ นาวิการ. (2545a). *การบริหารแบบมีส่วนร่วม*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมยศ นาวิการ. (2545b). *การบริหารแบบมีส่วนร่วม*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ
- สัมฤทธิ์ กางเส็ง. (2545). รูปแบบการมีส่วนร่วมในสถานศึกษา. วารสารข้าราชการครู, 22, 9-10.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). ศัพท์ชวรู Retrieved from <https://www.eta.or.th/th/Useful-Resource/terminology/หมวดหม-W/513.aspx>
- สุพานี สฤณีวานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่ : แนวคิด และทฤษฎี*. ปทุมธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ. (2560). *หลักการบริหารธุรกิจ (6 ed.)*. กรุงเทพฯ: จุดทอง.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
สำนักงานใหญ่ เมื่อเกิดภาวะวิกฤติการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID - 19

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเครื่องมือในการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เมื่อเกิดภาวะวิกฤติการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID - 19 ซึ่งผู้วิจัยจะนำข้อมูลไปประมวลผลและนำเสนอในภาพรวมเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการวิจัยและงานทางวิชาการเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อประเมินผลการปฏิบัติงานในองค์กรของท่านแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในการทำงานช่วงสถานการณ์ COVID - 19 ระหว่างเดือนมีนาคม - มิถุนายน

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ กับแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในการทำงานช่วงสถานการณ์ COVID - 19 ระหว่างเดือนมีนาคม - มิถุนายน

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการ work from home ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมา ณ โอกาสนี้

นางสาวประภาสีย์ โพธิ์ปักขีย์

นิสิตหลักสูตรปริญญาตรีวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ

- หญิง ชาย

2. อายุ

- ต่ำกว่า 30 ปี 30 – 40 ปี
 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี

3. สถานภาพ

- โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท

5. ตำแหน่งงาน

- สายงานหลัก (วิศวกร และ พนักงานช่าง)
 สายงานสนับสนุน (เช่น นักบัญชี, เศรษฐกร, นักวิเคราะห์นโยบายและแผน, นักระบบงานคอมพิวเตอร์, พนักงานบัญชี, พนักงานบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์ เป็นต้น)

6. สายงานที่สังกัด

- สำนักผู้ว่าการ สายงานอำนวยการ
 สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า สายงานบัญชีและการเงิน
 สายงานยุทธศาสตร์ สายงานทรัพยากรบุคคล
 สายงานธุรกิจ สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม
 สายงานวิศวกรรม สายงานการไฟฟ้า ภาค 1
 สายงานสารสนเทศและการสื่อสาร สายงานการไฟฟ้า ภาค 2
 สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการ สายงานการไฟฟ้า ภาค 3
 สายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา สายงานการไฟฟ้า ภาค 4

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร

- น้อยกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี
- 11 – 15 ปี 16 – 20 ปี
- มากกว่า 20 ปี

8. ท่านปฏิบัติงานแบบ work from home เป็นระยะเวลานานเท่าใด

- น้อยกว่า 1 เดือน 1 – 2 เดือน
- 3 เดือนขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในการทำงานช่วงสถานการณ์ COVID – 19 ระหว่างเดือนมีนาคม - มิถุนายน (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ประเด็น	ตรงกับข้อเท็จจริง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ					
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานเองได้					
3. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจวางแผน จัดวางโครงสร้างการทำงานในแต่ละวันเพื่อให้งานนั้นสำเร็จได้ด้วยตนเอง					
4. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบในงาน					
ด้านความเข้าใจไว้วางใจ					
5. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน					
6. ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน					
7. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดของท่าน และยกย่องให้เกียรติซึ่งกันและกัน					
8. ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันกับท่าน ก่อให้เกิดความร่วมมือสร้างสรรค์ผลงานดี ๆ ด้วยความจริงใจ					

ประเด็น	ตรงกับข้อเท็จจริง				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการสนับสนุน					
9. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา หากท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน					
10. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงาน มีอิสระในการใช้ความคิดริเริ่มของตนเอง และสามารถตัดสินใจในการทำงานได้ด้วยตนเอง					
11. ท่านได้รับการสนับสนุนในงานจากผู้บังคับบัญชา					
12. การปฏิบัติงานของท่านมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นจากการได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากหน่วยงาน					
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
13. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการพูดคุย ประชุม และแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับการทำงานอยู่เสมอ					
14. ท่านสามารถเชื่อมโยงประสานงานกับเพื่อนร่วมงานทุกคนได้					
15. มีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทางระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ต่อกัน					
16. ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา					
ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ					
17. ท่านสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานได้					
18. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของท่าน					
ด้านความคาดหวังในความพยายามของผู้ใช้งานระบบ					
19. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
20. ท่านพบว่า สามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้					
ด้านอิทธิพลทางสังคม					

ประเด็น	ตรงกับข้อเท็จจริง				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
21. เพื่อน/คนในครอบครัว มีส่วนในการสนับสนุนให้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
22. หน่วยงาน/เพื่อนร่วมงาน ของท่านผลักดันในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ					
23. ท่านมีทรัพยากรส่วนตัว เช่น คอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน					
24. หน่วยงานของท่านสนับสนุนทรัพยากร เช่น คอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต รวมไปถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต่อการใช้งาน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ กับแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

การปฏิบัติงานแบบปกติ					หัวข้อ	การปฏิบัติงานแบบ work from home				
มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
					ส่วนบุคคล					
					1. ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
					2. ท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้นในการทำงานอย่างเต็มที่					
					3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที					
					4. ท่านสามารถคิด ริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานได้					

การปฏิบัติงานแบบปกติ					หัวข้อ	การปฏิบัติงานแบบ work from home				
มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
					5. ท่านพยายามใฝ่หาความรู้เพื่อพัฒนาผลงานตนเอง					
					ผลการปฏิบัติงาน					
					6. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้					
					7. ท่านสามารถวางแผน หรือบริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้					
					8. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณงานตามที่หน่วยงานกำหนดหรือมากกว่า					
					9. ผลงานของท่านมีข้อผิดพลาดน้อยหรือไม่มีเลย					
					10. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา					
					11. ท่านสามารถจัดการงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ได้อย่างรวดเร็ว					
					12. ท่านสามารถควบคุมและรักษาเวลาในการปฏิบัติงานได้					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการ work from home ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัญหาและอุปสรรค ด้านเทคโนโลยี

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรค ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรค ด้านการสื่อสาร/ประสานงาน

.....

.....



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวประภาสี โปธิปักขิย์
วัน เดือน ปี เกิด	26 มกราคม 2536
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2558 ปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY