

ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

กัญญาพัชร สุคนธ์ภัทร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เลขที่ 1 ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520

สมคะเน ยอดพราหมณ์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เลขที่ 1 ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520

ติดต่อผู้เขียนบทความที่ กัญญาพัชร สุคนธ์ภัทร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เลขที่ 1 ถนนฉลองกรุง
เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520
E-mail: Kanyapat.su@kmitl.ac.th

วันที่รับบทความ: 9 มกราคม 2567 วันที่แก้ไขบทความ: 29 เมษายน 2567 วันที่ตอบรับบทความ: 5 มิถุนายน 2567

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการในช่วงการทำงานที่บ้าน **วิธีการวิจัย** การสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สจล.) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม **ผลการวิจัย** พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สจล. ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สจล. ในช่วงการทำงานที่บ้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p \leq 0.05$ **นัยทางทฤษฎี/นโยบาย** องค์กรในลักษณะเดียวกันสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปแก้ไข ปรับปรุง ส่งเสริมให้การทำงานในองค์กรนั้นเกิดประสิทธิผลมากขึ้น โดยพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าว

คำสำคัญ : การทำงานที่บ้าน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ



Effectiveness of work performance of academic support staff in King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

Kanyapat Sukonphat

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, 1 Chalong Krung 1 Alley, Lat Krabang, Bangkok 10520

Somcanae Yodpram

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, 1 Chalong Krung 1 Alley, Lat Krabang, Bangkok 10520

Correspondence concerning this article should be addressed to **Kanyapat Sukonphat**, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, 1 Chalong Krung 1 Alley, Lat Krabang, Bangkok 10520

E-mail: Kanyapat.su@kmitl.ac.th

Received date: January 9, 2023 Revised date: April 29, 2024 Accepted date: June 5, 2024

Abstract

PURPOSES: To study effectiveness of work performance and to compare the performance of the academic support staff in King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang (KMITL) during work from home period. **METHODS:** A sample survey research of 400 members of academic support staff in KMITL by questionnaires. **RESULTS:** The majority of the respondents were female, 21-30 years old, work experience less than 5 years, single, bachelor's degree, and a monthly income of 25,001 - 30,000 baht. The effectiveness of work performance was at a high level. It was revealed that gender, age, work experience, educational level, position, and monthly income led to different in effectiveness of work performance significantly at $p \leq 0.05$. **THEORETICAL/POLICY IMPLICATIONS:** Similar organizations can use the results from research to improve work performance by considering personal characteristics.

Keywords: Work from home, operational effectiveness, academic support staff

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID – 19 ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2019 เป็นต้นมา เกิดการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบการดำรงชีวิตหรือที่เรียกว่า วิถีชีวิตแบบ New normal ทำให้การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อการดำเนินชีวิตในช่วงวิกฤตของสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID – 19 เพื่อลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส สำหรับประเทศไทยได้ประกาศภาวะฉุกเฉิน โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนอยู่บ้าน ปฏิบัติงานที่บ้าน รักษาระยะห่างทางกายภาพ รักษาระยะห่างทางสังคมสวมหน้ากากอนามัย และล้างมือบ่อย ๆ ซึ่งการประกาศภาวะฉุกเฉินส่งผลให้ประชาชนต้องมีการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตทั้งหมด ดังนั้นเพื่อรักษาความปลอดภัยของพนักงานตลอดจนเพื่อเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งยังเป็นการลดโอกาสในการแพร่เชื้อโรคจากบุคคลสู่บุคคลเพื่อลดอัตราความเสี่ยงในการติดเชื้อ (Glomjai et al., 2020) ทำให้หลายองค์กรทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน กำหนดให้มีการปฏิบัติงานรูปแบบที่เรียกว่า Work From Home (WFH) ซึ่งเป็นการทำงานที่บ้านโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานหรือติดต่อสื่อสารกัน

การทำงานที่บ้านหรือ Work From Home จึงเป็นทางเลือกและแนวทางการปฏิบัติงานในรูปแบบที่นิยมใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID – 19 เพื่อลดโอกาสในการแพร่และติดเชื้อ COVID - 19 ที่เกิดจากการติดต่ออย่างรวดเร็วจากคน-สู่-คน โดยการสัมผัส หรือใกล้ชิด จึงต้องใช้มาตรการในการรักษาระยะห่างทางสังคม(Social Distancing) เพื่อไม่ให้ผู้คนเจอกัน และไม่ให้อยู่ใกล้กัน อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานในช่วงการทำงานที่บ้านนี้ ไม่ใช่เรื่องใหม่ อีกทั้งยังได้รับความสนใจมาเป็นเวลาหลายปีแล้ว ซึ่งในประเทศไทยได้มี

บางองค์กรที่ใช้การปฏิบัติงานในช่วงการทำงานที่บ้าน มาก่อนหน้าสถานการณ์วิกฤตนี้

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้นำเอาระบบ E - Office ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ทันสมัยเหมาะสมกับยุคที่ใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก ได้นำมาใช้ก่อนการเกิดโรคระบาดซึ่งเป็นระบบที่สามารถใช้ติดต่อสื่อสารกันได้เพียงแต่มีคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ที่สามารถเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ สามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา และการส่งผ่านข้อมูลทำให้สิ้นเปลืองได้สะดวก รวดเร็ว สามารถติดตามงานได้

เพื่อให้องค์กรดำเนินงานต่อไปได้อย่างราบรื่น และทำงานคล่องตัวได้จากการทำงานที่บ้าน โดยองค์กรต้องมีการเตรียมแผนการทำงานที่บ้านเพื่อให้สอดคล้องรับกับสถานการณ์และนโยบายขององค์กร (Choophon, 2016) ซึ่งการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้เข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา ผู้คนที่อยู่ห่างไกลสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกและรวดเร็วถือเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่มีสาขาที่ห่างไกลกัน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำของประเทศ และได้ตระหนักถึงสวัสดิภาพของคณาจารย์ พนักงาน และนักศึกษา จึงได้มีประกาศให้คณาจารย์งดการเรียนการสอนในห้องเรียน และดำเนินการเรียนการสอนออนไลน์เต็มรูปแบบตั้งแต่วันที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา รวมถึงวิชาปฏิบัติการ และให้บุคลากรปฏิบัติงานที่บ้านตามแนวทางในประกาศกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ฉบับที่ 5 และประกาศคณะกรรมการป้องกันและติดตามการแพร่ระบาดของโรค COVID - 19 เรื่องแนวทางการปฏิบัติงานแบบในช่วงการทำงานที่บ้าน โดยบุคลากรที่มีภารกิจ

จำเป็น หรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน สามารถเข้ามาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือและความเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์กร ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากหลายประการ สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร เพราะความพึงพอใจจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น ความสนใจและมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน (Soipetch, 2014) ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิผล ความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ผู้บริหารทุกระดับจึงควรให้ความสนใจและนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์งาน และกำหนดแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความพึงพอใจในงาน อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สจล. ในช่วงการทำงานที่บ้าน โดยศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อแสดงให้เห็นว่าการทำงานที่บ้านสามารถทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพเทียบเท่ากับการทำงานช่วงสถานการณ์ปกติโดยจะนำผลการวิจัยนี้ไปปรับใช้ประกอบการพัฒนาหน่วยงานองค์กร ที่คล้ายคลึงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สจล. ในช่วงการทำงานที่บ้าน

2. เปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สจล. ในช่วงการทำงานที่บ้าน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบในช่วงการทำงานที่บ้าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งรูปแบบของการทำงานหรือวิธีการ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามกำหนด ผ่านกระบวนการบริหารจัดการที่มีแบบแผน

ในบริบทการปฏิบัติงานในช่วงการทำงานที่บ้าน ประสิทธิภาพ หมายถึง 1) สามารถทำงานเสร็จทันตามกำหนดเวลาและประหยัดเวลา 2) งานมีคุณภาพดี ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต และผลผลิต

2. ลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1) ลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ 2) ลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นนามธรรมคือ สภาพจิตใจที่ต้องทำงานจากที่บ้าน ความพึงพอใจในการทำงาน และความรู้ความเข้าใจในการทำงาน

3. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในช่วงการทำงานที่บ้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานให้มากขึ้น สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ยังเป็นส่วนสำคัญในการทำงานของพนักงานและเสริมสร้างประสิทธิผลในการทำงาน ทั้งนี้การทำงานด้วยความพึงพอใจจะทำให้ไม่เกิดความเครียดอีกด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนหนึ่งที่สำคัญ คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน สถานที่ แสง เสียง อุณหภูมิ และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การบังคับบัญชา ค่าตอบแทนสวัสดิการ ในบริบทของการปฏิบัติงานแบบในช่วงการทำงานที่บ้าน แบ่งปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้เป็น

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานนั้น ๆ สิ่งรบกวนต่าง ๆ คือ และ 2) ด้านสิ่งรบกวนการทำงานเช่น มลภาวะทางเสียง ผู้คนรอบข้าง

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเศรษฐกิจ คือ สภาพของเศรษฐกิจทั้งส่วนตัว หรือ ณ บริเวณที่อยู่อาศัย 2) ด้านการเมืองและกฎหมาย คือ นโยบายขององค์กรที่เหมาะสมกับการทำงานแบบในช่วงการทำงานที่บ้าน 3) ด้านเทคโนโลยี คือ ความพร้อมของเทคโนโลยีขององค์กร และ 4) ด้านสังคมและวัฒนธรรม คือ การพิสูจน์ให้องค์กรเห็นถึงความสำคัญของงาน หรือ ความเชี่ยวชาญที่มีต่อ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังแสดงไว้ในภาพที่ 1 ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

- 1.ลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นรูปธรรม
 - เพศ
 - อายุ
 - สถานภาพ
 - ระดับการศึกษา
 - ตำแหน่ง
 - ประสบการณ์ทำงาน
 - รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 2.ลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นนามธรรม
 - ด้านสภาพจิตใจ
 - ด้านความพึงพอใจในการทำงาน
 - ด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

1. สภาพแวดล้อมภายใน
 - สิ่งอำนวยความสะดวก
 - สิ่งรบกวนต่าง ๆ
- 2.สภาพแวดล้อมภายนอก
 - ด้านเศรษฐกิจ
 - ด้านการเมืองและกฎหมาย
 - ด้านเทคโนโลยี
 - ด้านสังคมและวัฒนธรรม

ตัวแปรตาม

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สจล. ในช่วงการทำงานที่บ้าน

1. สามารถทำงานเสร็จทันตามกำหนดเวลาและประหยัดเวลา
2. งานมีคุณภาพดี ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า และกระบวนการผลิต

ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจจากตัวอย่าง (Sample survey research โดยมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ทั้งหมดมีจำนวน 1,227 คน ทำการสำรวจวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณตามวิธีของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1967) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มได้ไม่เกินร้อยละ 5 มีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะเป็นข้อคำถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเดินทางและการทำงานที่บ้านของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สจล. 3) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ในช่วงการทำงานที่บ้าน และ 4) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ในช่วงการทำงานที่บ้าน

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่า 0.05 มีค่าความเชื่อมั่นด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach, 1984) เท่ากับ 0.96

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน โดยขอหนังสือรับรองจาก

วิทยาลัยอุตสาหกรรมการบินนานาชาติ สจล. เพื่อขอความร่วมมือในการทำวิจัย จากนั้นจึงส่งแบบสอบถามผ่าน Google Form ให้พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สจล. และทำการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สจล. พร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยเลือกแบบสอบถามที่มีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ แล้วจึงนำแบบสอบถามทั้งหมดมาจัดระเบียบข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ผลการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นรูปธรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สจล. ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.50 อายุระหว่าง 21 - 30 ปี ร้อยละ 39.50 สถานภาพโสด ร้อยละ 59.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 86.70 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ร้อยละ 23.30 ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 30.80 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 33.20

ลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นนามธรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สจล. ในช่วงการทำงานที่บ้าน มีสภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.26, SD = 0.36) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.45, SD = 0.41) รองลงมา คือ ด้านสภาพจิตใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.26, SD = 0.48) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.06, SD = 0.44) (ตารางที่ 1 ตารางที่ 2 และตารางที่ 3)

ตารางที่ 1 ประเมินระดับค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	ระดับ
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ความสำคัญของลักษณะภูมิหลังส่วนบุคคลที่เป็นนามธรรม รายด้าน

ลักษณะภูมิหลังส่วนบุคคลที่เป็นนามธรรม	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับที่
ด้านสภาพจิตใจ	4.26	0.48	มาก	2
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	4.06	0.44	มาก	3
ด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงาน	4.45	0.41	มาก	1
รวม	4.26	0.36	มาก	

ตารางที่ 3 สภาพลักษณะภูมิหลังที่เป็นนามธรรมของผู้ปฏิบัติงาน

ลักษณะภูมิหลัง	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
ด้านสภาพจิตใจ	4.26	0.48	42.2222	0.000
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	4.06	0.44		
ด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงาน	4.45	0.41		
รวม	4.26	0.36		

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมภายใน

สภาพแวดล้อมภายในที่ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สจล. ในช่วงการทำงานที่บ้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.19, SD =

0.59) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งรบกวนต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.22, SD = 0.58) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.15, SD = 0.61) ดังตารางที่ 4



ตารางที่ 4 สรุประดับความสำคัญของสภาพแวดล้อมภายใน รายด้าน

สภาพแวดล้อมภายใน	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับที่
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	0.61	มาก	2
ด้านสิ่งรบกวนต่าง ๆ	4.22	0.58	มาก	1
รวม	4.19	0.59	มาก	

ตารางที่ 5 สภาพแวดล้อมภายใน

(n = 400)

สภาพแวดล้อมภายใน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	0.61	23.3898	0.000*
ด้านสิ่งรบกวนต่าง ๆ	4.22	0.58		
รวม	4.19	0.59		

จากตารางที่ 5 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสิ่งรบกวนต่าง ๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สภาพแวดล้อมภายนอก

ตารางที่ 6 ความสำคัญของสภาพแวดล้อมภายนอกรายด้าน

สภาพแวดล้อมภายนอก	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับที่
ด้านเศรษฐกิจ	3.78	0.43	มาก	4
ด้านการเมืองและกฎหมาย	3.99	0.60	มาก	2
ด้านเทคโนโลยี	3.88	0.61	มาก	3
ด้านสังคมและวัฒนธรรม	4.37	0.47	มาก	1
รวม	4.00	0.53	มาก	

จากตารางที่ 6 สภาพแวดล้อมภายนอกในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สจล. ในช่วงการทำงานที่บ้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.00, SD = 0.53) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสังคมและวัฒนธรรม

อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.37, SD = 0.47) รองลงมา คือ ด้านการเมืองและกฎหมาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.99, SD = 0.60) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.78, SD = 0.43)

ตารางที่ 7 สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร

(n = 400)

ปัจจัย	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
ด้านเศรษฐกิจ	3.78	0.43	18.8679	0.000*
ด้านการเมืองและกฎหมาย	3.99	0.60		
ด้านเทคโนโลยี	3.88	0.61		
ด้านสังคมและวัฒนธรรม	4.34	0.47		
รวม	4.00	0.53		

จากตารางที่ 7 สภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมืองและกฎหมาย ด้านเทคโนโลยีและ ด้านสังคมและวัฒนธรรม มีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญ

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

1) ความสามารถทำงานเสร็จทันตาม

กำหนดเวลาและประหยัดเวลาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.23, SD = 0.68) ส่วน 2) งานมีคุณภาพดี ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต และผลผลิต การปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X}$ = 4.15, SD = 0.49) ซึ่งผลลัพธ์ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของประสิทธิผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1) สามารถทำงานเสร็จทันตามกำหนดเวลาและประหยัดเวลา	4.23	0.68	มาก
2) งานมีคุณภาพดี ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต และผลผลิต	4.15	0.49	มาก
รวม	4.19	0.59	มาก

เปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะภูมิหลัง

ตารางที่ 9 ความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นรูปธรรม

ลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นรูปธรรม		SS	df	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	6.029	4	1.507	7.591	0.000
	ภายในกลุ่ม	78.429	395	0.199		
	รวม	84.458	399			
สถานภาพสมรส	ระหว่างกลุ่ม	0.683	3	0.228	1.076	0.359
	ภายในกลุ่ม	83.775	396	0.212		
	รวม	84.458	399			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2.008	3	0.669	3.214	0.023
	ภายในกลุ่ม	82.450	396	0.208		
	รวม	84.458	399			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	9.431	14	0.674	3.457	0.000
	ภายในกลุ่ม	75.027	385	0.195		
	รวม	84.458	399			
ประสบการณ์การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.312	4	1.078	5.313	0.000
	ภายในกลุ่ม	80.146	395	0.203		
	รวม	84.458	399			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	9.878	4	2.469	13.079	0.000
	ภายในกลุ่ม	74.580	395	0.189		
	รวม	84.458	399			

จากตารางที่ 9 ลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลคือการทำงานที่ประหยัดเวลาและมีคุณภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สจล. ในช่วง Work From Home แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$ แต่สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มี

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สจล. ในช่วง Work From Home ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สจล.

ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในช่วงการทำงานที่บ้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ Thongrang and Juengsuwadee (2014) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ และอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อีกทั้งงานวิจัยของ Jansanga (2018) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สำหรับสถานภาพของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สจล. ที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สจล. ในช่วงการทำงานที่บ้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mingsopa and Suwansurb (2021) ที่ศึกษาแรงจูงใจต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kittiaramong et al. (2014) ที่พบว่า สถานภาพการสมรสมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สจล. ในช่วงการทำงานที่บ้าน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ความสะดวก ด้านสิ่งรบกวนต่าง ๆ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมืองและกฎหมาย ด้านเทคโนโลยี และด้านสังคมและวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการในช่วงการทำงานที่บ้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ความสะดวกมีการใช้ระบบ E - office เพื่อความสะดวกในการทำงานในช่วงการทำงานที่บ้าน แต่บางคนยังขาดอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือโน้ตบุ๊ก เป็นต้น ปัจจัยด้านสิ่งรบกวน เนื่องจากขั้นตอนในการทำงานแบบ Work from Home ไม่ยุ่งยาก แต่ที่บ้านอาจขาดแสงสว่างหรือความเป็นส่วนตัว เนื่องจากอยู่ร่วมกับคนในครอบครัว สำหรับปัจจัยด้านเศรษฐกิจ เนื่องจากการทำงานแบบ Work from Home สามารถลดการติดเชื้อโควิด - 19 ลงได้อีกทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่าย เช่น ค่าเดินทาง ค่าอาหาร เป็นต้น สำหรับปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย มีหน่วยงานให้การสนับสนุนและมีมาตรการการปฏิบัติงานที่บ้านอย่างชัดเจน ทำให้การทำงานที่บ้านเหมือนกับการทำงานที่สถาบัน ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ทางสถาบันมีการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีให้กับพนักงานทุกคน ทำให้มีการประสานงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จอย่างมีศักยภาพ ซึ่งประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ในช่วงการทำงานที่บ้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ รับผิดชอบ ตรงเวลา และรักดี อีกทั้งยังมีการติดตามและประเมินงานอยู่ตลอดเวลา

มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำงานด้วยความยินดี และยิ้มแย้มแจ่มใส มีการลาป่วยหรือลาจกตามความจำเป็น การทำงานสามารถแยกกิจกรรมของครอบครัวและกิจกรรมของงานได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิดของ Buapeng (2011) ที่กล่าวว่า การทำงานจากที่บ้านได้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Communication Technologies : ICTs) ซึ่งเป็นการเคลื่อนย้ายตัวงานหรือการปฏิบัติงานไปให้ผู้ปฏิบัติงานโดยไม่ต้องมาที่ทำงาน แต่ทำการปฏิบัติงานในบ้านแทน เพื่อขจัดความเครียดต่อการทำงานในรูปแบบเดิม เนื่องจากการทำงานในสำนักงานหรือในสถานการณ์ปัจจุบันการใช้วิธีการทำงานจากที่บ้านเป็นการลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 สอดคล้องกับแนวคิดของ Kittiaramong et al. (2014) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ คือ การวางแผนการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร เพื่อนร่วมงานที่ดี จัดพื้นที่ทำงานเฉพาะ และตัดสิ่งรบกวน สามารถทำให้งานมีประสิทธิภาพที่ดีและสำเร็จลุล่วงได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้: องค์กรสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ส่งเสริม และแก้ไข ให้การทำงานแบบ Work from Home ภายในองค์กรมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น โดยเน้นเป็นสำคัญคือ

1) การส่งเสริมด้านสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งคือ ให้องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรสามารถพิสูจน์ให้เห็นถึงความเชี่ยวชาญทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ

2) ควรจัดสถานที่ในบ้านให้มีความ

พร้อม เช่น การเพิ่มแสงสว่าง อยู่ในห้องที่เป็นสัดส่วนไม่ให้เกิดความอึดอัดในการทำงาน แม้จะเป็นการทำงานในสำนักงานก็ควรจัดให้สิ่งรบกวนน้อยลง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

3) ควรเน้นการแจกจ่ายและสนับสนุนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานให้บุคลากร เพราะอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานควรมีประสิทธิภาพเพียงพอสำหรับการทำงานที่บ้าน ดังนั้นควรตรวจเช็คก่อนการทำงานว่ามีอุปกรณ์พร้อมทำงานหรือไม่ ถ้าขาดอุปกรณ์ในการทำงานให้แจ้งหน่วยงานให้แก้ไขต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป:

ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลในการทำงานแบบ Work from Home ในหน่วยงานอื่น ๆ ด้วย เพราะในยุคปัจจุบันการทำงานในลักษณะนี้มีอยู่ในทุกองค์กร และแต่ละองค์กรที่มีลักษณะงานต่างกัน ก็จะทำให้ปัจจัยต่างกันด้วย ควรศึกษาค้นหาปัจจัยเพื่อแก้ไข ปรับปรุง ส่งเสริมให้การทำงานในองค์กรนั้น เกิดประสิทธิผลมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนจากวิทยาลัยอุตสาหกรรมการบินนานาชาติ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังและสำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณวิทยาลัยอุตสาหกรรมการบินนานาชาติ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ได้ให้ทุนสนับสนุนโครงการ ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร นักวิชาการ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัย ทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

References

- Buapeng, P. (2011). *Factors affecting organizational commitment of employees of Daikin Industries Thailand., Ltd* [Unpublished independent study]. Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Choophon, K. (2016). *Organization commitment, quality of work life and job satisfaction of sales representatives in Samut Prakarn Province* [Unpublished Independent study]. Rajamangala University of Technology Rattanakosin.
- Cronbach, L. (1984). *Essential of psychology and education*. Mc-Graw Hill.
- Glomjai, T., Keawjiboon, J. & Chachvarat, T. (2020). Knowledge and behavior of people regarding self - care prevention from novel coronavirus 2019 (COVID-19). *Journal of Nursing, Public Health, and Education*, 21(2), 29-39.
- Jansanga, K. (2018). *The factors affecting the performance efficiency of government officials in the Samphanthawong District Office, Bangkok* [Unpublished Independent study]. Siam University.
- Kittiaramong, P., Thongborisut, C., & Rojniruttikul, N. (2014). Organization commitment of insurance agents in American International Assurance Co., Ltd. *Journal of Industrial Education*, 13(1), 71-77.
- Mingsopa, K., & Suwansurp, N. (2021, August 19). *Motivation which affects the efficiency of support personnel in private university in Pathum Thani province*. The 16th RSU National Graduate Research Conference, Pathum Thani, Thailand.
- Soipetch, P. (2014). *Employee engagement: A case study of employees working in telecommunication and information technology company – Engineering department in Bangkok* [Unpublished independent study]. Nation University.
- Thongrang, S., & Juengsuwadee, K. (2014). The factors influencing the performance efficiency of the supportive personnel of Ubon Ratchathani Rajabhat University. *RMUTI Journal of Humanities and Social Sciences*, 2(1), 67-83.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper and Row.