

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home)
ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุด
ด้านประกันคุณภาพการศึกษา



Work from Home



ภรณ์รัตน์ ประเสริฐธนากุล

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา
ชื่อผู้เขียน	นางสาวกรรณิการ์ ปรเสริฐธนากุล
ปี	2564

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้ทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากที่บ้าน ได้แก่ ทักษะที่มีต่อการทำงานจากที่บ้าน บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และใช้แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ตเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 286 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสถาบันการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer Plus)

ผลการวิจัยสรุปว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา มีทั้งหมด 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ปัจจัยด้านความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน

ABSTRACT

Title Factors Influencing the Efficiency of ‘Work From Home’
Relating to Personnel of the Library Cooperation Network in
the Educational Quality Assurance During the COVID-19
Pandemic

Author Miss Karanrat Prasertdhanakul

Year 2021

The purpose of this research was to study factors Influencing the Efficiency of ‘Work From Home’ Relating to Personnel of the Library Cooperation Network in the Educational Quality Assurance during the COVID-19 Pandemic. Attitudes of working from home, subjective norm and perceived behavioral control theory were used as a framework of this study. A questionnaire using a five-level Likert scale was employed as an instrument for data collection. The 286 participants in this study were selected from the Library Cooperation Network’s personnel using stratified random sampling and following the Educational Quality Assurance guidelines. The statistical data were then analyzed using frequency, percentages, means and standard deviation, as well as through multiple regression analysis and by Pearson’s Correlation

The research findings were that perceived usefulness, compatibility and perceived ease of use and resource and technology facilitating conditions influenced working from home efficiency during the COVID-19 pandemic situation of personnel of Library Cooperation Network in the Educational Quality Assurance

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ดร.สรศาสตร์ สุขเจริญสิน รักษาการผู้อำนวยการสำนักบรรณสารการพัฒนา และรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่กรุณาเป็นที่ปรึกษางานวิจัย ให้คำแนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทั้งในด้านเนื้อหาทางวิจัย และการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง จนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย อุตสาหจิต ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (HROD International Program) คณะทรัพยากรมนุษยศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ดร.นฤมล รื่นไวย์ ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กร สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) และคณะกรรมการบริหารสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ และคุณภาวณา เขมะรัตน์ บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ และผู้กำกับดูแลบุคลากรสายสนับสนุน สำนักบรรณสารการพัฒนา ที่ให้คำแนะนำและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบคุณสำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่สนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัยในครั้งนี้

กรัณท์รัตน์ ประเสริฐธนากุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(2)
ABSTRACT	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
1.5 สมมุติฐานการวิจัย	7
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19))	11
2.2 การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home)	14
2.3 ทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากที่บ้าน	23
2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานจากที่บ้าน	31
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	34
2.6 เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา	35
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	48
3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	48
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
3.4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	53
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
5.1 สรุปผล	74
5.2 อภิปรายผล	76
5.3 ข้อเสนอแนะ	83
บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	96
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน จากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุด ด้านประกันคุณภาพการศึกษา	97
ภาคผนวก ข ประกาศปิดสถานที่ราชการต่าง ๆ	105
ประวัติผู้วิจัย	108

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือ ห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา	57
4.2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุด เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน	59
4.3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุด เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน	60
4.4 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่าย ความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน	61
4.5 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่าย ความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านบรรทัดฐานที่บ้าน	62
4.6 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุด เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน	63
4.7 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่าย ความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านนโยบายองค์กร	64

4.8	แสดงผลรวมความคิดเห็นรายด้านของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา	66
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา	66
4.10	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กับประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)	67
4.11	แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Multiple Regression Analysis) กับตัวแปรอิสระ	68
4.12	แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Multiple Regression Analysis) กับตัวแปรอิสระและตัวแปรควบคุม	70
4.13	แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)	71
4.14	แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน	72

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	8
2.1 ลักษณะโครงสร้างของไวรัสโคโรนา	12
2.2 แผนที่แสดงอัตราการป่วยด้วยโรคโควิด-19 ของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก	13
2.3 แผนภูมิแสดงอาการที่พบมากที่สุดของโรคโควิด-19	14
2.4 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA)	24
2.5 ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (TAM)	26
2.6 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)	27
2.7 ทฤษฎีการสลายตัวของพฤติกรรมตามแผน (Decomposed Theory of Planned Behavior: DTPB)	28
5.1 ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 9 ด้าน	79

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือโรคโควิด-19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)) ตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2562 มีการระบาดรุนแรงและยืดเยื้อยาวนานเรื่อยมา จนพบผู้ติดเชื้อรายใหม่ยืนยันในหลายประเทศทั่วโลกอย่างต่อเนื่อง และส่งผลกระทบมากขึ้นในวงกว้าง จนเมื่อวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2563 องค์การอนามัยโลก (WHO) ประกาศให้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่เป็น “การระบาดใหญ่” (Pandemic) หลังจากเชื้อลุกลามไปใน 118 ประเทศทั่วโลก มีจำนวนผู้ติดเชื้อและผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากอย่างรวดเร็ว (กระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค, 2563; “ไวรัสโคโรนา: อนามัยโลกประกาศให้โควิด-19 เป็น “การระบาดใหญ่” ทั่วโลก,” 2563) จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ประชากรโลกได้รับผลกระทบมากมาย ทั้งด้านสุขภาพร่างกาย จิตใจ เศรษฐกิจ สังคม ฯลฯ ซึ่งรวมถึงประเทศไทยด้วยที่ได้รับผลกระทบดังกล่าวเช่นกัน และเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโควิด-19 รัฐบาลจึงได้มีมาตรการขอความร่วมมือให้ประชาชนปรับพฤติกรรมการอยู่ร่วมกัน ให้สำคัญกับการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) งดกิจกรรมทางสังคม เน้นอยู่บ้านให้มากที่สุด ตามนโยบาย “อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ” (กระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค, 2563) โดยหลังจากการประชุมคณะรัฐมนตรี วันที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2563 มีมติให้ทุกหน่วยงานพิจารณามาตรการเหลื่อมเวลาทำงาน ทำงานจากที่บ้าน และส่งเสริมให้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เช่น การประชุมทางไกล โดยให้หน่วยงานราชการทุกหน่วยทำแผนทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) เพื่อลดความแออัดของคน ลดการเดินทาง และลดการแพร่เชื้อไวรัสโควิด-19 ไม่ให้มีการแพร่ระบาดอย่างรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร (“เปิดปฏิบัติการ Work from home เช็กความพร้อมรัฐ-เอกชนรับวิกฤติโควิด-19,” 2563) ภายในวันเดียวกัน กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (2563) ออกประกาศเรื่อง “มาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (CORONAVIRUS DISEASE 2019 (COVID-19)) (ฉบับที่ 3): การปฏิบัติการของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19” ให้หยุดการดำเนินงานด้านการเรียนการสอนทุกรูปแบบ ยกเว้นการสอนแบบออนไลน์ เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษา

ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนจากแบบปกติเป็นแบบออนไลน์โดยสมบูรณ์ครบทุกหลักสูตร ภายในวันที่ 1 เมษายน 2563 ซึ่งสอดคล้องกับประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง “สั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว (ฉบับที่ 2)” (สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร. สำนักงานประชาสัมพันธ์, 2563) เมื่อวันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2563 โดยให้ปิดสถานที่ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นการชั่วคราวตามประเภทที่กำหนด ซึ่งหมายรวมถึงสถาบันการศึกษาทุกระดับ และสถาบันกวดวิชา เป็นเหตุให้สถาบันอุดมศึกษาในเขต กรุงเทพมหานครปิดทำการเป็นการชั่วคราวทันที และปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนจากแบบ ปกติเป็นแบบออนไลน์ รวมทั้งให้บุคลากรทำงานจากที่บ้านตามนโยบายของแต่ละสถาบันการศึกษา

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เป็นสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร จึงประกาศ ปิดทำการเป็นการชั่วคราวตามประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง สั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว (ฉบับที่ 2) โดยออกประกาศสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง “ปิดที่ทำการสถาบันเป็นการชั่วคราว” ตั้งแต่วันที่ 22 มีนาคม พ.ศ. 2563 และให้บุคลากรปฏิบัติงานที่บ้านตามประกาศสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง “การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19))” (สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2563) จึงเป็นเหตุให้สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ต้องปิดทำการชั่วคราว และให้มันโยบายการทำงานจากที่บ้านตามคำสั่งสถาบันฯ

อย่างไรก็ตาม จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้ก่อให้เกิดกระแสความเปลี่ยนแปลงทางสังคมในหลากหลายมิติ หนึ่งในนั้นคือ “การทำงานจากที่บ้าน” ที่ได้กลายเป็น ปรากฏการณ์รูปแบบใหม่ และอาจเป็น New Normal ของหลายองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือ ภาคเอกชน สร้างความท้าทายต่อทุกแวดวงวิชาชีพ รวมไปถึงวงการวิชาชีพห้องสมุดด้วย แต่มีใช้ทุก องค์กรที่มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ ดังเช่นที่ (พัชรา โพธิ์ไพฑูรย์, 2563) กล่าวว่า การ บริหารงานจากที่บ้านอาจเป็นประสบการณ์ครั้งแรกสำหรับหัวหน้างานบางคน หลายองค์กรไม่ม การเตรียมความพร้อมมาก่อน ทั้งผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาอาจจะไม่มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ว่าจะสั่งงาน ติดตาม หรือแก้ปัญหาหน้างานกันอย่างไร การทำงานจากที่บ้านแบบไม่ทันตั้งตัวเช่นนี้ อาจทำให้บุคลากรเผชิญความท้าทายมากขึ้น บางคนอาจเสียสมดุลชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (Work-Life Balance) และหากสถานการณ์ยาวนานต่อเนื่อง บุคลากรอาจจะรู้สึกโดดเดี่ยวทางสังคม มีความเครียด และอาจจะกระทบถึงปัญหาครอบครัว อีกทั้งการทำงานที่บ้านมีความซับซ้อนและทำ ทายมากกว่าการทำงานที่ทำงาน บุคลากรอาจจะต้องปรับตัวกับการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน มากขึ้น การแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงานที่ต้องประสานกับเพื่อนร่วมงานอาจทำได้ยากขึ้น ดังนั้น บุคลากรจึงอาจต้องพึ่งพาตัวเองมากขึ้นและใช้ความพยายามมากขึ้นในการทำงาน

จากปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยทำการวิจัยกับบุคลากรห้องสมุดเครือข่าย

ความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา 5 แห่ง ได้แก่ 1) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2) หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 3) สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 4) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม และ 5) สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งล้วนเป็นสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครที่ต้องปิดที่ทำการชั่วคราวตามประกาศกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา 5 สถาบัน อีกทั้งยังประโยชน์จากการนำผลการวิจัยมาใช้ในการประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารด้านการบริหารงานห้องสมุดระหว่างกัน ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพการบริการ และการทำงานร่วมกันของเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การทำงานจากที่บ้านในช่วงการแพร่ระบาดใหญ่ของโควิด-19 นับเป็นปรากฏการณ์ใหม่ของสังคมไทยและสังคมโลก ผลการวิจัยในเรื่องนี้สามารถนำไปใช้ประกอบการพิจารณา กำหนดแนวทางการทำงานจากที่บ้าน เพื่อเตรียมความพร้อมรับมือได้ทันต่อทุกสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นซ้ำหรือเกิดขึ้นใหม่ได้อย่างทันท่วงที และเกิดความพึงพอใจต่อทั้งผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา 5 แห่ง ได้แก่

- 1) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- 2) หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 3) สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 4) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- 5) สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

โดยเหตุผลในการกำหนดให้บุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลุ่มประชากรในครั้งนี้ เนื่องจากการทำงานของเครือข่ายความร่วมมือมีลักษณะการดำเนินงานและการให้บริการผู้ใช้บนแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันที่ต้องทำงานและให้บริการออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ตลอดจน

เพื่อมารับนโยบายของรัฐบาลในการเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ต้องมีทักษะดิจิทัลในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน และเมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงเป็นโอกาสที่ดีที่จะทดสอบความพร้อมในการทำงานและการให้บริการผู้ใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจากการทำงานจากที่บ้านในช่วงโควิด-19 ของสมาชิกเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา

1.3.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1.3.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานจากที่บ้าน 6 ด้าน คือ

- 1) การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน (Perceived Usefulness)
- 2) ความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน (Compatibility and Perceived Ease of Use)
- 3) บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work Social Structure)
- 4) บรรทัดฐานที่บ้าน (Home Social Structure)
- 5) ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน (Resource and Technology Facilitating Conditions)
- 6) นโยบายองค์กร (Corporate Policy)

1.3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา 3 ด้าน คือ

- 1) การทำงานจากที่บ้านช่วยให้ท่านบริหารจัดการเวลาได้ดีขึ้น
- 2) การทำงานจากที่บ้านช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย
- 3) การทำงานจากที่บ้านช่วยให้ท่านสร้างผลงานได้มากขึ้นในเวลาเท่าเดิม

1.3.2.3 ตัวแปรควบคุม (Control variable)

- 1) เพศ จำแนกเป็น
 - (1) ชาย
 - (2) หญิง
- 2) อายุ จำแนกเป็น
 - (1) ต่ำกว่า 30 ปี
 - (2) 31-40 ปี
 - (3) 41-50 ปี

- (4) 51-60 ปี
- 3) สถานภาพสมรส จำแนกเป็น
 - (1) โสด
 - (2) สมรส
 - (3) หย่าร้าง
- 4) ตำแหน่งงาน จำแนกเป็น
 - (1) ผู้อำนวยการ
 - (2) อาจารย์/บรรณารักษ์/นักวิชาการ
 - (3) เจ้าหน้าที่
- 5) ประเภทบุคลากร จำแนกเป็น
 - (1) ข้าราชการ
 - (2) พนักงานสถาบัน/พนักงานมหาวิทยาลัย
 - (3) ลูกจ้างประจำ
 - (4) ลูกจ้างชั่วคราว
- 6) วุฒิการศึกษา จำแนกเป็น
 - (1) ระดับปริญญาเอก
 - (2) ระดับปริญญาโท
 - (3) ระดับปริญญาตรี
 - (4) ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
- 7) ประสบการณ์ในการทำงาน จำแนกเป็น
 - (1) 1-10 ปี
 - (2) 11-20 ปี
 - (3) ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป
- 8) ประเภทของงาน จำแนกเป็น
 - (1) งานเทคนิค
 - (2) งานบริการ
 - (3) งานสำนักงานเลขานุการ

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความร่วมมือด้านประกันคุณภาพการศึกษาของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 5 แห่ง ได้แก่ 1) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2) หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 3) สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 4) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม และ 5) สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) หมายถึง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการทำงานจากที่บ้านของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ตามประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง สั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ตั้งแต่วันที่ 22 มีนาคม ถึง วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2563

การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน (Perceived Usefulness) หมายถึง ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่มีต่อความเชื่อในการทำงานจากที่บ้านทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองดีขึ้น ในระดับผู้ได้บังคับบัญชา หมายถึง การทำงานทางไกลจะส่งผลให้งานหรือกิจกรรมประจำวันประสบความสำเร็จ ในระดับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การทำงานทางไกลช่วยให้สามารถควบคุมลูกน้องได้

ความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน (Compatibility and Perceived Ease of Use) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าการทำงานจากที่บ้านนั้นมีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ ค่านิยม ประสพการณ์ และทักษะของตนเอง รวมถึงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่คาดหวังต่อการการทำงานจากที่บ้านว่าทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายาม ในการทำความเข้าใจมาก

บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work Social Structure) หมายถึง การที่บุคลากรรับรู้เกี่ยวกับความคาดหวังหรือความต้องการของกลุ่มหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกน้องที่มีต่อการการทำงานจากที่บ้าน

บรรทัดฐานที่บ้าน (Home Social Structure) หมายถึง การที่บุคลากรรับรู้เกี่ยวกับความคาดหวังหรือความต้องการของบุคคลในครอบครัวที่มีต่อการการทำงานจากที่บ้าน

ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource and Technology Facilitating Conditions) หมายถึง ความคิดเห็นของบุคลากรต่อทรัพยากรและเทคโนโลยีในองค์การว่ามีความเพียงพอหรือเหมาะสมต่อการการทำงานที่บ้านหรือไม่

นโยบายองค์กร (Corporate Policy) หมายถึง ความคิดเห็นของบุคลากรต่อองค์การว่ามีนโยบายที่สนับสนุนในการทำงานที่บ้านหรือไม่ เช่น การรับรู้ว่าผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนให้บุคลากรสามารถทำงานที่บ้านได้

1.5 สมมุติฐานการวิจัย

- 1) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของบุคลากร
- 2) ปัจจัยด้านความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของบุคลากร
- 3) ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของบุคลากร
- 4) ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของบุคลากร
- 5) ปัจจัยด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของบุคลากร
- 6) ปัจจัยด้านนโยบายองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของบุคลากร

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบความคิดในการวิจัย โดยพิจารณาจากทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากที่บ้าน ได้แก่ ทฤษฎีการสลายตัวของพฤติกรรมตามแผน (Decompose Theory of Planned Behavior: DTPB) ของ Taylor and Todd (1995) โดยปรับใช้ปัจจัยด้านต่าง ๆ มาจากงานวิจัยของ ชาลิณี จุติโชติพิณชัย (2559) มาใช้ในการกำหนดกรอบความคิดการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

- 1) ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา
- 2) ทราบถึงข้อดีและข้อจำกัดของการทำงานจากที่บ้านในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา

3) นำผลการวิจัยมาใช้ประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของบุคลากรเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน

4) นำผลการวิจัยมาใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในด้านการบริหารและการบริการ ห้องสมุดของเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

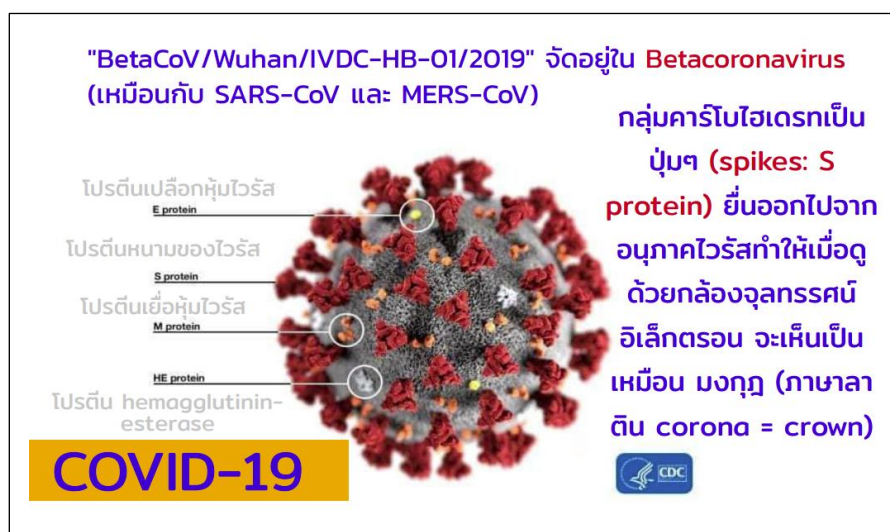
- 2.1 โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19))
 - 2.1.1 การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19
 - 2.1.2 อาการของโรคโควิด-19
- 2.2 การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home)
 - 2.2.1 ความหมายของการทำงานจากที่บ้าน
 - 2.2.2 ข้อดีและข้อด้อยของการทำงานจากที่บ้าน
- 2.3 ทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากที่บ้าน
 - 2.3.1 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA)
 - 2.3.2 ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)
 - 2.3.3 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)
 - 2.3.4 ทฤษฎีการสลายตัวของพฤติกรรมตามแผน (Decomposed Theory of Planned Behavior: DTPB)
 - 2.3.5 ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory: DOI)
- 2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานจากที่บ้าน
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 2.5.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 2.5.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.6 เครือข่ายความร่วมมือด้านประกันคุณภาพการศึกษา
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.7.1 งานวิจัยต่างประเทศ
 - 2.7.2 งานวิจัยในประเทศ

2.1 โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19))

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โรคโควิด-19 คือ โรคติดต่อซึ่งเกิดจากไวรัสโคโรนาชนิดที่มีการค้นพบล่าสุด ไวรัสโคโรนา (Coronavirus) เป็นไวรัสที่มีขนาดใหญ่ที่สุดที่มีสารพันธุกรรมเป็นอาร์เอ็นเอ และมีเปลือกหุ้มด้านนอกที่ประกอบด้วยโปรตีนคลุมด้วยกลุ่มคาร์โบไฮเดรตเป็นปุ่ม ๆ (spikes) ยื่นออกไปจากอนุภาคไวรัส ทำให้เมื่อดูด้วยกล้องจุลทรรศน์อิเล็กตรอน จะเห็นเป็นเหมือนมงกุฎ (ภาษาละติน Corona แปลว่า Crown หรือ มงกุฎ) ล้อมรอบ จึงเป็นที่มาของชื่อเชื้อไวรัสในกลุ่มนี้ ไวรัสโคโรนาถูกพบครั้งแรกใน ปี 1960 แต่ยังไม่ทราบแหล่งที่มาอย่างชัดเจนว่ามาจากที่ใด แต่เป็นไวรัสที่สามารถติดเชื้อได้ทั้งในมนุษย์และสัตว์ ไวรัสโคโรนาหลายสายพันธุ์ทำให้เกิดโรคระบบทางเดินหายใจตั้งแต่โรคหัดธรรมดาจนถึงโรคที่มีอาการรุนแรง เช่น โรคทางเดินหายใจตะวันออกกลาง (MERS) และโรคระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันร้ายแรง หรือ โรคซาร์ส (Severe Acute Respiratory Syndrome - SARS) ก่อนหน้านี้ พบไวรัสโคโรนามาแล้ว 6 สายพันธุ์ ที่เคยเกิดการระบาดในมนุษย์ สำหรับไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ที่ค้นพบล่าสุดและกำลังระบาดเป็นสายพันธุ์ที่ 7 ซึ่งไวรัสและโรคอุบัติใหม่นี้ไม่เคยเป็นที่รู้จักมาก่อนที่จะมีการระบาดในเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน ในเดือนธันวาคม ปี 2019 ทำให้ก่อนหน้านี้มีการเรียกชื่อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ และโรคไขปอดอักเสบที่เกิดขึ้นจากไวรัสชนิดนี้หลายชื่อ เช่น ไข้หวัดใหญ่ ไวรัสจีน หรือไข้หวัดคางคาว ซึ่งล้วนแต่สร้างความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับการป้องกันและรักษาโรคดังกล่าว เป็นเหตุให้บุคลากรทางการแพทย์และนักวิทยาศาสตร์เรียกร้องให้มีการตั้งชื่อที่เหมาะสมเพื่อป้องกันความสับสน รวมทั้งเพื่อหลีกเลี่ยงการเรียกชื่อแบบตีตรา ซึ่งมักชี้ว่ากลุ่มบุคคล สัตว์ ภูมิภาค หรือประเทศใดประเทศหนึ่งเป็นแหล่งที่มาของเชื้อโรค ดังนั้น องค์การอนามัยโลก (WHO) จึงประกาศชื่อที่เป็นทางการสำหรับใช้เรียกโรคทางเดินหายใจที่เกิดจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ว่า “โควิด-19” (Covid-19) โดยชื่อนี้มาจากคำย่อในภาษาอังกฤษของคำว่าโคโรนาไวรัส และดีซีส์ (Disease) ที่แปลว่าโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งเลข 19 ซึ่งแสดงถึงปีที่มีรายงานการแพร่ระบาดครั้งแรก ส่วนชื่อที่เป็นทางการของเชื้อไวรัส 2019-nCoV นั้น คณะกรรมการระหว่างประเทศว่าด้วยอนุกรมวิธานวิทยาของไวรัส (International Committee on Taxonomy of Viruses) ได้กำหนดให้ใช้ชื่อใหม่ว่า SARS-CoV-2 หรือไวรัสโคโรนาโรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรงชนิดที่สอง (Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2) เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องทางพันธุกรรมอย่างใกล้ชิดกับเชื้อไวรัสโรคซาร์ส

สำหรับในประเทศไทย ราชกิจจานุเบกษาเผยแพร่ “ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ชื่อและอาการสำคัญของโรคติดต่ออันตราย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2563” โดยกำหนดให้ใช้ชื่ออย่างเป็นทางการว่า “โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (Coronavirus Disease

2019 (COVID-19))” และเห็นสมควรให้มีการประกาศให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 เป็นโรคติดต่ออันตราย ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อประโยชน์ในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่ออันตราย (กระทรวงสาธารณสุข. กรมควบคุมโรค, 2563; ภพกฤต ภพธรอังกูร, 2563; มหาวิทยาลัยมหิดล. คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล, 2563; ราชกิจจานุเบกษา, 2563; “ไวรัสโคโรนา: ที่มา อาการ การรักษา และการป้องกันโรคโควิด-19,” 2563; World Health Organization, 2020)



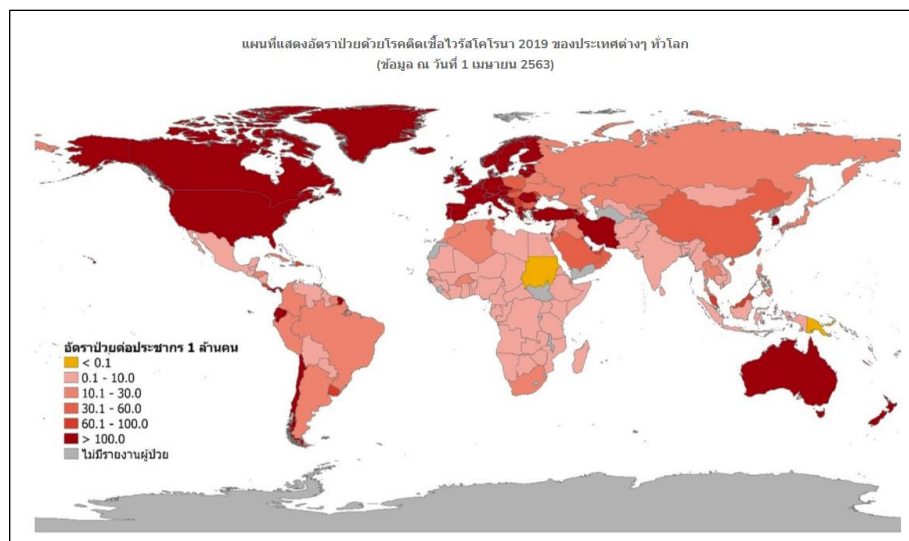
ภาพที่ 2.1 ลักษณะโครงสร้างของไวรัสโคโรนา

แหล่งที่มา: ภพกฤต ภพธรอังกูร, 2563.

2.1.1 การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

โรคโควิด-19 สามารถแพร่จากคนสู่คนผ่านทางละอองน้ำมูก น้ำลาย จากจาม หรือปาก ซึ่งออกมาเมื่อผู้ป่วยโรคโควิด-19 ไอ จาม หรือ พูด ละอองเหล่านี้ค่อนข้างหนัก ไปได้ไม่ไกล และจะตกลงสู่พื้นอย่างรวดเร็ว สามารถรับเชื้อโรคโควิด-19 ได้จากการหายใจเอาละอองเข้าไปจากผู้ป่วย เพราะฉะนั้น จึงจำเป็นต้องยิ่งในการรักษาระยะห่างจากผู้อื่นอย่างน้อย 1 เมตร นอกจากนี้ ละอองเหล่านี้ยังตกลงสู่วัตถุและพื้นผิวต่าง ๆ เช่น โต๊ะ ลูกบิดประตู ราวจับ และเมื่อมีการสัมผัสพื้นผิวเหล่านั้นแล้วมาจับตา จมูก หรือปาก ก็จะทำให้ได้รับเชื้อโรคไปด้วย จากการแพร่ระบาดอย่างง่ายตายดังกล่าวของโรคโควิด-19 ส่งผลให้ขณะนี้ โรคโควิด-19 มีการระบาดใหญ่เกิดขึ้น คือ มีการติดเชื้อแพร่ระบาดจากคนสู่คนได้ง่าย และเกิดขึ้นพร้อมกันในหลายพื้นที่ทั่วโลก องค์การอนามัยโลกจึงประกาศให้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่นี้เป็น “การระบาดใหญ่” หรือ “pandemic” เมื่อ

วันที่ 11 มีนาคม 2563 หลังจากเชื้อลุกลามไปใน 118 ประเทศ และดินแดนทั่วโลก (กระทรวงสาธารณสุข. กรมควบคุมโรค, 2563; ภาวกฤต ภาพรอังกูร, 2563; “ไวรัสโคโรนา: อนามัยโลก ประกาศให้โควิด-19 เป็น “การระบาดใหญ่”,” 2563; World Health Organization, 2020)

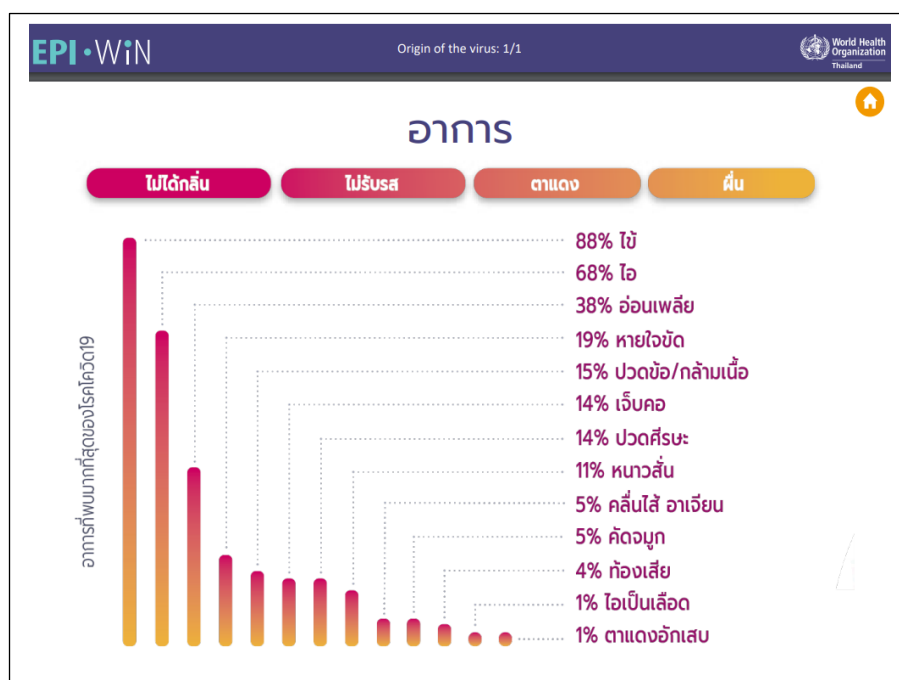


ภาพที่ 2.2 แผนที่แสดงอัตราการป่วยด้วยโรคโควิด-19 ของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก

แหล่งที่มา: กระทรวงสาธารณสุข. กรมควบคุมโรค, 2563.

2.1.2 อาการของโรคโควิด-19

อาการทั่วไปของโรคโควิด-19 ที่พบบ่อยที่สุดคือ ไข้ ไอ อ่อนเพลีย และหายใจขัด เหนื่อยหอบ อาการที่พบน้อยกว่าแต่อาจมีผลต่อผู้ป่วยบางรายคือ ปวดเมื่อย คัดจมูก น้ำมูกไหล เจ็บคอ ท้องเสีย ลิ้นไม่รับรส จมูกไม่ได้กลิ่น หรือผื่นตามผิวหนัง หรือสีผิวเปลี่ยนตามนิ้วมือนิ้วเท้า อาการเหล่านี้มักจะ ไม่รุนแรงนักและค่อย ๆ เริ่มทีละน้อย บางรายติดเชื้อแต่มีอาการไม่รุนแรง ผู้ป่วยส่วนมาก (80%) หายป่วยได้โดยไม่ต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ประมาณ 1 ใน 5 ของผู้ติดเชื้อโควิด-19 มีอาการหนัก และหายใจลำบาก ผู้สูงอายุและมีโรคประจำตัวเช่น ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคเบาหวาน หรือ มะเร็งมีแนวโน้มที่จะมีอาการป่วยรุนแรงกว่า อย่างไรก็ตาม ทุกคนสามารถติดโรคโควิด-19 ได้ และ อาจป่วยรุนแรง คนทุกเพศทุกวัยที่มีอาการไข้ และ/หรือไอร่วมกับอาการหายใจลำบาก/ติดขัด เจ็บ หน้าอก เสียหาย หรือเคลื่อนไหวไม่ได้ ควรปรึกษาแพทย์ทันที เพื่อทำการตรวจอย่างละเอียด และ เมื่อแพทย์ซักถามควรตอบตามความเป็นจริง ไม่ปิดบัง ไม่บิดเบือนข้อมูลใด ๆ เพราะจะเป็นประโยชน์ ต่อการวินิจฉัยโรคอย่างถูกต้องมากที่สุด (มหาวิทยาลัยมหิดล. คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล, 2020; ภาวกฤต ภาพรอังกูร, 2563; World Health Organization, 2020)



ภาพที่ 2.3 แผนภูมิแสดงอาการที่พบมากที่สุดของโรคโควิด-19

แหล่งที่มา: World Health Organization, 2020.

2.2 การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home)

2.2.1 ความหมายของการทำงานจากที่บ้าน

การทำงานจากที่บ้าน (Work from home) ในภาพรวมหมายถึง การทำงานนอกสถานที่ทำงาน ซึ่งแต่เดิมยังไม่ได้รับการยอมรับ และเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายดังเช่นปัจจุบัน ซึ่ง Blount (2015) ได้กล่าวว่า ในวรรณกรรมทางวิชาการมีการใช้คำศัพท์เกี่ยวกับการทำงานนอกสถานที่ทำงานไว้มากมายที่มีความหมายเหมือนหรือใกล้เคียงกัน เช่น การทำงานทางไกล (Telework) การสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommuting) การทำงานระยะไกล (Remote work) การทำงานได้ทุกที่ (Anywhere working) การทำงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Work) การทำงานที่บ้าน (Home-based work) การทำงานจากที่บ้าน (Work from home) และ งานเสมือนจริง (Virtual work) (Blount, 2015) แต่คำที่ได้รับความนิยมและนำมาใช้ในการทำงานนอกสถานที่ทำงานมากที่สุด คือ “การทำงานทางไกล (Telework)” ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจแนวคิดของการทำงานจากที่บ้านได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขออธิบายให้เห็นความแตกต่างของความหมายของ “การทำงานทางไกล” กับ “การทำงานจากที่บ้าน” ในบริบทของการวิจัยในครั้งนี้

การทำงานทางไกล (Telework) เป็นความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้แตกต่างจากเดิม ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามไว้ ดังนี้ Allen, Golden, and Shockley (2015) กล่าวว่า การทำงานทางไกลเป็นทางเลือกหนึ่งในการทำงาน โดยให้ทำงานที่สำนักงานน้อยที่สุด มีการจัดตารางการทำงาน และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานและติดต่อสื่อสารกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับที่ Felstead et al. (2005) กล่าวว่า การทำงานทางไกลเป็นการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานและติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ Golden et al. (2008); Golden and Fromen (2011); Hill et al. (2010); Jan de Leede (2016); Thompson, Payne and Taylor, 2015; Troup, C., and Rose, J. (2012) และ Williams (2010) ยังกล่าวว่า การทำงานทางไกล เป็นการทำงานวิธีใหม่ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งที่สามารถทำงานได้อย่างอิสระโดยไม่ต้องคำนึงถึงเวลา สถานที่ โดยมีจุดประสงค์เพื่อสร้างความสมดุลชีวิตการทำงาน และตอบสนองความต้องการขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับที่ Allen, Golden, and Shockley (2015); Baruch (2001, p. 114); Duxbury et al. (2006) และ Kossek et al. (2006, p. 356) ที่กล่าวว่า การทำงานทางไกล หมายถึง การทำงานนอกสถานที่ทำงาน แต่นับเป็นส่วนหนึ่งของสัปดาห์การทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานและติดต่อสื่อสาร มีความยืดหยุ่น ในขอบเขตที่บุคคลสามารถตัดสินใจได้ว่าจะทำงานที่ไหน เมื่อไร และอย่างไรก็ได้ มีอิสระในการทำงาน อีกทั้ง Gurstein (2001, p. 153); Jones (2014, p. 733); Smith (2013, p. 871-872); Wienclaw (2020) ยังได้กล่าวว่า การทำงานทางไกลมีความแตกต่างจากการทำงานที่สำนักงานแบบเดิม โดยทั่วไปจะทำงานที่บ้านหรือขณะเดินทาง ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายโทรคมนาคมอำนวยความสะดวกในการทำงานและติดต่อสื่อสาร มีความยืดหยุ่นในการทำงานทั้งลูกจ้างและนายจ้าง โดยไม่มีการกำหนดสภาพแวดล้อมการทำงานทางกายภาพ สามารถทำงานที่ใดก็ได้ ลดค่าใช้จ่ายองค์กร ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และช่วยสร้างสมดุลชีวิตการทำงานที่ดี อย่างไรก็ตาม Welz and Wolf (2010) กล่าวว่า การทำงานทางไกลต้องคำนึงถึงเนื้องานเป็นสำคัญ โดยต้องเป็นงานที่สามารถทำนอกสถานที่ได้ในบริบทเดียวกันกับทำที่ทำงาน โดยเว็บไซต์ Society for Human Resource Management และเว็บไซต์ World at work total rewards association ได้กล่าวว่า การทำงานทางไกลจะกลายเป็นวิถีปกติใหม่ของการทำงานในอนาคตที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย (“Trends in workplace flexibility,” 2015; Workplace flexibility-Overview of flexible work arrangements,” 2014)

จากนิยามต่าง ๆ ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การทำงานทางไกล หมายถึง การทำงานนอกสถานที่ทำงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคมในการปฏิบัติงานและติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายในและภายนอกองค์กร มีความยืดหยุ่นสูง และมีอิสระในการทำงาน ที่ไหน เมื่อไร และ

อย่างไรก็ได้ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีในการตอบสนองได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร และเพื่อสร้างความสมดุลชีวิตการทำงาน

สำหรับการทำงานจากที่บ้านในบริบทของการวิจัยในครั้งนี้ เป็นความหมายของการทำงานจากที่บ้านภายใต้เงื่อนไขของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ดังนี้

การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) เป็นแนวคิดการทำงานนอกสถานที่ทำงานที่มีมานานแล้ว แต่ถูกนำมาปรับใช้ใหม่อีกครั้งให้เข้ากับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้การทำงานจากที่บ้านกลายเป็นภาคบังคับ และเป็นวิถีชีวิตการทำงานที่กลายเป็นความปกติใหม่ (New Normal) ซึ่งเป็นกระแสหลักของสังคมโลกปัจจุบันไปโดยปริยาย โดยมีผู้ให้คำนิยามการทำงานจากที่บ้านในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ไว้ ดังนี้

เว็บไซต์กรุงเทพธุรกิจธุรกิจออนไลน์ได้กล่าวว่า การทำงานจากที่บ้าน (Work from home) หรือที่หลายคนเรียกย่อ ๆ ว่า "WFH" ความหมายตรง ๆ คือ “การทำงานจากที่บ้าน” เป็นเทรนด์การทำงานยุคใหม่ที่ตามมากับเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาไปจนทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้สะดวก รวดเร็ว และมีต้นทุนที่ต่ำลง เพื่อลดการพบปะซึ่งกันและกัน และลดการกระจายของเชื้อ “ไวรัสโคโรนา” (“Work From Home คืออะไร ช่วยให้ออกจาก ‘โควิด-19’ ได้อย่างไร.” 2563; “WORK FROM HOME คืออะไร ทำงานที่บ้านอย่างไรให้ได้อะไร เมื่อ ‘โควิด-19’ ระบาดซ้ำ,” 2564) ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยวัฒน์ ทองประกอบ (2563) ที่กล่าวว่าการทำงานจากที่บ้านเป็นเทรนด์การทำงานในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยพิจารณาแนวคิดนี้มาปรับใช้กับพนักงาน จุดเด่นที่สำคัญ คือ ตอบโจทย์ความต้องการการทำงานของคนยุคใหม่ซึ่งมีไลฟ์สไตล์แตกต่างจากคนรุ่นก่อน และยังมีผลวิจัยยืนยันอีกว่า คนรุ่นใหม่ทำงานจากทางไกลทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพมากกว่า อีกทั้งเว็บไซต์จ๊อบส์ดีบี ได้กล่าวว่า การทำงานจากที่บ้าน หมายถึง การที่บริษัทเลือกให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้าน หรือนอกสถานที่ได้โดยไม่ต้องเข้าสำนักงาน โดยบริษัทอาจกำหนดให้มีการเข้าไปสรุปงานที่บริษัทสัปดาห์ละครั้ง หรือต้องมีการประชุมร่วมกันผ่านการประชุมออนไลน์ เพื่อลดความเสี่ยงในการได้รับเชื้อโคโรนาที่กำลังลุกลาม รวมถึงโอกาสในการแพร่กระจายต่ออีกด้วย (“Work from home คืออะไร? ต้องทำอะไรบ้าง?”, 2563) นอกจากนี้ ธนา รัชต์สา (2563) ยังกล่าวว่า การทำงานจากที่บ้าน หมายถึง การทำงานได้จากที่บ้านโดยไม่ต้องเข้าสำนักงาน แต่พนักงานยังเป็นลูกจ้างบริษัทอยู่ ยังต้องปฏิบัติงานตามคำสั่งและระเบียบขององค์กรในฐานะลูกจ้าง โดยทั่วไปแล้ว Work from Home มักจะกินระยะเวลาสั้น ๆ เช่นกรณีปรับปรุงสำนักงานใหม่ ไม่สามารถที่จะทำงานในบริษัทได้จึงต้องทำงานจากที่บ้าน หรืออย่างเช่นสถานการณ์การเกิดโรคระบาดไวรัส COVID-19 เป็นต้น ซึ่งกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (2563) ได้กล่าวว่า การทำงานที่บ้าน คือการให้บุคลากรทำงานที่บ้านในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 เพื่อลดการเดินทางและลดการสัมผัสเชื้อให้มากที่สุด โดยให้มีผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานเท่ากับการมาปฏิบัติงานที่สำนักงาน

จากนิยามต่าง ๆ ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การทำงานจากที่บ้าน หมายถึง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารและทำงานจากที่บ้านในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยปฏิบัติงานตามคำสั่งและระเบียบขององค์กรในฐานะลูกจ้างให้มีผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานเท่ากับการมาปฏิบัติงานที่สำนักงาน เพื่อลดการเดินทาง ลดการสัมผัสเชื้อ และลดการแพร่กระจายเชื้อต่อให้มากที่สุด

2.2.2 ข้อดีและข้อด้อยของการทำงานจากที่บ้าน

นโยบายการทำงานจากที่บ้านของหลาย ๆ องค์กร เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทั้งนี้ เพื่อป้องกันและลดการแพร่ระบาดของเชื้อจากการเดินทาง อย่างไรก็ตาม ในกรณีของบางคนที่ยังคงมีนโยบายการทำงานที่บ้านอยู่แล้ว คงมีความคุ้นเคยและปรับตัวให้เข้ากับการทำงานที่บ้านได้ไม่ยาก แต่สำหรับบางคนที่ยังทำงานที่สำนักงานมาตลอดอาจจะไม่คุ้นชินนัก และอาจต้องใช้เวลาในการปรับตัวอยู่บ้าง ซึ่งการทำงานจากที่บ้าน นอกจากจะช่วยป้องกันและลดการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 แล้ว ยังมีข้อดีและข้อด้อยที่องค์กรและผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของงานและองค์กรของตนได้ ดังนี้

2.2.2.1 ข้อดีของการทำงานจากที่บ้าน

1) ปลอดภัย

การทำงานจากที่บ้านในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เป็นการลดการแพร่กระจายของโรค เนื่องจากการป้องกันความเสี่ยงที่เกิดจากการอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ลดการพบปะกันในสังคม หรือพบให้น้อยที่สุด ลดการสัมผัสจากสถานที่และจุดสัมผัสต่าง ๆ เช่น รถโดยสารสาธารณะ ลิฟต์โดยสาร มือจับ ลูกบิดประตู เป็นต้น ช่วยลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อ สร้างความปลอดภัยทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ซึ่งไม่เพียงส่งผลต่อสุขภาพของพนักงานแล้ว ยังส่งผลต่อจิตใจที่มีความกังวลในการเสี่ยงติดโรค ทำให้ไม่มีสมาธิ และไม่มีความสุขในการทำงาน อีกทั้ง หากมีพนักงานเจ็บป่วย การทำงานจากที่บ้านจะช่วยลดอัตราการติดโรคของคนในองค์กรได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังช่วยลดมลภาวะ และลดการเจอฝุ่น PM 2.5 ได้อีกด้วย (“ข้อดีและข้อเสียของการทำงานที่บ้านและทำงานที่ออฟฟิศ (work at home vs work at office),” 2563; คณิงนิจ, 2564; “ทำงานที่บ้าน (Work from home) มีข้อดีกว่าที่คุณคิด!,” 2563; “7 ข้อดีเมื่อ Work from home,” 2563; “Work from home มีข้อดี ข้อเสียอย่างไร?,” 2563)

2) ประหยัด

การประหยัดเป็นข้อดีอันดับต้น ๆ ของการทำงานจากที่บ้านที่ได้รับการยอมรับทั้งจากผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงาน เนื่องจากเป็นสิ่งที่รับรู้ได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

(1) ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงาน พนักงานส่วนใหญ่ต่างมีความเห็นตรงกันว่า การทำงานจากที่บ้านทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางไป-กลับ ระหว่างที่พักอาศัยกับ ที่ทำงานได้อย่างมาก โดยเฉพาะพนักงานที่มีที่พักอาศัยห่างไกลจากที่ทำงาน ยิ่งระยะทางไกลยิ่งมี ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาก อีกทั้ง ไม่ต้องกังวลกับการตื่นแต่เช้าเพื่อเผื่อเวลาในการเดินทาง เพื่อ ปัญหาสภาพการจราจรติดขัดเพื่อให้ไปทันเวลาเข้าทำงาน ทำให้มีเวลาเพิ่มมากขึ้นในการทำกิจกรรม อื่น ๆ เช่น การทำอาหารเช้าที่มีประโยชน์และถูกหลักโภชนาการ การมีเวลาทบทวนงานเดิมและสรรค์ สร้างงานใหม่ การมีเวลาได้ทำงานอดิเรกที่ตัวเองชอบ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังรวมถึงประหยัดค่าใช้จ่าย ในการแต่งกาย แต่งหน้า เครื่องสำอาง อาหาร กาแฟ หรือแม้แต่ค่าใช้จ่ายระหว่างการเดินทางต่าง ๆ (คณินิจ, 2564; ทินภัทร ที่สุวรรณ, 2563; “มารู้ข้อดี-ข้อเสียของการทำงานแบบ Work from home,” 2563; “7 ข้อดีเมื่อ Work from home,” 2563; “Work from home มีข้อดี ข้อเสีย อย่างไร?” 2563)

(2) หน่วยงานหรือองค์กร องค์กรส่วนใหญ่ที่มีนโยบายให้ทำงานจากที่บ้าน สามารถลดทรัพยากรในการทำงานต่าง ๆ ในหน่วยงานไปได้มาก ไม่ว่าจะเป็นค่าอุปกรณ์การ ทำงาน ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต รวมถึงในบางครั้งที่ต้องเดินทางออกนอก สถานที่ก็จะมีค่ารถ ค่าน้ำมัน ต่าง ๆ รวมไปถึงลดค่าเสื่อมอุปกรณ์ในสำนักงานได้อีกด้วย ทำให้ต้นทุนของหน่วยงานลดลง เพราะหากมีนโยบายให้ทำงานจากที่บ้าน ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นหน้าที่ของพนักงานแทน การที่พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้ จะทำให้องค์กรลด ต้นทุนและประหยัดค่าใช้จ่ายได้สูง ทำให้ต่อน้องค์กรหลาย ๆ แห่งเริ่มปรับเปลี่ยนสำนักงานให้มีความ เป็น hot desk มากขึ้น (โต๊ะทำงานแบบหมุนเวียน) แต่ยังคงมีห้องประชุมต่าง ๆ ไว้ใช้ คือ มีการ เปลี่ยนพื้นที่ทำงานให้มีความเป็น Co-Working Space มากขึ้น (“ข้อดีและข้อเสียของการทำงานที่ บ้านและทำงานที่ออฟฟิศ (work at home vs work at office),” 2563; “ทำงานที่บ้าน (Work from home) มีข้อดีที่คุณคิด!,” 2563; วิศ หาญอุตสาหะ, 2563; “7 ข้อดีของการ Work from home,” 2564)

3) สร้างสมดุลชีวิตการทำงาน

การทำงานจากที่บ้านทำให้พนักงานสามารถจัดการสมดุลชีวิตการทำงานและ ชีวิตส่วนตัวได้มากขึ้น (Work Life Balance) มีอิสระในการทำงาน ไม่จำเป็นต้องตื่นแต่เช้าเดินทางไป ทำงาน ไม่มีพักกลางวัน หรือเวลาเลิกงานตอนเย็นเป็นรูทีนเหมือนการทำงานในสำนักงาน สามารถ ทำงานในช่วงเวลากลางคืนได้ จึงทำให้สามารถบริหารจัดการเวลาได้ด้วยตัวเอง โดยต้องไม่กระทบกับ การทำงานหลักของตน ช่วยให้มีเวลาส่วนตัวในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น การออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพ การอ่านหนังสือเพิ่มศักยภาพให้ตนเอง การนั่งสมาธิผ่อนคลายให้มีสติ การทำความ สะอาดที่พักอาศัยให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สำหรับคนที่มีครอบครัวก็สามารถใช้เวลากับครอบครัวได้

เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ยังส่งผลในระยะยาวในการรักษาพนักงานให้ทำงานอยู่กับองค์กรได้นานกว่าเดิมอีกด้วย โดยส่วนใหญ่แนวคิด Work Life Balance ระหว่างองค์กรและพนักงานจะเกี่ยวข้องกับตารางการทำงานที่ไม่ต้องเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อให้ได้ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานขึ้น การมีความสมดุลที่เหมาะสมเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานและเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่น่าชื่นชม (“การ Work from home คืออะไร มีข้อดีข้อเสียอะไรบ้าง,” 2563; “ข้อดีและข้อเสียของการทำงานที่บ้านและทำงานที่ออฟฟิศ (work at home vs work at office),” 2563; คณินิจ, 2564; “ทำงานที่บ้าน (Work from home) มีข้อดีกว่าที่คุณคิด!,” 2563; “มารู้ข้อดี-ข้อเสียของการทำงานแบบ Work from home,” 2563; “วิธีการมีแนวคิด Work life balance ในองค์กรและส่วนบุคคลที่สมบูรณ์แบบ,” 2563; “7 ข้อดีเมื่อ Work from home,” 2563; “Work from home มีข้อดี ข้อเสียอย่างไร?,” 2563)

4) เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

การทำงานที่สำนักงานมีอุปสรรคหลากหลายรูปแบบที่อาจขัดจังหวะในการทำงาน อาจจะมีประชุมด่วน หรือเรื่องอื่น ๆ ที่ทำให้เราไม่ได้ทำงาน การทำงานจากที่บ้านสามารถหลีกเลี่ยงเรื่องดังกล่าวได้ และยังสามารถทำงานได้มากกว่าเดิมอีกด้วย เนื่องจาก พนักงานสามารถทำอย่างอื่นควบคู่ไปกับการประชุมออนไลน์ได้ นอกจากนี้ ยังมีเวลาเหลือจากการเดินทางไป-กลับ ระหว่างที่พักอาศัยกับที่ทำงาน ทำให้มีเวลาในการทำงานและมีสมาธิจดจ่อในการทำงานมากขึ้น มีโอกาสพัฒนางานเดิมและเพิ่มเติมผลงานใหม่ จุดประกายความคิดสร้างสรรค์หรือหาแรงบันดาลใจในการทำงานเพิ่มขึ้น เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ก็ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งจากการวิจัยของมหาวิทยาลัย Stanford, Airtasker และ MindMetre พบว่า การทำงานจากที่บ้านทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานและมีสมาธิจดจ่อกับงานมากขึ้น และจากรายงานการสำรวจของ Morar Consulting's ในปี 2017 พบว่า พนักงานที่มีการทำงานจากที่บ้านอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ไม่ได้รับสิทธิ์นี้ (“การ Work from home คืออะไร มีข้อดีข้อเสียอะไรบ้าง,” 2563; “ข้อดีและข้อเสียของการทำงานที่บ้านและทำงานที่ออฟฟิศ (work at home vs work at office),” 2563; “ทำงานที่บ้าน (Work from home) มีข้อดีกว่าที่คุณคิด!,” 2563; รวิศ หาญอุตสาหะ, 2563; “5 ข้อดี และ 5 ข้อเสียจากการ Work from home,” 2563; “7 ข้อดีเมื่อ Work from home,” 2563; “Work from home คืออะไร? ต้องทำอย่างไรบ้าง?,” 2563; “Work from home มีข้อดี ข้อเสียอย่างไร?,” 2563)

5) สุขภาพกายและสุขภาพจิตดีขึ้น

บรรยากาศการทำงานที่สำนักงานมีส่วนทำให้มีความกดดันและตึงเครียดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การต้องเผชิญหน้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงความเครียดจากการเดินทาง และการเผชิญกับมลพิษทางอากาศด้วย ในแต่ละวันต้องใช้ชีวิตอย่างเร่ง

รับในการเดินทางให้ทันเวลา งาน การรับประทานอาหารให้ตรงเวลา การจัดสรรเวลาทำงานบ้านกับเวลาพักผ่อนเมื่อถึงที่พักอาศัย เรียกได้ว่าในแต่ละวันทำงานเหนื่อยทั้งกายเหนื่อยทั้งใจ ทำให้หลาย ๆ คนมีโรคที่เกิดจากความเครียด เช่น โรคกระเพาะอาหาร ไมเกรน กรดไหลย้อน นอนไม่หลับ เป็นต้น การทำงานจากที่บ้านจึงเหมือนเป็นการรีเซ็ตวงจรชีวิตของคนออฟฟิศกันใหม่ ไม่ต้องเร่งรีบ ได้ผ่อนคลายความตึงเครียด ช่วยฟื้นคืนสุขภาพกายและสุขภาพใจให้ดีขึ้น (“ข้อดีและข้อเสียของการทำงานที่บ้านและทำงานที่ออฟฟิศ (work at home vs work at office),” 2563; “การ Work from home คืออะไร มีข้อดีข้อเสียอะไรบ้าง,” 2563; คณินิจ, 2564; “ทำงานที่บ้าน (Work from home) มีข้อดีกว่าที่คุณคิด!,” 2563; “7 ข้อดีเมื่อ Work from home,” 2563; “Work from home มีข้อดี ข้อเสียอย่างไร,” 2563)

6) ได้ทดลองใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ

ในปัจจุบันมีเทคโนโลยีมากมายที่ช่วยในการทำงานจากที่บ้าน หรือทำงานที่ไหนก็ได้บนโลกใบนี้ ทั้งแอปพลิเคชันประชุมออนไลน์ วางแผนงาน รวบรวมข้อมูล วางไอเดีย ส่งเอกสาร ส่งงาน หรือแม้กระทั่ง Screen Sharing ก็ทำได้รวดเร็ว ซึ่งปกติการทำงานในออฟฟิศอาจไม่ได้ใช้แอปพลิเคชันพวกนี้บ่อยนัก การทำงานจากที่บ้านถือว่าการเปิดโลกทัศน์ ได้ประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่นำมาใช้ในการทำงานจากที่บ้าน และไม่ใช่แค่เรื่องงาน แต่ในเรื่องส่วนตัวก็ยังนำมาใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันขณะที่ยังต้องทำงานจากที่บ้าน เช่น บริการ Mobile Banking การจ่ายค่าสาธารณูปโภคผ่านแอปพลิเคชัน การสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน เป็นต้น นับเป็นโอกาสในการอัปเดตแอปพลิเคชันและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว ท่ามกลางการทำงานแบบไม่เจอหน้ากัน ถือได้ว่าเป็นโอกาสที่หลาย ๆ องค์กร เรียนรู้ถึงการใช้งานเครื่องมือต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงตัวพนักงานเองด้วยที่จะได้ปรับตัวให้ทันกับการทำงานยุคใหม่ ทำให้มีทักษะและประสบการณ์ต่าง ๆ เพิ่มขึ้น (ทินภัทร ทีสุวรรณ, 2563; “7 ข้อดีเมื่อ Work from home,” 2563; “Work from home ทำงานยุคใหม่ ใช้เครื่องมืออย่างไรให้มีประสิทธิภาพ,” 2563)

2.2.2.2 ข้อดีของการทำงานจากที่บ้าน

1) ปัญหาการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี

การทำงานจากที่บ้านเป็นเรื่องใหม่สำหรับใครหลาย ๆ คน ดังนั้น ปัญหาใหญ่สำหรับหน้าใหม่ที่ทำงานจากที่บ้าน คือปัญหาการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น การประชุมออนไลน์ การใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ ในการทำงาน ปัญหาอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงปัญหาด้านฮาร์ดแวร์/ซอฟต์แวร์ เป็นต้น ทำให้ในบางครั้งการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเกิดความล่าช้า คลาดเคลื่อน จะแก้ไขปัญหาดังกล่าว ด้วยตัวเองก็เป็นไปได้ยากลำบาก เพราะไม่มีฝ่ายไอทีคอยให้ความช่วยเหลือเช่นทำงานที่สำนักงาน ยิ่งไปกว่านั้น บางองค์กรยังไม่มีระบบการทำงานที่ทำให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้ จึงอาจเกิดความผิดพลาดจากการ

สื่อสารในการทำงานได้ (ทินภัทร ทีสุวรรณ, 2563; “5 ข้อดี และ 5 ข้อเสียจากการ Work from home,” 2563; “Work from home มีข้อดี ข้อเสียอย่างไร,” 2563)

2) สภาพแวดล้อมที่บ้านไม่เอื้ออำนวย

สำหรับพนักงานที่มีสมาชิกครอบครัวอยู่ร่วมกันหลายคน มีเด็กเล็กที่ส่งเสียด้รบกวน มีผู้สูงอายุที่ต้องช่วยดูแลระหว่างวัน อาจทำให้โฟกัสกับงานได้ไม่เต็มที่ ขาดสมาธิในการทำงาน จึงทำให้การทำงานเป็นไปอย่างไม่ราบรื่น อีกทั้ง การทำงานจากที่บ้านนั้นต้องเตรียมอุปกรณ์สำนักงานเองทั้งหมด ซึ่งไม่ใช่ทุกงานที่สามารถทำงานที่บ้าน หรือเตรียมวัสดุอุปกรณ์เหล่านั้นเองได้ รวมไปถึงเรื่องเอกสารหรือข้อมูลต่าง ๆ หากไม่มีความพร้อม หรือไม่มีระบบเชื่อมต่อจากสำนักงานก็อาจทำให้งานสะดุดได้ ซึ่งส่งผลให้ความสะดวกในการทำงานลดลง เพราะอุปกรณ์ ข้อมูลในการทำงานของสำนักงานนั้นพร้อมสรรพและมีคุณภาพมากกว่า นอกจากอุปกรณ์สำนักงานแล้ว โต๊ะ เก้าอี้ ที่ใช้ทำงานก็เป็นเรื่องสำคัญและไม่ควรมองข้าม เพราะเป็นเรื่องการทำงานให้ถูกต้องตามหลักการยศาสตร์ (Ergonomic) ไม่เช่นนั้น จะเกิดปัญหาของโรคออฟฟิศซินโดรมตามมาได้ (ทินภัทร ทีสุวรรณ, 2563; “WFH ‘Productivity’ ดีกว่าออฟฟิศ,” 2563; “มารู้ข้อดี-ข้อเสียของการทำงานแบบ Work from home,” 2563; Wednesday Child, 2563)

3) ปัญหาด้านสุขภาพ

การทำงานจากที่บ้านทำให้หลาย ๆ คน ประสบกับปัญหาสุขภาพต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไป ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน ดังนี้

(1) สุขภาพกาย การทำงานจากที่บ้านทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำตามสบายได้ตั้งใจ ทำงานตามอิริยาบถที่ตนต้องการ ไม่ว่าจะนั่งทำงาน นอนทำงาน หรือหยิบสารพัดสิ่งทานได้ตามใจปรารถนา เคลื่อนไหวร่างกายน้อย ประกอบกับเวลาทำงานอยู่ที่บ้านเรามักจะนั่งเป็นเวลานาน ๆ ทำให้ร่างกายไม่ค่อยได้ใช้พลังงาน สภาวะเช่นนี้เรียกว่า Inactivity และเนื่องจากไม่ได้ลุกเดินหรือยืดเส้นยืดสาย จึงทำให้เกิดอาการเมื่อย เหนื่อย ตึง เพราะไม่ได้เปลี่ยนอิริยาบถและสภาพแวดล้อมในแต่ละวัน เช่น ออกไปกินข้าวข้างนอก หรือไปเดินเล่นที่อื่นบ้าง จนทำให้เกิดปัญหาสุขภาพ โดยปัญหาสุขภาพที่มักพบในพนักงานที่ทำงานจากที่บ้าน ได้แก่ เยื่อหุ้มกล้ามเนื้ออักเสบเรื้อรัง (Myofascial Pain Syndrome) ปวดหลัง/กล้ามเนื้ออักเสบ (Low Back Pain/Muscle Strain) ท้องอืดท้องเฟ้อ อาหารไม่ย่อย (Indigestion หรือ Dyspepsia) ท้องผูก (Constipation) และโรคอ้วน (Obesity) ซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไขที่ถูกต้อง อาจส่งผลเสียต่อสุขภาพในระยะยาวได้ (พิชาวีร์ เมฆขยาย, 2563; เพ็ญพิชชากร แสนคำ, 2563; พิชญ์พจี สายเชื้อ, 2562; “5 ข้อดี และ 5 ข้อเสียจากการ Work from home,” 2563; “Work from home มีข้อดี ข้อเสียอย่างไร,” 2563)

(2) สุขภาพจิต

ในมุมมองของนักจิตวิทยา การทำงานที่บ้านนั้นอาจต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวอย่างรุนแรงของพนักงาน นอกจากเรื่องประสิทธิภาพการทำงานแล้ว สิ่งที่ต้องเฝ้าระวังตามมาสำหรับคนที่ต้องทำงานที่บ้าน หรือคนที่ต้องตัดขาดจากผู้คนเป็นระยะเวลานาน ๆ คืออาจเกิดภาวะทางจิตใจหรือปัญหาสุขภาพจิตบางอย่างตามมา การทำงานจากที่บ้านทำให้ไม่ได้พบเจอพูดคุยกับผู้คนตัวต่อตัวเช่นเคย การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นลดลง ซึ่งเป็นปัญหาอย่างมากของคนที่มีนิสัยแบบ Extrovert คือเป็นคนที่มีบุคลิกชอบเข้าสังคม ชอบพบเจอพูดคุยกับผู้คน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนที่อาศัยอยู่คนเดียว ยิ่งอาจทำให้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว เครียด เหนงา ภาวะเฉื่อย และ Low self-control ได้ หากต้องใช้ชีวิตตามลำพังเป็นเวลานานเกินไป นอกจากนี้ การทำงานจากที่บ้านทำให้มีอิสระในการทำงานสูง มีปัจจัยที่ทำให้เบี่ยงเบนความสนใจได้ง่าย อาจก่อให้เกิดความขี้เกียจ ไม่อยากทำงาน เพราะไม่มีใครมากดดันหรือสั่งให้เราทำเหมือนตอนที่อยู่บริษัท ทำให้ไม่มีสมาธิในการทำงาน ขาดแรงบันดาลใจในการทำงาน ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานั้นล้วนส่งผลให้เสียสุขภาพจิตได้ (คณินิจ, 2564; ทินภัทร ที่สุวรรณ, 2563; ปราณ สุวรรณทัต, 2563; พิชาวีร์ เมฆขยาย, 2563; “ทำงานที่บ้านอย่างไรให้เวิร์ค, 2563”; “มารู้ข้อดี-ข้อเสียของการทำงานแบบ Work from home,” 2563; “Work from home ในช่วง COVID-19 มีผลกระทบต่อองค์กรและพนักงานอย่างไร?,” 2563; “Work from home มีข้อดี ข้อเสียอย่างไร?,” 2563)

4) ค่าใช้จ่ายสูง

พนักงานหลาย ๆ ท่านที่ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน มาเป็นการทำงานที่บ้านตามนโยบายขององค์กร ล้วนเจอกับปัญหาค่าใช้จ่ายทางด้านสาธารณูปโภคที่สูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นค่าอาหาร สิ่งของเครื่องใช้ภายในบ้าน ค่าน้ำประปา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ค่าไฟฟ้า” เนื่องจากสภาพอากาศในประเทศไทยที่ร้อนอบอ้าว จึงทำให้ไม่สามารถเลี่ยงการเปิดเครื่องปรับอากาศได้ อีกทั้งค่าไฟฟ้าที่เกิดจากการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ เช่น โน้ตบุ๊ก แล็ปท็อป ตลอดจนการชาร์จแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ และค่าอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สำหรับบางท่านที่อุปกรณ์การทำงานไม่พร้อม ไม่มี ไม่ครบ ก็ต้องซื้อเพิ่มเอง เช่น โน้ตบุ๊ก โต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น และบางท่านอาจถึงขนาดซื้อเครื่องนวดไฟฟ้ามาใช้ เนื่องจากเกิดอาการเมื่อยล้าจากการทำงานนาน ๆ บางองค์กรมีสวัสดิการค่าอาหารกลางวัน มีกาแฟ โอวัลติน เตรียมไว้ให้พนักงาน แต่เมื่อมีนโยบายให้ทำงานที่บ้าน ค่าใช้จ่ายตรงส่วนนี้พนักงานก็ต้องจ่ายเพิ่มเอง และอีกสิ่งหนึ่งที่คนส่วนใหญ่มองข้ามเพราะเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น นั่นคือ ค่าเสื่อมราคาของอุปกรณ์การทำงาน เครื่องใช้ไฟฟ้า และทุกสิ่งทุกอย่างในบ้านที่ต้องเสื่อมเร็วกว่ากำหนด เพราะต้องใช้เวลานานขึ้นและหนักขึ้นนั่นเอง (คณินิจ, 2564; ทินภัทร ที่สุวรรณ, 2563; “ราคาที่คนทำงานต้องจ่ายเองจากการ ‘ทำงานจากที่บ้าน’ ช่วง COVID-19,” 2563;

“Work from home ช่วยประหยัดหรือเพิ่มค่าใช้จ่ายกันแน่?” 2563; “Work from home มีข้อดีข้อเสียอย่างไร?” 2563)

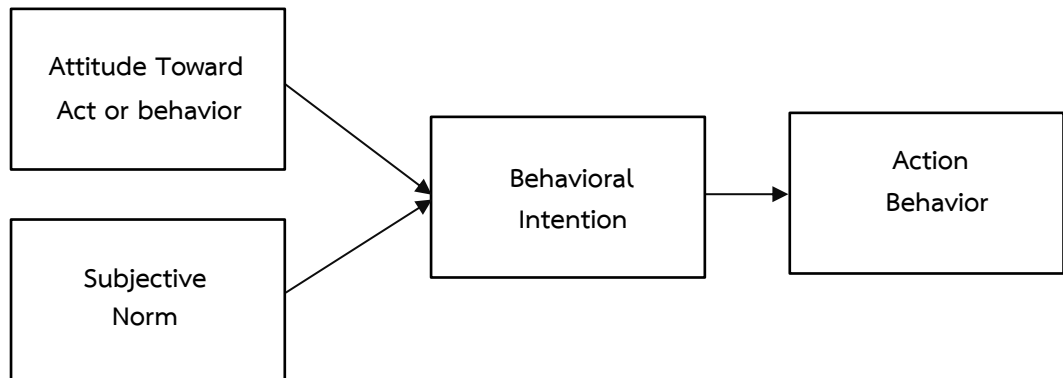
5) ขาดความเป็นส่วนตัว

การทำงานจากที่บ้านจะทำให้พนักงานลืมความรู้สึกของการเลิกงานแล้วกลับบ้าน แวะซื้ออาหาร ซอปปิง ฯลฯ จากชีวิตไปเลย เพราะจะไม่มีสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นให้รู้สึกอีกต่อไป ยิ่งไปกว่านั้น พนักงานอาจโดนตามงาน หรือประชุมด่วนนอกเหนือเวลาที่กำหนด เพราะองค์กรคาดหวังว่าทุกคนพร้อมเสมอเมื่อทำงานจากที่บ้าน อีกทั้ง วัฒนธรรมการทำงานที่ต้องตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา เพราะกลัวจะพลาดการติดต่องานที่อาจเข้ามาได้ตลอดเวลาผ่านทางโทรศัพท์ อีเมล หรือ ข้อความจากแอปพลิเคชันต่าง ๆ ทำให้พนักงานรู้สึกขาดความเป็นส่วนตัว ควรมีการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานให้เข้าใจ กำหนดเวลาการทำงานให้ชัดเจน เช่น 09.00-18.00 น. เป็นต้น นอกเวลาทำงานก็ควรปล่อยให้เป็นเวลาพักผ่อนหรือเวลาส่วนตัวของพนักงาน นอกจากนี้มีเรื่องด่วน หรือเหตุสุดวิสัยจริง ๆ ที่สำคัญคือความเชื่อใจผู้บังคับบัญชาต้องมีความไว้วางใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานตามความรับผิดชอบด้วยตนเอง ลดอคติในการทำงาน ลดการตามงาน และกดดันผู้ใต้บังคับบัญชาโดยไม่จำเป็น (“อีกด้านของการทำงานที่บ้านช่วง COVID-19 ‘เครียด’ เพราะต้องตื่นตัวตลอดเวลา,” 2563; “5 ข้อดี และ 5 ข้อเสียจากการ Work from home,” 2563; 8 ข้อควรรู้ เมื่อบริษัทจะให้พนักงาน Work from home,” 2563)

2.3 ทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากที่บ้าน

2.3.1 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA)

Fishbein and Ajzen (1975) นำเสนอทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลโดยอธิบายความสัมพันธ์ของความเชื่อและทัศนคติที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรม ซึ่งกล่าวไว้ว่า บุคคลโดยปกติจะเป็นผู้ที่มีเหตุผล ใช้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองอย่างเป็นระบบในการประกอบการพิจารณา เพื่อตัดสินใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งก่อนแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม ดังนั้น การอธิบายพฤติกรรมที่ตั้งใจในการกระทำใด ๆ ที่แสดงออกมานั้น เกิดจากความตั้งใจแสดงออกมา (Behavioral Intention) ซึ่งการที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมออกมานั้น มาจากความเชื่อ (Belief) ทัศนคติ (Attitudes) และความตั้งใจกระทำ (Intention) ของแต่ละบุคคล



ภาพที่ 2.4 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA)

โดยทฤษฎีนี้ได้กล่าวว่า พฤติกรรมใด ๆ ที่แสดงออกมานั้นจะประกอบขึ้นจาก 3 ส่วนดังนี้

1) ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention)

แนวคิดนี้มีสมมติฐานว่า โดยทั่วไปมนุษย์จะเป็นผู้มีเหตุผลและเลือกใช้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อตนเองอย่างเป็นระบบ เพื่อบรรลุถึงการตัดสินใจของตน โดยจะพิจารณาก่อนว่าการกระทำของตนส่งผลกระทบอย่างไร จากนั้นจึงตัดสินใจว่าควรหรือไม่ที่จะปฏิบัติพฤติกรรมนั้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะผ่านกระบวนการการพิจารณาด้วยเหตุผลมาก่อนแล้ว ก่อนกระทำใด ๆ ของมนุษย์จึงเป็นสิ่งที่ควบคุมได้ ดังนั้น ตัวกำหนดว่ามนุษย์จะปฏิบัติพฤติกรรมหรือไม่จึงเป็นผลมาจากเจตนาที่จะปฏิบัติ

2) ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude toward The Behavior)

ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรมซึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อของบุคคลว่า การกระทำในพฤติกรรมใด ๆ นั้น จะมีผลที่ได้รับแน่นอน และมีผลมาจาก 2 ปัจจัย คือความเชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำ (Behavioral Belief) และการประเมินผลลัพธ์ (Evaluation Outcomes) กล่าวคือ หากบุคคลมีความเชื่อว่าการทำพฤติกรรมใดแล้วได้รับผลทางบวก ย่อมมีแนวโน้มจะมีทศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้น และหากทำพฤติกรรมใดแล้วได้รับผลทางลบ ก็จะมีแนวโน้มที่จะมีทศนคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมนั้นเช่นเดียวกัน

3) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง หมายถึง ความรู้สึกของมนุษย์ที่คิดว่าสังคมมีแรงกดดันให้กระทำหรือไม่ให้กระทำพฤติกรรมนั้น ซึ่งเป็นผลมาจาก 2 ปัจจัย ได้แก่ ความเชื่อตามกลุ่มอ้างอิง (Opinions of Referent Others) และแรงจูงใจในการกระทำตามที่ผู้อื่นคิด (Motivation to Comply) (Solomon, 2007) ดังนั้น อิทธิพลต่อการกระทำพฤติกรรมนั้น เกิดจากการที่บุคคลรับรู้

เกี่ยวกับความคาดหวังหรือความต้องการของกลุ่มบุคคลอื่นในสังคมที่มีความสำคัญต่อเขา หากบุคคลนั้นเชื่อว่า ผู้อื่นที่มีความสำคัญต่อเขาต้องการให้ทำพฤติกรรมนั้น ก็มีแนวโน้มจะคล้อยตามและทำตามด้วย ในทางตรงกันข้าม หากเชื่อว่าคนอื่นที่มีความสำคัญต่อเขา คิดว่าเขาไม่ควรทำพฤติกรรมนั้น เขาจะมีแนวโน้มที่จะไม่ทำพฤติกรรมนั้นด้วย (Fishbein and Ajzen, 1975, อ้างถึงใน ชาลิณี ฐิติโชติพณิชย์, 2559, น. 13-15)

2.3.2 ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

David (1989) ได้พัฒนาทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (TAM) ขึ้น ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีนี้ถูกพัฒนาต่อยอดมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Fishbein and Ajzen โดยทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีมีจุดประสงค์เพื่อการอธิบายและคาดการณ์พฤติกรรมใช้ระบบสารสนเทศของผู้ใช้งาน โดยกล่าวว่า การยอมรับพฤติกรรมการตั้งใจใช้งาน (Behavioral Intention) และการใช้ระบบเทคโนโลยี (Action Behavior) ของแต่ละบุคคลประกอบด้วยปัจจัย 2 ประการ คือ

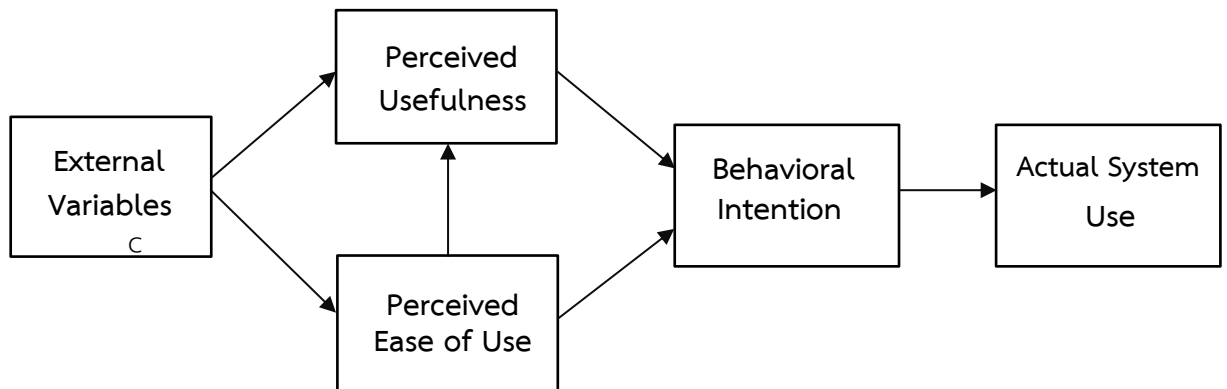
- 1) การรับรู้ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี (Perceived Usefulness: PU) หมายถึง ระดับความคิดของแต่ละบุคคลที่มีต่อความเชื่อในการใช้ระบบโดยเชื่อว่าการใช้ระบบจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองดีขึ้น

- 2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) หมายถึง ระดับความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่คาดหวังต่อการใช้ระบบว่าจะมีการใช้งานที่ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามในการทำความเข้าใจมาก จะมีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับของผู้ใช้

- 3) ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) หมายถึง ทศนคติของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยีซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น เช่น รู้สึกสนใจอยากใช้งาน รู้ว่าเทคโนโลยีนั้นดีหรือไม่ดี รู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งทศนคติที่มีต่อการใช้งาน จะได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Fred, 1989; Parveen & Sulaiman, 2008)

- 4) พฤติกรรมการตั้งใจใช้งาน (Behavioral Intention) หมายถึง พฤติกรรมของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น ๆ โดยพฤติกรรมดังกล่าวจะได้รับการอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีและทศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี แต่ Rigopoulos and Askounis (2007) พบว่า พฤติกรรมการตั้งใจใช้งานในการศึกษาของเขาได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการใช้งานที่แท้จริง ซึ่งนอกเหนือจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้น พบว่า

การใช้แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (TAM) ในการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน ก็มีการใช้ปัจจัยหรือได้ผลของความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ต่างออกไปอีกด้วย



ภาพที่ 2.5 ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (TAM)

จากภาพสามารถอธิบายได้ว่ามีตัวแปรภายนอก (External Variable) เป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และปัจจัยทั้งสองนี้มีอิทธิพลโดยตรงกับการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมการตั้งใจใช้งาน (Behavioral Intention) และนำไปสู่พฤติกรรมการใช้งานจริง (Action Behavior) แบบจำลองนี้เสนอว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ เนื่องจากระบบที่ใช้ได้ง่าย จะยังมีประโยชน์มากและทำให้คนเกิดการยอมรับ ความเข้าใจนี้สะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติในการประเมินระบบของผู้ใช้ ที่ส่งผลต่อระดับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี และอาจกล่าวได้ว่า การยอมรับระบบจะล้มเหลวหากผู้ใช้ไม่รับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ และความง่ายในการใช้งาน (David, 1989, อ้างถึงใน ชาลิณี ฐิติโชติพัฒนา, 2559, น. 15-16)

2.3.3 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)

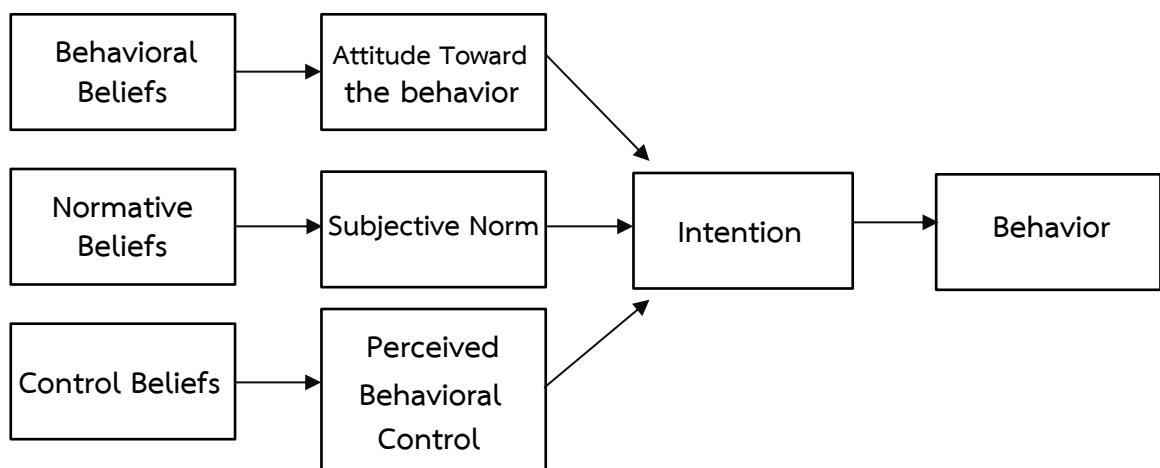
ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม นำเสนอโดย Ajzen ในปี 1985 ซึ่งถูกพัฒนาจากทฤษฎีการกระทำตามเหตุและผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Fishbein and Ajzen ในปี 1975 โดยเพิ่มการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการกระทำพฤติกรรมใด ๆ ซึ่งแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน กล่าวถึงความเชื่อ 3 ประการ ที่ส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ประกอบไปด้วยความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) ความเชื่อ

เกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs) และความเชื่อเกี่ยวกับความสามารถในการควบคุม (Control Beliefs) ความเชื่อแต่ละด้านจะส่งผลต่อตัวแปรต่าง ๆ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1) ทศนคติที่มีต่อความเชื่อ (Attitudes) หมายถึง การประเมินผลของความตั้งใจแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ซึ่งเกิดจากความเชื่อเกี่ยวกับผลของการแสดงพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) กล่าวคือ หากบุคคลนั้นมีความเชื่อว่าการแสดงพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลตอบแทนทางบวก บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้น ตรงกันข้ามหากบุคคลนั้นมีความเชื่อว่า ทำแสดงพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้รับผลทางลบ ก็จะมีแนวโน้มที่มีทัศนคติไม่ดีต่อพฤติกรรมนั้น (Attitudes toward the Behavior) ซึ่งเมื่อเกิดทัศนคติในทางบวก บุคคลก็จะเกิดเจตนาหรือตั้งใจ (Intention) ในการแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ

2) บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความคาดหวังหรือความต้องการของสังคมที่มีต่อบุคคลนั้น ในการแสดงพฤติกรรมหรือไม่แสดงพฤติกรรมใด ๆ ซึ่งเกิดจากความเชื่อของบุคคลต่อความต้องการของสังคม (Normative Beliefs) กล่าวคือ หากบุคคลรับรู้ว่าคุณค่ากลุ่มคนที่มีความสำคัญต่อเขา โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนใกล้ชิดได้ทำตามพฤติกรรมนั้น หรือคาดหวังให้เขาแสดงพฤติกรรมนั้น บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะคอยตามและทำตาม

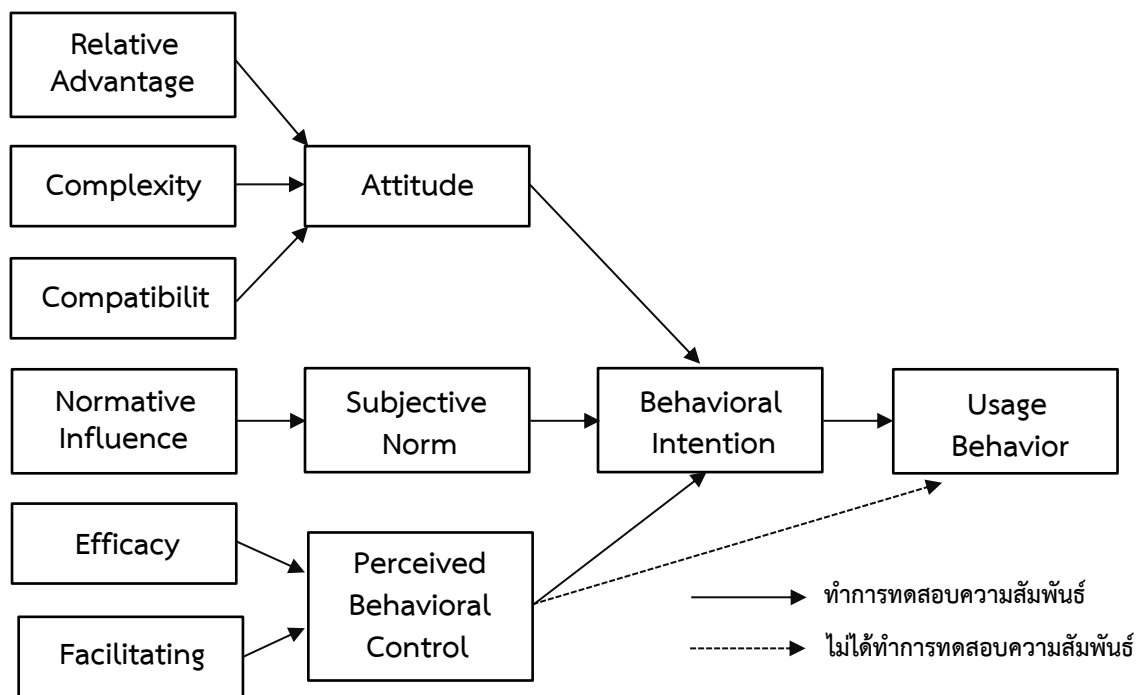
3) การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อปัจจัยที่อาจส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมนั้น เช่น ทรัพยากรทักษะ หรือโอกาสในการแสดงพฤติกรรมนั้น อีกทั้ง ยังหมายรวมถึงการรับรู้ถึงกำลังของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อความเชื่อมั่นที่จะทำให้บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมได้หรือไม่ กล่าวคือ หากบุคคลเชื่อว่าเขาสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมในสภาพการณ์นั้นได้ และสามารถควบคุมให้เกิดผลที่ตั้งใจ บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น (Ajzen, 1985, อ้างถึงใน ชาลิณี จุติโชติพิณชัย, 2559, น. 16-18)



ภาพที่ 2.6 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)

2.3.4 ทฤษฎีการสลายตัวของพฤติกรรมตามแผน (Decomposed Theory of Planned Behavior: DTPB)

Taylor & Todd (1995) ได้พัฒนาทฤษฎีการสลายตัวของพฤติกรรมตามแผน โดยพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.8 ทฤษฎีการสลายตัวของพฤติกรรมตามแผน (Decomposed Theory of Planned Behavior: DTPB)

Taylor & Todd ได้ทำการศึกษาเพื่อที่จะทำความเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น ในความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างความเชื่อและตัวแปรต้นของความตั้งใจ โดยการแยกปัจจัยด้านความเชื่อของทัศนคติออกเป็น 3 ปัจจัย จากการนำลักษณะนวัตกรรมที่สำคัญเด่น ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมจากทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory: DOI) ของ Rogers (1983) ซึ่งได้แก่ ผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) ความซับซ้อนในการใช้ (Complexity) และความสอดคล้อง (Compatibility) โดยอธิบายได้ ดังนี้

1) ผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) หมายถึง ระดับผลประโยชน์ของนวัตกรรมซึ่งผู้รับนวัตกรรมนำมาเปรียบเทียบกับผลเสีย เช่น ราคา ภาพลักษณ์ ช่วยให้ทำงานได้

ดีขึ้น ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจ ซึ่งผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบมีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรม (Roger, 1983; Tan and Teo, 2000)

2) ความซับซ้อนในการใช้ (Complexity) หมายถึง ระดับการรับรู้ ความยากในการเข้าใจ การเรียนรู้และการใช้นวัตกรรมนั้น กล่าวคือหากบุคคลรอบรู้ว่านวัตกรรมนั้นง่ายในการทำ ความเข้าใจและใช้มากกว่า จะเกิดการยอมรับและใช้มากกว่า ความซับซ้อนในการใช้เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อทัศนคติต่อนวัตกรรม ซึ่งถูกศึกษาว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม (Davis et al., 1989)

3) ความเข้ากันได้ (Compatibility) หมายถึง ระดับของการรับรู้ของผู้รับนวัตกรรม นั้นว่ามีเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ ค่านิยม ประสพการณ์ และทักษะของตนเอง มีการศึกษาพบว่านวัตกรรมจะได้รับการยอมรับมากขึ้น หากนวัตกรรมนั้นมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบในงาน และไม่ขัดต่อค่านิยมของบุคคลนั้น กล่าวคือ ความเข้ากันได้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับ (Tornatzkey and Klein, 1982) (Taylor & Todd, 1995, อ้างถึงใน ชาลิณี ฐิติโชติพัฒนา, 2559, น. 18-19)

2.3.5 ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory: DOI)

Roger (1962) ได้นำเสนอทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมซึ่งเป็นทฤษฎีทางด้านสังคมวิทยา (Sociology) โดย Roger กล่าวถึงการแพร่กระจาย (Diffusion) ว่าเป็นกระบวนการที่ทำให้นวัตกรรมได้รับการยอมรับและถูกนำไปใช้ โดยผ่านช่องทางการสื่อสาร (Communication Channels) ซึ่งต้องใช้เวลาระยะหนึ่ง (Time) จากกลุ่มบุคคลไปยังสังคม (Social System) เพื่อให้เกิดการยอมรับ (Adoption) ซึ่งอธิบายว่ากระบวนการการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมของบุคคลมี 5 ขั้นตอนดังนี้

1) ขั้นความรู้ (Knowledge) เป็นขั้นตอนที่บุคคลถูกกระตุ้นให้เกิดความตระหนักถึงนวัตกรรม เมื่อบุคคลได้พบเห็นนวัตกรรมนั้น บุคคลอาจกระตือรือร้น (Active) เพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารจากช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น จากสื่อมวลชน จากผู้นำทางความคิด เป็นต้น แต่ขณะที่บางคนอาจไม่กระตือรือร้น (Passive) ซึ่งอาจได้รับข้อมูลข่าวสารโดยบังเอิญ

2) ขั้นโน้มน้าวใจ (Persuasion) ในขั้นนี้เป็นขั้นที่บุคคลเริ่มเปรียบเทียบนวัตกรรมในด้านผลประโยชน์และผลเสีย ซึ่งกลุ่มบุคคลที่ใกล้ชิดหรือกลุ่มเพื่อนที่รับนวัตกรรมไปก่อนแล้ว อาจมีอิทธิพลในการทำให้บุคคลเกิดการเลียนแบบ

3) การตัดสินใจ (Decision) เป็นขั้นที่บุคคลประเมินองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับนวัตกรรม เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรม ความคิดเห็นของตนเองและคนใกล้ชิดเกี่ยวกับนวัตกรรม ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้หากยอมรับนวัตกรรมนั้น ในขั้นนี้ผู้ที่เผยแพร่นวัตกรรมมักจะพยายาม

กระตุ้นด้วยวิธีการต่างๆเพื่อให้บุคคลยอมรับนวัตกรรมนั้น เช่น ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้การให้ทดลอง

4) ขั้นการดำเนินการ (Implementation) เป็นขั้นตอนที่บุคคลเริ่มทดลองใช้นวัตกรรม ซึ่งในขั้นนี้ข้อมูลมีความสำคัญมากต่อการรับนวัตกรรม โดยข้อมูลของนวัตกรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญต่อผู้ใช้ สถานที่ในการเข้าถึงนวัตกรรม วิธีการใช้นวัตกรรม ซึ่งเป็นข้อมูลที่ส่งผลต่อการยืนยันการใช้นวัตกรรมต่อไป

5) ขั้นการยืนยัน (Confirmation) เป็นขั้นตอนที่บุคคลจะแสวงหาข้อมูลเพื่อยืนยันความคิดที่ว่าควรรับนวัตกรรมนั้นอย่างต่อเนื่อง หรือคนปฏิเสธนวัตกรรมนั้นอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ ในขั้นนี้บุคคลที่เคยปฏิเสธนวัตกรรม กลับมายอมรับนวัตกรรมนั้นก็ได้ หากบุคคลได้รับข้อมูลที่ดีเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น ในทางตรงข้าม บุคคลที่ได้รับนวัตกรรมไปใช้แล้วอาจลังเลหรือยุติการยอมรับนวัตกรรมนั้น หากได้รับข้อมูลที่ไม่ดีเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

อีกทั้ง จากทฤษฎีของ Rogers (1994, อ้างถึงใน สุรพงษ์ ทวีวัฒน์, 2547) ยังกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของบุคคลในสังคม โดยลักษณะสำคัญของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับ ได้แก่

1) ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมเห็นว่านวัตกรรมนั้นดีกว่าหรือมีประโยชน์มากกว่าวิธีปฏิบัติเก่า เช่น สะดวกกว่า รวดเร็วกว่า เสียค่าใช้จ่ายต่ำกว่า กล่าวคือ หากผู้รับนวัตกรรมเห็นประโยชน์ของนวัตกรรมมากเท่าใด โอกาสในการยอมรับนวัตกรรมยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

2) ความเข้ากันได้ (Compatibiliy) หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมเห็นว่านวัตกรรมนั้นมีความเข้ากันได้เหมาะสมกับตนเองในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านค่านิยมประสบการณ์ในอดีต หรือทักษะ หากนวัตกรรมนั้นเข้ากับตนเองได้ ผู้รับจะรู้สึกมั่นใจ รู้สึกว่าไม่เสี่ยง และส่งผลให้นวัตกรรมมีความสำคัญมากขึ้น

3) ความซับซ้อน (Complexity) หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมเห็นว่านวัตกรรมนั้นยากหรือง่ายในการเรียนรู้ เข้าใจ และการนำไปใช้ กล่าวคือ หากนวัตกรรมนั้นมีความยุ่งยากซับซ้อนสูง การยอมรับนวัตกรรมนั้นจะต่ำ ในทางตรงข้าม หากนวัตกรรมนั้นมีความซับซ้อนต่ำ การยอมรับนวัตกรรมจะสูง

4) การทดลองใช้ (Trialability) หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมนั้นได้ทดลองใช้ในช่วงแรกก่อน เพื่อให้เกิดความมั่นใจ และลดความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้งาน

5) โอกาสในการสังเกตเห็นได้ (Observability) หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมสามารถสังเกตเห็นการใช้นวัตกรรมของบุคคลอื่น ๆ ได้ ในรูปแบบผลประโยชน์จากการใช้ หรือผลกระทบ

ต่าง ๆ ก่อนที่ตนเองจะตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมนั้น (Rogers, 1962, อ้างถึงใน ชาลิณี จิตโศทธิพนิชย์, 2559, น. 19-21)

2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานจากที่บ้าน

จากทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากที่บ้าน ผู้วิจัยได้นำปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานจากที่บ้านที่ส่งผลต่อทั้งในระดับบุคคลและองค์การ โดยรวบรวมบางปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องใกล้เคียงกันรวมเข้าไว้เป็นปัจจัยเดียวกัน เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร ดังนี้ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน (Perceived Usefulness) 2) ความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน (Compatibility and Perceived Ease of Use) 3) บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work Social Structure) 4) บรรทัดฐานที่บ้าน (Home Social Structure) 5) ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน และ (Resource and Technology Facilitating Conditions) และ 6) นโยบายองค์การ (Corporate Policy) ดังนี้

1) การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน (Perceived Usefulness) เป็นการรับรู้ของบุคลากรว่าการทำงานจากที่บ้านนั้นจะช่วยทำให้ผลการปฏิบัติงานของเขาดีขึ้น ในระดับพนักงานหมายถึง การทำงานจากที่บ้านจะส่งผลให้การปฏิบัติงานหรือกิจกรรมประจำวันประสบความสำเร็จ ในระดับหัวหน้างาน หมายถึง การทำงานจากที่บ้านช่วยให้สามารถควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาได้ (Clark, 1998) โดยมีการศึกษาพบว่า หากหัวหน้างานและพนักงานมีการรับรู้ถึงประโยชน์ในการทำงานจากที่บ้าน หัวหน้างานและพนักงานนั้นก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานจากที่บ้าน และส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการทำงานจากที่บ้านด้วย (Daniel et Al., 2001; Karnowski and White, 2002) และหากพนักงานมีความคาดหวังว่าการทำงานจากที่บ้านจะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานดีขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานจากที่บ้านมากขึ้น แต่หากพนักงานรับรู้ว่าการทำงานจากที่บ้านมีผลเสียต่อตนเองเช่น รู้สึกถึงความโดดเดี่ยวทางสังคม ก็จะส่งผลทางลบต่อการตั้งใจในการทำงานจากที่บ้าน (Desanctic, 1984)

2) ความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน (Compatibility and Perceived Ease of Use) เป็นระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีความคาดหวังต่อการทำงานจากที่บ้านว่าเป็นเรื่องง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามในการทำมากเกินไป เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ว่าการทำงานจากที่บ้านนั้นอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้หรือไม่ มีความยืดหยุ่น สอดคล้องหรือเข้ากันได้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ หรือไม่ เช่น ด้านค่านิยม หรือทักษะ มีการศึกษาพบว่า หากหัวหน้างานและพนักงานมีการรับรู้ถึงความง่ายในการทำงานจากที่บ้าน หัวหน้างานและพนักงานนั้นก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อการ

ทำงานจากที่บ้าน และส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการทำงานจากที่บ้านด้วย ในทางตรงกันข้าม (Daniels et al., 2001; Karnowski and White, 2002) ในทางตรงกันข้าม หัวหน้างานจะไม่เต็มใจยอมรับการทำงานจากที่บ้าน หากเขาเห็นถึงความยุ่งยากในการทำงานจากที่บ้านขององค์กร เช่น ขาดทรัพยากรทางเทคโนโลยีที่เหมาะสมหรือรับรู้ว่าการทำงานจากที่บ้านส่งผลทางลบต่อวัฒนธรรมองค์กร (Chapman et al., 1995; Daniel et al., 2001; Illegems et al., 2001)

3) บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work Social Structure) เป็นปัจจัยที่มุ่งเน้นไปที่การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับบุคคลอื่นในที่ทำงาน เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ยิ่งกลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพล หรือความสำคัญต่อการตัดสินใจมากเพียงใด ความคาดหวังจากสังคมก็จะเพิ่มขึ้น และมีอิทธิพลต่อการทำงานจากที่บ้านมากขึ้นด้วย มีการศึกษาจำนวนมากพบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับกลางเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการทำงานจากที่บ้าน (Currid, 1992; Harier, 1993; Huws et al., 1990; Sixel, 1994) เช่น การศึกษาของ Ruppel and Harrington (1995) พบว่าการขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับกลางส่งผลเชิงลบอย่างมากต่อการยอมรับการทำงานนอกสถานที่ โดยสิ่งจำเป็นในการทำให้การทำงานจากที่บ้านประสบความสำเร็จ คือความเชื่อใจระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง (Ruppel and Harrington, 1995; Harrington and Ruppel, 1999) กล่าวคือ หัวหน้างานต้องเชื่อใจลูกน้องว่าสามารถทำงานได้ดี ส่วนลูกน้องที่ทำงานจากที่บ้านก็ต้องเชื่อใจหัวหน้างานว่าจะปฏิบัติต่อเขาอย่างเป็นธรรม มีงานวิจัยเกี่ยวกับการทำงานจากที่บ้านพบว่า ความเชื่อใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ผลการปฏิบัติงานที่ดี ความพึงพอใจในงาน และมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเครียดในงาน (Stapes, 2001) โดยหัวหน้างานที่มองว่าการทำงานที่ยืดหยุ่นเป็นสิ่งสำคัญจะมีแนวโน้มนำเสนอนโยบายการทำงานทางไกลให้แก่ลูกน้องมากกว่า (Wood, 1999) และหากองค์กรมีสภาพแวดล้อมในการไว้วางใจระหว่างหัวหน้างานและลูกน้องยิ่งมาก จะยิ่งมีอิทธิพลต่อการทำงานจากที่บ้านเพิ่มมากขึ้นไปด้วย (Pères et al, 2004) ซึ่งมีการศึกษาพบว่ามี ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและความพึงพอใจในการทำงานจากที่บ้าน ผู้ที่ทำงานจากที่บ้านที่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีรายงานว่า มีระดับคุณภาพชีวิตสูงขึ้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงขึ้น และยังมีความสัมพันธ์กับองค์กรที่ดีขึ้นอีกด้วย (Hartman et al., 1991; Haines et al., 2002)

4) บรรทัดฐานที่บ้าน (Home Social Structure) เป็นปัจจัยที่มุ่งเน้นไปที่การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับบุคคลในครอบครัวและเพื่อนฝูง มีการศึกษาระบุว่าการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวมีอิทธิพลต่อการทำงานจากที่บ้าน กล่าวคือหากสมาชิกในครอบครัวของผู้ที่ทำงานจากที่บ้านมีความเข้าใจ โดยให้ความเคารพเวลาในการทำงานเมื่อเขาทำงานอยู่บ้าน การสนับสนุนจากครอบครัวจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงานจากที่บ้าน (Haines et Al., 2002) อีกทั้ง ผู้ที่ทำงานจากที่บ้านต้องมีความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีสำหรับการทำงานที่

บ้าน เช่น คอมพิวเตอร์ และระบบติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม (Weiss, 1994) หากสภาพแวดล้อมที่บ้านไม่เหมาะสม เช่น พื้นที่ในการทำงานไม่เพียงพอ อาจทำให้เกิดความขัดแย้งในครอบครัว หรือประสิทธิภาพของงานด้อยลงเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่สำนักงาน ก็จะส่งผลทางลบต่อความตั้งใจในการทำงานจากที่บ้าน

5) ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน (Resource and Technology Facilitating Conditions) เป็นปัจจัยที่มุ่งเน้นไปที่ความคิดเห็นของบุคลากรต่อทรัพยากรในองค์กรว่ามีความเพียงพอและเหมาะสมต่อการทำงานจากที่บ้านหรือไม่ และมีระบบการสื่อสาร เทคโนโลยี และมีโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสมที่อำนวยความสะดวกในการทำงานจากที่บ้าน เนื่องจากการทำงานจากที่บ้านเป็นการทำงานผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น เพื่อให้การทำงานจากที่บ้านประสบความสำเร็จ องค์กรจึงต้องลงทุนในอุปกรณ์เพื่อให้การทำงานจากที่บ้านมีประสิทธิภาพเช่น โทรศัพท์ เครื่องโทรสาร คอมพิวเตอร์ระบบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ที่ทำงานจากที่บ้านมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และดีเหมือนกับการทำงานที่สำนักงาน (Ward and Shabha, 2001) มีการศึกษาพบว่าผู้ที่ทำงานจากที่บ้านที่ได้รับการสนับสนุนเทคโนโลยีที่เพียงพอจะรู้สึกพึงพอใจกับการทำงานจากที่บ้านมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการสนับสนุน (Haines, 2002)

6) นโยบายองค์กร (Corporate Policy) เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการทำงานจากที่บ้านคือการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง เนื่องจากถ้าผู้บริหารระดับสูงไม่ให้การสนับสนุน การทำงานจากที่บ้านก็ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ มีการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารมีอิทธิพลต่อการยอมรับและกระจายวงกว้างในทำงานจากที่บ้าน (Igbaria and Guimaraes, 1999) และปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การทำงานจากที่บ้านประสบความสำเร็จ คือการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (Watad and DiSanzo, 2000; Kowalski and Swanson, 2005) และหากองค์กรมีวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการทำงานที่ยืดหยุ่น มีความเชื่อต่อพนักงาน การยอมรับในการทำงานจากที่บ้านก็มีแนวโน้มที่จะเป็นไปได้มากขึ้น (Standen, 1997; Daniels et al., 2001) ในเรื่องระบบการวัดผลของการทำงานจากที่บ้าน พบว่าระบบการวัดผลที่เหมาะสมกับการทำงานจากที่บ้าน คือระบบการวัดผลที่เน้นผลงาน (Management by Result Oriented) (Illegems et al., 2001) (ชาลิณี ฐิติโชติพัฒนชัย, 2559, น. 21-25)

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

2.5.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เมื่อกล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มักจะหมายถึงผลสัมฤทธิ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นเรื่องเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผลการปฏิบัติงานดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น มองจากแง่มุมของการปฏิบัติงานแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น กำลังงานกับผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากงานนั้น (ดิน ปรัชญพฤทธิ, 2543, น. 77) นอกจากนี้ ธงชัย สันติวงษ์ (2556, น.14) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด อีกทั้ง วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547, น. 10) ยังได้กล่าวว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงาน สร้างสมรรถภาพ และความมุ่งมั่นเก็บไว้ภายในเพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย ซึ่งราชบัณฑิตยสถาน (2546, น. 210) ให้ความหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน อย่างไรก็ตาม Liu & Mills (2007, p. 359) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในบริบทขององค์กรว่า หมายถึง การที่องค์กรสามารถผลิตปัจจัยนำออก (กำไร) สูงสุด ในขณะที่ใช้ปัจจัยนำเข้า (ต้นทุน) ต่ำสุด กล่าวคือ สามารถผลิตปริมาณสินค้าหรือการให้บริการได้มากที่สุด คุณภาพของสินค้าหรือคุณภาพการให้บริการดีที่สุดโดยค่าใช้จ่ายในการผลิต ต่ำสุด และสามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการได้ทันเวลา ซึ่งสอดคล้องกับที่ Certo (2000, p. 9) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมายหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

จากนิยามต่าง ๆ ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพ และสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้สูงสุด โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด

2.5.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1989: 56) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไว้ 4 ข้อ ดังนี้ คือ

1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้ มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3) เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง ตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิตได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของ ปีเตอร์สัน Peterson และโพลแมน Plowman (1989) ที่กล่าวถึง องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลา 4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มาใช้ในการกำหนดตัวแปรตาม 3 ด้าน คือ 1) การทำงานจากที่บ้านช่วยให้ท่านบริหารจัดการเวลาได้ดีขึ้น 2) การทำงานจากที่บ้านช่วยให้ท่านประสบความสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย และ 3) การทำงานจากที่บ้านช่วยให้ท่านสร้างผลงานได้มากขึ้นในเวลาเท่าเดิม

2.6 เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา

เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2555 ประกอบด้วยห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 5 สถาบัน ได้แก่ 1) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2) หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 3) สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 4) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม และ 5) สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยทำพิธีลงนามบันทึกข้อตกลง ณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2555 จากนั้น มีการลงนามบันทึกข้อตกลงต่อเนื่องเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน โดยบางปี

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาบางแห่งได้ถอนตัวออกไป เนื่องจากภารกิจของหน่วยงาน และบางปีก็มีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแห่งอื่นมาเข้าร่วมเครือข่ายเพิ่มขึ้นตามความสนใจและความสะดวกของแต่ละแห่ง เป็นสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างห้องสมุด ก่อให้เกิดการสร้างสรรคผลงานร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม และการพัฒนาบุคลากรห้องสมุดในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน สร้างความร่วมมือเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เป็นผลให้เกิดบริการใหม่ที่เป็นประโยชน์ เช่น การอนุญาตให้นักศึกษาต่างสถาบันเข้าใช้ห้องสมุดในเครือข่ายได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เป็นต้น อย่างไรก็ตาม จวบจนปัจจุบันนับเป็นเวลา 7 ปีแล้ว ที่เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษายังคงดำเนินการร่วมกันอย่างเข้มแข็งและมีคุณภาพต่อเนื่องเรื่อยมา

หลักการและเหตุผล

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในฐานะหน่วยงานสนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย อีกทั้งเป็นคลังความรู้ที่ให้บริการแก่นิสิตและบุคลากร ตลอดจนประชาชนทั่วไปในการใช้เป็นแหล่งค้นคว้า ศึกษาหาความรู้ที่มีคุณภาพ ซึ่งการดำเนินงานของห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษามีการพึ่งพาอาศัยกันอย่างเป็นพลวัต โดยเฉพาะด้านการประกันคุณภาพที่ห้องสมุดมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการประกันคุณภาพการให้บริการ ที่จะสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของห้องสมุด ดังนั้น เครือข่ายความร่วมมือด้านการประกันคุณภาพระหว่างห้องสมุด จึงก่อให้เกิดประโยชน์ในการร่วมแลกเปลี่ยนกิจกรรมซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยมีการดำเนินงานตามหลักวงจรคุณภาพ PDCA Cycle (P = Plan, D = Do, C = Check, A = Act) ในการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน ส่งผลให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับห้องสมุดสมาชิกในเครือข่าย อีกทั้งเป็นไปตามตัวบ่งชี้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ. 9.1) เกณฑ์มาตรฐาน ข้อที่ 8 คือ มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างมหาวิทยาลัย และมีกิจกรรมร่วมกัน

วัตถุประสงค์

เพื่อการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการที่เป็นการประกันคุณภาพให้แก่ผู้รับบริการ

บันทึกข้อตกลง

รายละเอียดข้อตกลงความร่วมมือเครือข่ายด้านประกันคุณภาพการศึกษา

- 1) ห้องสมุดทุกแห่งจะร่วมกันเป็นเครือข่ายความร่วมมือด้านประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของห้องสมุด
- 2) ห้องสมุดทุกแห่งจะร่วมมือกันจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
- 3) ห้องสมุดทุกแห่งจะติดตามประเมินผลการสร้างเครือข่าย เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง
- 4) ดำเนินกิจกรรมอื่น ๆ ที่จะส่งเสริมและสนับสนุนซึ่งกันและกัน

สมาชิกเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา

ประกอบด้วย

- 1) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- 2) หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 3) สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 4) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- 5) สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ทำพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงร่วมกัน เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม พ.ศ. 2562 เวลา 09.00-09.30 น. ณ ห้อง Board room ชั้น 14 อาคาร 11 มหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยมี ดร. อภิรดี อำนรรฆมณี ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม เป็นประธานดำเนินงานเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ในรอบปีที่ 7

ผลงานภายใต้เครือข่ายความร่วมมือด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบัน

- 1) ผลงานการศึกษาผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดแต่ละสถาบัน เพื่อเป็น กรณีศึกษาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี และการนำแนวทางไปพัฒนาปรับปรุงงานห้องสมุดของแต่ละสถาบัน
- 2) ผลงานการดำเนินงานวิจัยสถาบัน กรณีศึกษาของแต่ละสถาบัน เรื่อง “ทัศนคติและปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร”
- 3) ผลงานการจัดทำรายงานบทวิเคราะห์ข้อมูลตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ของ แต่ละสถาบัน เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาปรับปรุงให้เป็นไปตามมาตรฐานพื้นฐาน

4) ผลงานการจัดทำรายงานบทวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ข่ายงาน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาให้การบริหารจัดการห้องสมุด เป็นไปตามมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5) ผลงานการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากร และการบริหารจัดการห้องสมุดร่วมกัน อาทิ การจัดอบรมให้ความรู้โดยแต่ละสถาบันจะเชิญวิทยากรมาบรรยายฝึกอบรมให้กับ บุคลากรเครือข่ายหมุนเวียนกันไป (เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา, 2563; ธนภรณ์ ฉิมแพ, 2560)

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7.1 งานวิจัยต่างประเทศ

งานวิจัยต่างประเทศที่ศึกษาเรื่องการทำงานทางไกล หรือการทำงานนอกสถานที่ทำงาน มีดังนี้

Noble (2007) ได้วิจัยเรื่องการสำรวจทัศนคติเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายและประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานทางไกลของพนักงานระบบสารสนเทศ โดยทำการสำรวจทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ อาทิ ค่าใช้จ่าย ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานทางไกล ทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร โดยใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็นพนักงานและผู้บริหารจากหลายองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนใน Tennessee Valley ที่ตั้งอยู่ทางตอนเหนือของรัฐ Alabama เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานและผู้บริหารที่มีต่อการทำงานทางไกลในสภาพแวดล้อมของงานในระบบสารสนเทศ และเนื่องจากไม่มีคำจำกัดความที่ชัดเจน ในงานวิจัยนี้จึงได้นิยามความหมายของการทำงานทางไกลว่า คือการปฏิบัติงานในระหว่างชั่วโมงทำงานปกติจากสถานที่อื่นที่ไม่ใช่สำนักงาน และผลการสำรวจพบว่าพนักงานและผู้บริหารมีทัศนคติในเชิงบวก กล่าวคือพนักงานและผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานทางไกลนั่นเอง

Wong (2012) ได้วิจัยเรื่องการทำงานทางไกลและเป้าหมายของงานด้านทรัพยากรมนุษย์: การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารโทรคมนาคม ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และผลผลิต โดยทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานทางไกลที่มีต่อเป้าหมายด้านทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และผลผลิต เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ชนิดกึ่งโครงสร้าง เพื่อสำรวจประสบการณ์และความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการทำงานทางไกล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากการใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก คือวิเคราะห์ข้อมูลแก่นสาระเชิงอุปนัย (Inductive Thematic Analysis) ที่อยู่บนพื้นฐานของความเป็น

จริงมาวิเคราะห์ข้อมูล มีผู้เข้าร่วมงานวิจัยทั้งสิ้น 8 คน (ชาย 4 คน และ หญิง 4 คน) มีอายุระหว่าง 24-48 ปี (ค่าเฉลี่ยอายุ 35.5 ปี) จากการวิจัยพบว่า การทำงานทางไกลในแง่การได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องท้าทายและมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างมาก กล่าวคือการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลอาจขาดหายไป รวมไปถึงการมีส่วนร่วมของพนักงาน ตลอดจนมีความเป็นไปได้สูงที่พนักงานจะรู้สึกโดดเดี่ยว หรือรู้สึกถูกแยกตัวออกจากสังคม ซึ่งในทางตรงกันข้ามพบว่าการทำงานทางไกลมีผลในเชิงบวก มีความยืดหยุ่นสูง สร้างสมดุลชีวิตการทำงานที่ดี ในส่วนของผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมีสมาธิ และการจัดจ้ดต้องงานของผู้ปฏิบัติงาน

Powers (2014) ได้วิจัยเรื่องผลกระทบของการทำงานทางไกลที่มีต่อสุขภาวะที่ดี: เปรียบเทียบสุขภาวะที่ดีระหว่างการทำงานทางไกลกับการทำงานที่สำนักงานของพนักงานในระดับคณะรัฐมนตรีของรัฐบาลกลางในเขตเมืองหลวงแห่งชาติ ซึ่งกฎหมายว่าด้วยการเพิ่มขีดความสามารถของการทำงานทางไกล ปี 2010 (The Telework Enhancement Act) ได้ขยายขอบเขตของการทำงานทางไกลภายในรัฐบาลกลางและสนับสนุนให้บุคลากรผู้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมสามารถทำงานทางไกลหรือทำงานนอกสถานที่ทำงานได้ อย่างไรก็ตาม ยังคงมีผู้บังคับบัญชาหลายท่านที่ยังคงมีความสงสัยต่อประโยชน์ของการทำงานทางไกลที่มีต่อองค์กร ผลจากการวิจัยที่เกี่ยวข้องแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างสุขภาวะที่ดี ผลผลิต อัตราการลาออก และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้ทดสอบผลกระทบที่มีต่อสถานที่ทำงานระหว่างบ้านและสำนักงานที่มีต่อสุขภาวะที่ดี โดยใช้วิธีการสำรวจแบบ Day Reconstruction Method (DRM) และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในระดับคณะรัฐมนตรีของรัฐบาลกลางที่ทำงานนอกสถานที่ปฏิบัติงานแบบไม่เต็มเวลา จำนวน 516 คน โดยรวมแล้วบุคลากรจะได้ใช้เวลาส่วนใหญ่กับงาน ครอบครัว และกิจกรรมส่วนตัว โดยบุคลากรรู้สึกถึงผลกระทบสุทธิเชิงบวก (Net Positive Affect) ที่สูงกว่าในการทำงานจากที่บ้านเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่สำนักงาน สัมพันธภาพทางสังคมเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมดุลชีวิตการทำงาน และมีผลกระทบสุทธิเชิงบวก การรับรู้และเข้าใจในงาน ความพึงพอใจในการทำงาน โอกาสในการบรรลุผลสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์ต่อสถานที่ปฏิบัติงานและการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน และมีผลกระทบสุทธิเชิงบวก นอกจากนี้ ยังพบว่าการทำงานทางไกลเป็นกลยุทธ์การทำงานที่มีประสิทธิภาพในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานโดยการยกระดับสุขภาวะที่ดีของบุคลากร

Owens (2017) ได้วิจัยเรื่องทัศนคติของฝ่ายบริหารที่มีต่อการทำงานทางไกล โดยกล่าวถึงการทำงานทางไกลว่า คือการทำงานนอกสถานที่ปฏิบัติงาน มีการจัดเตรียมพื้นที่ทำงานเสมือนจริง ซึ่งทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้โดยไม่ต้องถูกจำกัดให้อยู่ในพื้นที่ของสำนักงาน ในช่วงเวลา 9 โมงเช้า ถึง 5 โมงเย็น โดยทำงานผ่านช่องทางเทคโนโลยีคมนาคมหรือคอมพิวเตอร์ และแม้ว่าการ

ทำงานนอกสถานที่ปฏิบัติงาน จะมีข้อดีเป็นที่ประจักษ์ แต่ผู้บริหารบางท่านยังคงไม่ยอมรับว่าการทำงานนอกสถานที่ปฏิบัติงานเป็นการทำงานรูปแบบหนึ่งที่จะมาแทนที่การทำงานแบบเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนกระทั่งถึงปัจจุบันนี้งานวิจัยต่าง ๆ จะรวมเอาทัศนคติของทั้งฝ่ายบริหาร และพนักงานที่มีต่อการทำงานนอกสถานที่ปฏิบัติงานเข้าด้วยกัน ดังนั้น ผลกระทบของการทำงานทางไกลจากมุมมองของฝ่ายบริหารอย่างเดียวยังไม่ชัดเจน วัตถุประสงค์ของกรณีศึกษาเชิงคุณภาพนี้ คือ เพื่อบรรยายทัศนคติและประสบการณ์ชีวิต ของผู้บริหารระดับกลางที่มีต่อการทำงานนอกสถานที่ปฏิบัติงาน และเพื่อเพิ่มความเข้าใจอันมากขึ้น ถึงสาเหตุที่ฝ่ายบริหารบางท่าน ไม่เต็มใจที่จะยอมรับว่าลักษณะการทำงานแบบนี้ เป็นหนึ่งในทางเลือกของการทำงานแบบดั้งเดิม ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ โดยรวบรวมจากแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นที่เป็นลายลักษณ์อักษร บทสัมภาษณ์จากการสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์ตัวต่อตัวชนิดกึ่งโครงสร้าง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารระดับกลางจำนวน 8 ท่าน จากบริษัทขนาดใหญ่ในเมืองแอตแลนตา (Atlanta) ของรัฐจอร์เจีย (Georgia) ที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป มีหน้าที่ดูแลบุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งในและนอกสถานที่ปฏิบัติงาน และมีทักษะด้านการบริหารและด้านธุรกิจที่หลากหลาย โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposeful Sampling) จากสายงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เทคโนโลยีสารสนเทศ การเงินบัญชี และบริหารธุรกิจ ข้อมูลที่รวบรวมมาได้ถูกนำมาวิเคราะห์โดยแบ่งตามหัวข้อ จากนั้นนำมาเข้ารหัสเพื่อหาคำสำคัญและวลีที่ปรากฏซ้ำด้วยโปรแกรม NVIVO จากการวิเคราะห์ข้อมูลได้พบประเด็นสำคัญที่น่าสนใจ 6 ข้อ ซึ่งจากการวิจัยพบว่า การทำงานนอกสถานที่ปฏิบัติงานทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และพนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น แต่ส่งผลให้พนักงานที่ไม่ได้ทำงานนอกสถานที่ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ นอกจากนี้ การทำงานนอกสถานที่ปฏิบัติงานยังทำให้เกิดสมดุลชีวิตการทำงาน รักษาพนักงานให้ทำงานอยู่กับองค์กรได้นาน และเป็นแรงจูงใจในการจ้างงานที่น่าสนใจ ข้อจำกัดในการทำงานนอกสถานที่ปฏิบัติงานคือ พนักงานขาดการมีปฏิสัมพันธ์แบบตัวต่อตัว และหัวหน้างานทำการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้ยาก ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปคือ ควรทำการทำวิจัยซ้ำเรื่องเดิมในระดับที่ใหญ่ขึ้น ให้ครอบคลุมการบริหารทุกระดับชั้นขององค์กร และขยายขอบเขตพื้นที่ไปยังรัฐอื่น นอกจากนี้ ยังเสนอแนะให้เน้นเรื่องปัจจัยเพศสภาพ และควรทำการวิจัยซ้ำในอาชีพใดอาชีพหนึ่งโดยเฉพาะ อย่างไรก็ตาม ผลกระทบจากการทำงานนอกสถานที่ปฏิบัติงานส่งผลต่อโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ซึ่งในส่วนนี้อาจทำให้ความเข้าใจในกระบวนการของการทำงานนอกสถานที่ปฏิบัติงานในอีกมุมมองหนึ่งได้มากยิ่งขึ้น การวิจัยครั้งนี้ทำให้เกิดความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับผลกระทบของการทำงานนอกสถานที่ปฏิบัติงานในมุมมองของผู้บริหาร ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยมีความขัดแย้งกับงานวิจัยอื่นที่ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องนี้

Medvin (2019) ได้วิจัยเรื่องการทำงานทางไกลและประสิทธิภาพตามบริบท: ปฏิบัติทางอารมณ์ในการทำงานทางไกลที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ของการทำงานทางไกลระหว่าง LMX และ OCBs โดย Medvin กล่าวว่าการทำงานทางไกลเป็นเรื่องปกติธรรมดา ประมาณ 70 เปอร์เซ็นต์ขององค์กรในสหรัฐอเมริกาอนุญาตให้มีการทำงานทางไกลได้ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง และคาดว่าจะได้รับความนิยมแพร่หลายเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ความคิดเห็นจากการวิจัยกับในทางปฏิบัติที่ส่งผลกระทบโดยรวมต่อการทำงานทางไกลยังคงผสมผสานปนเปกันอยู่ มีงานวิจัยเพียงเล็กน้อยหรือไม่มีเลยที่ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานทางไกลกับผลลัพธ์ที่สำคัญขององค์กร ซึ่งการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ของการทำงานทางไกลระหว่าง LMX (Leader Member Exchange - การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิก) และ OCBs (Organizational Citizenship Behavior - พฤติกรรมการเข้าเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร) โดยใช้ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม และเสนอปฏิริยาทางอารมณ์ที่มีความคล้ายคลึงกัน แต่แตกต่างกัน ได้แก่ ความกตัญญูและความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณเป็นตัวแปรกลาง และลักษณะของความกตัญญูและการประเมินผลประโยชน์เป็นตัวแปรกำกับ โดยทำการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานและหัวหน้างานสายตรงเป็นจำนวนหลายครั้งในช่วงระยะเวลา 4 เดือน ผลการวิจัยพบว่าการทำงานทางไกลมีความสัมพันธ์กับปฏิริยาทางอารมณ์ของความกตัญญู และปฏิริยาทางอารมณ์ของความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณมีความสัมพันธ์กับ LMX ต่อมาภายหลัง และยังมีกรอบอธิบายถึงข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยและการลงมือปฏิบัติในอนาคตด้วย

จากงานวิจัยต่างประเทศจะเห็นว่า แนวคิดการทำงานทางไกลนั้นมีมาเป็นเวลานานแล้ว และนำมาใช้เป็นนโยบายการปฏิบัติงานขององค์กรแม้ในช่วงสถานการณ์ปกติ ไม่ใช่ในยามสงคราม สถานการณ์รุนแรงทางการเมือง หรือในสภาวะการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อร้ายแรง และได้รับความนิยมแพร่หลายเพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบัน อีกทั้งมีการทำวิจัยเกี่ยวกับการทำงานทางไกลทั้งในองค์กรภาครัฐและเอกชนตั้งแต่อดีตต่อเนื่องเรื่อยมา ซึ่งการทำวิจัยเกี่ยวกับการทำงานทางไกลในต่างประเทศมักเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสำรวจทัศนคติของพนักงาน หัวหน้างาน และผู้บริหารองค์กรที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ตามบริบทที่แตกต่างกันไปขององค์กร เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อทุกฝ่ายในการใช้แนวคิดการทำงานทางไกลควบคู่ไปกับการทำงานในสำนักงาน

2.7.2 งานวิจัยในประเทศ

วลัญช์ ก้าวสัมพันธ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานระยะไกล กรณีศึกษา ธนาคารแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานระยะไกลของธนาคารแห่งประเทศไทย และนำเสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น สืบเนื่องจากการทำงานระยะไกลเป็นหนึ่งใน

เทคโนโลยีที่ควรส่งเสริมให้เกิดการนำมาใช้เพื่อแก้ปัญหาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป และรองรับการทำงานในสถานการณ์ฉุกเฉินโดยทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรในหน่วยงานจำนวนทั้งสิ้น 345 คนผ่านกระบวนการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามทางที่เป็นเอกสารและออนไลน์ โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานด้านเทคโนโลยีข้อมูลการใช้การทำงานระยะไกลและความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับการทำงานระยะไกล สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประชากร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานทางระยะไกลสอดคล้องกับแบบจำลองตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior, TPB) ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 3 ปัจจัย คือ ทัศนคติที่มีต่อการใช้ บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ถึงการควบคุมด้านพฤติกรรม โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความมุ่งหมายในการใช้การทำงานระยะไกลทั้งสิ้นที่ระดับอำนาจในการทำนายร้อยละ 51.3 ขณะที่ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ($t=10.317$, $Beta = 0.449$) เมื่อนำผลการวิจัยทางสถิติมาประกอบกับผลการสัมภาษณ์ของผู้เชี่ยวชาญ และผู้มีประสบการณ์ในหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงเสนอว่าในหน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการสร้างความตระหนักของพนักงานให้เห็นถึงประโยชน์ความเข้าใจในการใช้งาน คุณสมบัติของพนักงาน และการส่งเสริมให้เกิดการใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะได้เกิดการใช้งานระยะไกลอย่างเป็นรูปธรรม และได้ประโยชน์จากการทำงานระยะไกลสูงสุด

ภัทรพงษ์ ยมนา (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือน (Virtual office) มาใช้งานในองค์กร และเพื่อรวบรวมข้อมูลให้กับองค์กร โดยสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจนำระบบสำนักงานเสมือนจริงมาใช้ในองค์กรได้ต่อไป กรอบการวิจัยในการศึกษาครั้งนี้ เกิดจากการประยุกต์กรอบแนวคิดด้านเทคโนโลยี องค์กรและสิ่งแวดล้อม (Technology - Organization - Environment (TOE) framework) และเพิ่มเติมปัจจัยความไว้วางใจพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือตัวแทนพนักงานระดับต่าง ๆ ในองค์กร จำนวน 390 คน ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แล้วจึงใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดกลุ่มความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วย Factor Analysis การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรเป้าหมายจำนวน 390 คน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร มีทั้งสิ้น 6 ปัจจัย คือ ความรับรู้ถึงประโยชน์ แรงผลักดันจากสภาวะแวดล้อม ความ

ไว้วางใจต่อพนักงาน ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี การสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร และความสามารถทางการเงิน ดังนั้น ในการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ ผู้บริหารองค์กรควรศึกษาระบบสำนักงานเสมือนและเทคโนโลยีที่ใช้ให้เหมาะสม รวมถึงการวางแผนการใช้งานและกำหนดนโยบายหรือข้อกำหนดให้เหมาะกับกลยุทธ์ขององค์กร อีกทั้งต้องให้ความรู้และความเข้าใจแก่พนักงานเพื่อให้ยอมรับรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งรวมถึงการผลักดันและกระตุ้นให้ใช้งานอย่างจริงจังด้วย อันจะนำไปสู่การยอมรับและให้ความร่วมมือในการใช้งานระบบสำนักงานเสมือนตามความคาดหวังขององค์กรต่อไป

ชาลิณี ฐิติโชติพัฒนชัย (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกลของพนักงานและนำข้อมูลมาพัฒนา ปรับปรุงให้พนักงานเกิดการยอมรับและนำระบบการทำงานทางไกลไปใช้ทั่วทั้งองค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สำนักงานใหญ่ จำนวน 171 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ SPSS ด้วยค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (Logistic Regression Analysis) แบบการวิเคราะห์โลจิสติกแบบทวิ (Binary Logistic Regression) โดยพัฒนากลอบแนวคิดในการวิจัยจากทฤษฎีการสลายตัวของพฤติกรรมตามแผน (Decomposed Theory of Planned Behavior : DTPB) ผลการศึกษา จากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกลตามกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้มีทั้งหมด 8 ตัวได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ความเข้ากันในการใช้ บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ และนโยบายองค์กร ซึ่งจากการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกลของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในองค์กรแห่งนี้ได้แก่ ปัจจัยความเข้ากันในการใช้ และปัจจัยนโยบายองค์กร

ชนมณีภา เขียนนอก (2562) ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายเวิร์คฟอร์มโฮมไปปฏิบัติ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรณีศึกษา กองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการ และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานแบบ work from home โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบาย work from home ไปปฏิบัติ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการทำงานแบบ work from home ของกองความปลอดภัยแรงงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ใช้การเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 9 คน ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบและวิธีการที่

ใช้ในการทำงานแบบ work from home ของกองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานคือ บุคลากรตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษขึ้นไป มาปฏิบัติงานทุกวัน บุคลากรตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการ ลงมาปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันมาปฏิบัติงาน มีการบันทึกเวลาเข้าออกการปฏิบัติงาน โดยใช้ระบบบันทึกเวลาการทำงาน work from home ออนไลน์ ของกองความปลอดภัยแรงงาน และส่งเอกสารการปฏิบัติงานผ่านทางระบบ E-Document ของกองความปลอดภัยแรงงาน โดยใช้การติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือ โลกส่วนตัว โลกกลุ่มกองความปลอดภัยแรงงาน อีเมล และโปรแกรม Zoom ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานแบบ work from home ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต ด้านปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบาย work from home ไปปฏิบัติ พบว่า มี 5 ปัจจัยคือ 1) ลักษณะของนโยบาย 2) ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ 3) ทรัพยากร 4) การติดต่อสื่อสาร และ 5) ทักษะของผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านปัญหาและอุปสรรคในการทำงานแบบ work from home ของกองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพบว่ามีปัญหา 3 ด้านคือ 1) ปัญหาด้านศักยภาพของบุคลากร 2) ปัญหาด้านทรัพยากร และ 3) ปัญหาด้านระบบการปฏิบัติงาน

ลิลกมล กิตติเจริญกุล (2562) ศึกษาเรื่อง ตำแหน่งและสายอาชีพที่สามารถใช้ระบบการทำงานแบบ Work from Home ในธุรกิจ B2B กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุการทำงานในองค์กรมากกว่า 6 เดือนขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตำแหน่งและสายอาชีพที่เหมาะสมกับการทำงานที่บ้าน (Work from Home) รวมถึงเพื่อศึกษาข้อดีและข้อเสียของการใช้ระบบเวลาที่ยืดหยุ่นและสถานที่ ๆ ยืดหยุ่นในการทำงานในธุรกิจ B2B ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่มีตำแหน่งและสายอาชีพต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร ผู้จัดการ จนถึงพนักงาน จำนวน 283 คน ทั้งนี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างในองค์กรจาก 3 แผนก โดยจำกัดเฉพาะพนักงานที่ทำงานที่สำนักงานใหญ่ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research Method) ซึ่งใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ในลักษณะแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ทั้งนี้ได้มีการใช้หลักการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ในลักษณะการวิเคราะห์แบบขั้นบันได (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาจากคุณลักษณะงาน (Job Characteristic) ตัวชี้วัด (KPI) และปริมาณงาน (Workload) ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่สามารถส่งผลต่อการใช้ระบบการทำงานที่บ้านในธุรกิจ B2B จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่าสายอาชีพที่มีโอกาสทำงานที่บ้านและมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี โดยสามารถใช้ระบบการทำงานที่บ้านได้ ซึ่งมีโอกาสมากกว่า 70% ได้แก่ Marketing, Finance,

IT Super User, Management, Customer Service (CS), Operation Admin และ Training Admin รองลงมาคือสายอาชีพที่มีความเป็นไปได้ที่จะสามารถใช้ระบบการทำงานที่บ้าน ซึ่งมีโอกาสประมาณ 50% คือ สายอาชีพ Auditor และ Secretary แต่สำหรับสายอาชีพที่ไม่เหมาะสมจะใช้ระบบการทำงานที่บ้านเนื่องด้วยลักษณะงาน คือ Sales

วรวิทย์ เชี่ยววัฒนะกุล (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับใช้สำนักงานเสมือน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนาระบบสำนักงานเสมือน (Virtual office) โดยสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจหรือประยุกต์ใช้นาระบบสำนักงานเสมือนจริงมาใช้ในองค์กรได้ต่อไป กรอบการวิจัยในการศึกษาครั้งนี้ เกิดจากการประยุกต์กรอบแนวคิดด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานพัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) และ ดัชนีความพร้อมด้านเทคโนโลยี (Technology Readiness) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 240 คน ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แล้วจึงใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดกลุ่มความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วย Factor Analysis การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรเป้าหมายจำนวน 240 คน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับใช้สำนักงานเสมือน มีทั้งสิ้น 5 ปัจจัย คือ การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน รองลงมาคือ การมองโลกในแง่ดีเกี่ยวกับเทคโนโลยี การเป็นผู้นำด้านนวัตกรรม การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัยในการใช้งานเทคโนโลยี

วีรยา อิทธิพัฒน์ภากิน และอานนท์ ทับเที่ยง (2562) ศึกษาเรื่อง การศึกษาทัศนคติในมุมมองของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานจากที่บ้าน เป็นการศึกษาศึกษาทัศนคติในมุมมองของพนักงานที่มีต่อการทำงานจากที่บ้าน โดยใช้แบบจำลองที่ดัดแปลงจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Technology acceptance model โดยในงานวิจัยนี้มีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจก่อให้เกิดการทำงานจากที่บ้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ซึ่งในประเทศไทยมีอัตราเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจากในอัตราร้อยละ 82 ของประชากรทั้งหมด อีกทั้งปัญหามลภาวะทางอากาศเป็นพิษ เนื่องจากในช่วงปี 2562 ได้เกิดวิกฤตการณ์ PM 2.5 ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของคนในประเทศไทยเป็นอย่างมาก ซึ่งค่าความหนาแน่นมลพิษในกรุงเทพฯ ติดอันดับ 8 ใน 10 ของโลกส่วนใหญ่มาจากปัญหารถติดสะสมบนท้องถนน ซึ่งนอกจากปัจจัยข้างต้นแล้วยังรวมไปถึงปัจจัยด้านทัศนคติและแนวคิดนโยบายองค์กรและปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานจากที่บ้าน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาให้เกิดการยอมรับและนาระบบการทำงานจากที่บ้านมาปรับใช้ในอนาคต โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับประชากรที่เคย

ทำงานจากที่บ้านจำนวน 400 คน เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบ t test one way anova และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ โดยกำหนดปัจจัยไว้ 5 ด้านคือ 1) ด้านการรับรู้ประโยชน์ 2) ด้านการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย 3) ปัจจัยด้านความสอดคล้อง 4) ปัจจัยด้านปกติด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 5) ปัจจัยด้านนโยบายองค์กรโดยมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปฐิต ชันธเสมา (2563) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงโรคระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านในช่วงโรคระบาด โควิด-19 ศึกษาปัญหาของการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้าน และ 2) เพื่อให้คำแนะนำในการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่บกพร่อง เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประชากร ได้แก่ ข้าราชการตำรวจในกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 25 คน เก็บข้อมูลด้วย แบบสัมภาษณ์เชิงลึกและแนวการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ด้วยการตีความ (Interpretation) และเนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอเป็นข้อความแบบบรรยาย (Descriptive) ผลการวิจัยพบว่า 1) กำลังพลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายทำงานที่บ้านของผู้บังคับบัญชา โดยข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความห่วงใยในสุขภาพและสวัสดิการของกำลังพลในช่วงไวรัสโรคระบาด โควิด-19 และรองลงมา คือ ความพึงพอใจในด้านรายรับและสวัสดิการรวมถึงการพิจารณาผลงานเพื่อปรับเงินเดือนและตำแหน่งงาน และมีความพึงพอใจระดับน้อยในเรื่องสภาพการทำงานและความไม่พร้อมในด้านอุปกรณ์สื่อสารในการทำงาน 2) ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่บกพร่อง ได้แก่ (1) ด้านความสำเร็จของงาน ควรดำเนินการเปลี่ยนแปลงการระบบและขั้นตอนการอนุมัติขององค์กรให้เป็นการอนุมัติตามยุคดิจิทัล 5G เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน (2) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ควรเพิ่มทักษะในงานโปรแกรมออนไลน์ เช่นการประชุมทางไกล (Zoom Meeting) เพื่อให้กำลังพลได้รับการสื่อสารอย่างทั่วถึง (3) ควรเพิ่มงบประมาณในเรื่องการใช้สัญญาณ WiFi อินเทอร์เน็ตของกำลังพล โดยอนุมัติงบประมาณเป็นรายเดือนเพื่อให้การติดต่อเพิ่มความรวดเร็วและสถานะเครือข่ายมีความเสถียร และ (4) ปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน ควรใช้ตารางหมุนเวียนการปฏิบัติงานในสำนักงาน เพื่อลดความตึงเครียดในการอยู่ในที่จำกัด

กุลนิษฐ์ เสฐียรโกเศศ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์ (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการทำงานรูปแบบ work from home ให้เกิดประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานรูปแบบ work from home

และ 2) ศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และ 3) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานรูปแบบ work from home ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวน 385 คน ใช้แบบฟอร์มความเชื่อมั่นทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาคอยู่ที่ระดับ 0.89 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานรูปแบบ work from home อย่างมีนัยยะสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 2) ความพึงพอใจในการทำงานร่วมแบบ work from home ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยยะสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยยะสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

สำหรับในประเทศไทย แนวคิดการทำงานทางไกลหรือการทำงานนอกสถานที่ยังถือว่าเป็นเรื่องใหม่ และยังไม่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย ดังนั้น การทำวิจัยเกี่ยวกับการทำงานทางไกลจึงมีน้อย และหัวข้อที่ทำการวิจัยส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการยอมรับและการนำแนวคิดการทำงานทางไกลมาใช้ในองค์กร ซึ่งจะเห็นได้ว่า หากเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ เช่น เกิดภาวะสงคราม สถานการณ์รุนแรงทางการเมือง หรือในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ เช่น โควิด-19 องค์กรจะทำได้เพียงตั้งรับตามสถานการณ์ ไม่มีความพร้อมในการบริหารจัดการได้ทันเวลา เนื่องจาก ไม่เคยมีนโยบายการทำงานจากที่บ้าน หรือไม่เคยกำหนดนโยบายการทำงานจากที่บ้านเป็นแผนสำรองมาก่อน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะวัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างกันของสังคมตะวันออกกับสังคมตะวันตกก็เป็นได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา” การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ เพื่อรวบรวม ข้อมูลและนำเสนอเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยตามทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยสามารถแบ่งรายละเอียดเป็นหัวข้อ ดังนี้

3.1 การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

3.4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.1 การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพ รวมทั้งสิ้น 340 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพ ที่สุ่มมาจากประชากรข้างต้น ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 286 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนที่กำหนดไว้

ในตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p. 608) ซึ่งกำหนดจำนวนขั้นต่ำไว้ 181 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสถาบันการศึกษา

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประเภทของบุคลากร วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทของงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน 2) ปัจจัยด้านความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน 3) ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน 4) ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน 5) ปัจจัยด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน และ 6) ปัจจัยด้านนโยบายองค์กร ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ได้อย่างเสรี เช่น สิ่งที่ต้องการให้องค์กรจัดหาเพิ่มเติม ปัญหา และแนวทางแก้ไข เป็นต้น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ได้อย่างเสรี เช่น สิ่งที่ต้องการให้องค์กรจัดหาเพิ่มเติม ปัญหา และแนวทางแก้ไข เป็นต้น

3.2.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

3.2.1.1 ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) บนพื้นฐานของทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากที่บ้าน ได้แก่ ทศนคติที่มีต่อการทำงานจากที่บ้าน บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน (Perceived Usefulness)
- 2) ความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน (Compatibility and

Perceived Ease of Use)

3) บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work Social Structure)

4) บรรทัดฐานที่บ้าน (Home Social Structure)

5) ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน (Resource and Technology Facilitating Conditions)

6) นโยบายองค์กร (Corporate Policy)

3.2.1.2 ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากที่บ้าน และการทำงานทางไกล โดยเลือกใช้แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท

3.2.1.3 ศึกษาตัวอย่างแบบสอบถามการงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากที่บ้าน และการทำงานทางไกล ได้แก่ วลัยุฑ์ ก้าวสัมพันธ์ (2555) ภัทรพงษ์ ยมนา (2557) ชาลณี จิตติโชติพนิชย์ (2559) วรทยา เชี่ยววัฒนะกุล (2562)

3.2.1.4 สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประเภทของบุคลากร วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และ ประเภทของงาน

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน 2) ปัจจัยด้านความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน 3) ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน 4) ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน 5) ปัจจัยด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน และ 6) ปัจจัยด้านนโยบายองค์กร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ได้อย่างเสรี เช่น สิ่งที่ต้องการให้องค์กรจัดหาเพิ่มเติม ปัญหา และแนวทางแก้ไข เป็นต้น

3.2.1.5 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย คือ รศ. ดร. สรศาสตร์ สุขเจริญสิน ผู้อำนวยการสำนักบรรณสารสนเทศและพัฒนา และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเนื้อหา ความเหมาะสมในการใช้ถ้อยคำ สำนวนภาษา ได้แก่

1) รศ.ดร.วิชัย อุตสาหจิต ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (HROD International Program) คณะทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2) ดร.นฤมล รื่นไวย์ ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กร สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) และคณะกรรมการบริหารสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

3) นางภาวณา เขมะรัตน์ บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ และหัวหน้ากลุ่มสนับสนุนการปฏิบัติงานห้องสมุด สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3.2.1.6 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับสำนวนภาษา ความชัดเจนของ ข้อคำถาม นิยามความหมายบางปัจจัยเพิ่มเพื่อให้ครอบคลุมข้อคำถามของปัจจัยนั้น ๆ มากยิ่งขึ้น และตัดข้อคำถามที่มีลักษณะซ้ำซ้อนกันออกไปตามคำแนะนำของที่ปรึกษางานวิจัย และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม ได้ข้อคำถามทั้งหมดของแต่ละปัจจัย ดังนี้

1) ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน เดิมมีข้อคำถาม 7 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ได้ข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

2) ปัจจัยความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน เดิมมีข้อคำถาม 7 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ยังคงได้ข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ

3) ปัจจัยบรรทัดฐานที่ทำงาน เดิมมีข้อคำถาม 5 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ยังคงได้ข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

4) ปัจจัยบรรทัดฐานที่บ้าน เดิมมีข้อคำถาม 5 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมแล้ว ได้ข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

5) ปัจจัยทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน เดิมมีข้อคำถาม 9 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ได้ข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ

6) ปัจจัยนโยบายองค์กร เดิมมีข้อคำถาม 7 ข้อ เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเรียบร้อยแล้ว ได้ข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ

รวมทั้ง 6 ปัจจัย ได้ข้อคำถามทั้งสิ้น 38 ข้อ จากข้อคำถามเดิม 41 ข้อ

3.2.1.7 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วเสนอต่อที่ปรึกษางานวิจัยอีกครั้งหนึ่ง และได้รับการอนุมัติให้นำไปทดลองใช้ (Try out) ต่อไปได้

3.2.1.8 นำแบบสอบถามที่ได้รับการอนุมัติจากที่ปรึกษางานวิจัยไปทดลองใช้กับบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติตามประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง “สิ่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว (ฉบับที่ 2)” เช่นกัน จำนวน 2 แห่ง ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจำนวน 20 คน

2) ศูนย์เรียนรู้และหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จำนวน 20 คน

โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม ในระหว่างวันที่ 1-8 ตุลาคม 2564 เป็นเวลาทั้งสิ้น 8 วัน จากนั้นจึงนำมาคำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach α - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 ซึ่งถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีคุณภาพและสามารถนำไปใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงได้ต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี คือ 1) แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administer Questionnaire) กับบุคลากรสำนักบรรณสารสนเทศ พัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และ 2) ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailed Questionnaire) ให้แก่บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 4 แห่ง คือ 1) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2) หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 3) สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และ 4) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม รวมทั้งสิ้น 310 ชุด โดยเริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 ตุลาคม 2563 จนถึงวันที่ 15 ธันวาคม 2563 เป็นเวลาทั้งสิ้น 31 วัน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 296 ชุด เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 286 ชุด

จากนั้น นำแบบสอบถามมาจัดระดับข้อมูลแบบมาตราประมาณค่าประเภทอันตรภาค (Interval Rating Scale) โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

ตอบช่องมากที่สุด	กำหนดน้ำหนักให้	5	คะแนน
ตอบช่องมาก	กำหนดน้ำหนักให้	4	คะแนน
ตอบช่องปานกลาง	กำหนดน้ำหนักให้	3	คะแนน
ตอบช่องน้อย	กำหนดน้ำหนักให้	2	คะแนน
ตอบช่องน้อยที่สุด	กำหนดน้ำหนักให้	1	คะแนน

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้ระดับคะแนนเฉลี่ยนำมาแปลความหมายของระดับคะแนน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดการแปลความหมาย โดยใช้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ค่าเฉลี่ย} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{ช่วงคะแนน} \\
 &= (5-1)/5 \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ดังนั้น ความกว้างในแต่ละช่วงอันตรภาคชั้นคือ 0.80 จึงสามารถจัดระดับและแปลความหมายได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายความว่า	บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายความว่า	บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายความว่า	บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายความว่า	บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายความว่า	บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรม SPSS for Windows (Statistical Package for Social Science) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูล ทางสถิติ 2 ประเภท ดังนี้

SPSS for Windows (Statistical Package for Social Science)

3.4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจและอธิบายข้อมูลที่รวบรวมมาแบบสรุป เพื่อให้เห็นภาพรวมของกลุ่มประชากรทั้งหมด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประเภทของบุคลากร วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และ ประเภทของงาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน โดยไม่ได้นำไปพยายากรณ์กับกลุ่มประชากรแต่อย่างใด สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

- 1) ค่าความถี่ (Frequency)
- 2) ค่าร้อยละ (Percentage)
- 3) ค่าเฉลี่ย (Mean, $\bar{X}$)
- 4) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, SD)

3.4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การจัดกลุ่มความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วย Factor Analysis และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

จากสมการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) และตัวแปรอิสระ (X) ของประชากรจะเห็นว่า กลุ่มตัวแปรอิสระ $(\alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \dots + \beta_kX_k)$ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงค่าของตัวแปรตามได้ส่วนหนึ่ง ในส่วนของการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถอธิบายได้นี้ เรียกว่า ค่าความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ (Error : ε) การวิเคราะห์เชิงถดถอยแบบพหุคูณจะเป็น การพยากรณ์ค่าสัมประสิทธิ์ α และ β_1 จากค่าสถิติ a และ b ที่ได้จากการคำนวณโดยกลุ่ม ตัวอย่าง โดยหลักการวิเคราะห์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้จะต้องเป็นค่าสัมประสิทธิ์ที่ทำให้ สมการดังกล่าว มีค่าความคลาดเคลื่อนกำลังสองรวมกันน้อยที่สุด (Ordinary Least Square: OLS)

สมการถดถอยเชิงพหุคูณของประชากร

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \dots + \beta_kX_k + \varepsilon$$

สมการถดถอยเชิงพหุคูณของกลุ่มตัวอย่าง

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k + \varepsilon$$

โดยที่ X คือ ตัวแปรอิสระ

Y คือ ตัวแปรตาม

K คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

เมื่อ α และ a เป็นจุดตัดแกน Y ของสมการถดถอย หรือ ค่าของ Y เมื่อให้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าเท่ากับศูนย์

ส่วน β และ b เป็นสัมประสิทธิ์ถดถอย (Partial regression coefficient) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ซึ่งหมายถึง อัตราการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม (Y) เมื่อตัวแปรอิสระนั้น เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยตัวแปรอิสระตัวอื่นมีค่าคงที่

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ a และ b สามารถคำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$a = Y - b_1X_1 - b_2X_2 - \dots - b_kX_k$$

$$b_i = \frac{\sum X_iY_i - \sum X_i \sum Y_i}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

การวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณมีเงื่อนไขที่สำคัญ คือ

- 1) ความผิดพลาด (error) ต้องเป็นตัวแปรสุ่ม และมีการแจกแจงแบบโค้งปกติ
- 2) ความแปรปรวนของตัวแปรตาม (Y) ในทุกค่าของตัวแปรอิสระ (X) จะต้องเท่ากัน
- 3) ค่าความผิดพลาดของตัวแปรตาม (Y) แต่ละค่าเป็นอิสระกัน
- 4) ตัวแปรอิสระที่นำมาวิเคราะห์จะต้องเป็นอิสระกัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอย
S.E.	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยมาตรฐาน
T	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
P-Value	แทน	ค่าที่น้อยที่สุดของระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ทำให้ ยอมรับสมมติฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R ²	แทน	ค่ากำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา
- 2) ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา

3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และสมการถดถอยพหุคูณในปัจจุบันที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	219	76.57
ชาย	67	23.43
รวม	286	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	46	16.08
31-40 ปี	69	24.13
41-50 ปี	93	32.52
51-60 ปี	78	27.27
รวม	286	100.0
สถานภาพสมรส		
โสด	173	60.49
สมรส	101	35.31
หย่าร้าง	12	4.20
รวม	286	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
ผู้อำนวยการ	2	0.70
อาจารย์/บรรณารักษ์/นักวิชาการ	133	46.50
เจ้าหน้าที่	151	52.80
รวม	18	100.0
ประเภทของบุคลากร		
ข้าราชการ	11	3.85
พนักงานสถาบัน	252	88.11
ลูกจ้างประจำ	19	6.64
ลูกจ้างชั่วคราว	4	1.40
รวม	295	100.0
วุฒิการศึกษา		
ระดับปริญญาเอก	3	1.05
ระดับปริญญาโท	105	36.71
ระดับปริญญาเอกตรี	134	46.85
ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี	44	15.39
รวม	286	100.0
ประสบการณ์ในการทำงาน		
6 เดือน-10 ปี	104	36.36
11-20 ปี	85	29.72
21 ปีขึ้นไป	97	33.92
รวม	286	100.0
ประเภทของงาน		
งานเทคนิค	92	32.17
งานบริการ	124	43.36
งานสำนักงานเลขานุการ	45	15.73
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	25	8.74
รวม	18	100.0

2) ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน			
1) การทำงานจากที่บ้านช่วยให้เกิดสมดุลระหว่างงานและชีวิต (Work-Life Balance)	3.45	1.04	มาก
2) การทำงานจากที่บ้านช่วยให้มีสมาธิในการทำงานมากขึ้น	3.37	1.02	ปานกลาง
3) การทำงานจากที่บ้านช่วยให้ท่านมีสุขภาพกายที่ดีขึ้น	3.71	1.08	มาก
4) การทำงานจากที่บ้านช่วยให้ท่านมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้น	3.78	1.05	มาก
รวม	3.58	0.91	มาก

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่าบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การทำงานจากที่บ้านช่วยให้มีสมาธิในการทำงานมากขึ้น ($\bar{X} = 3.37$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก คือ การทำงานจากที่บ้านช่วยให้ท่านมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้น ($\bar{X} = 3.78$) และการทำงานจากที่บ้านช่วยให้ท่านมีสุขภาพกายที่ดีขึ้น ($\bar{X} = 3.71$)

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุด ด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน			
1) การทำงานจากที่บ้านเป็นสิ่งที่เข้าใจได้ง่าย และไม่ ต้องอาศัยประสบการณ์ หรือคู่มือแนะนำในการทำงาน	3.31	0.93	ปานกลาง
2) ผู้ที่ไม่เคยทำงานจากที่บ้านมาก่อน สามารถเรียนรู้ การทำงานจากที่บ้านได้ในเวลาไม่นาน	3.53	0.88	มาก
3) การทำงานจากที่บ้านมีขั้นตอนการทำงานที่สะดวก ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.35	0.97	ปานกลาง
4) การทำงานจากที่บ้านไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ปกติของท่าน	3.33	1.04	ปานกลาง
5) ลักษณะงานของท่านเหมาะสมในการทำงานจากที่บ้าน	2.98	1.21	ปานกลาง
6) การทำงานจากที่บ้านสอดคล้องกับทักษะที่ท่านมีอยู่	3.41	1.05	มาก
7) ท่านมีความรับผิดชอบ และมีวินัยต่อตนเองใน การทำงานจากที่บ้าน	3.79	0.85	มาก
รวม	3.39	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่าบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ลักษณะงานของท่านเหมาะสมในการทำงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 2.98$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความรับผิดชอบและมีวินัยต่อตนเองในการทำงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.79$)

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
บรรทัดฐานที่ทำงาน			
1) ท่านรับทราบระเบียบและหลักการในการทำงานจากที่บ้านอย่างชัดเจน	3.81	0.86	มาก
2) ท่านรับทราบช่องทางการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กร และสามารถปฏิบัติได้อย่างเข้าใจและชัดเจน	3.98	0.82	มาก
3) บุคลากรในองค์กรของท่านยอมรับระบบการทำงานจากที่บ้าน	3.52	0.89	มาก
4) ถึงแม้ว่าองค์กรของท่านจะมีระบบการทำงานจากที่บ้าน แต่หากหัวหน้างานของท่านไม่เห็นด้วย ท่านก็จะไม่ใช่ระบบการทำงานจากที่บ้าน	3.44	0.95	มาก
5) ในอนาคตท่านยินดีและมีความพร้อมหากองค์กรของท่านมีนโยบายให้ใช้ระบบการทำงานจากที่บ้านตามแนวการทำงานแบบฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)	3.83	0.97	มาก
รวม	3.71	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่าบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ถึงแม้ว่าองค์กรของท่านจะมีระบบการทำงานจากที่บ้าน แต่หากหัวหน้างานของท่านไม่เห็นด้วย ท่านก็จะไม่ใช่ระบบการทำงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.44$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านรับทราบช่องทางการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กร และสามารถปฏิบัติได้อย่างเข้าใจและชัดเจน ($\bar{X} = 3.98$)

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุด ด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านบรรทัดฐานที่บ้าน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
บรรทัดฐานที่บ้าน			
1) สมาชิกในครอบครัวของท่านเข้าใจระบบการทำงานจากที่บ้าน	3.77	0.95	มาก
2) สมาชิกในครอบครัวของท่านให้การสนับสนุนการทำงานจากที่บ้านของท่าน	3.86	0.95	มาก
3) การทำงานจากที่บ้านของท่านไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวของท่าน	3.88	1.02	มาก
4) สภาพแวดล้อมในการทำงานจากที่บ้านของท่านถูกต้องตามหลักการยศาสตร์ เช่น เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ การสั่นสะเทือน เป็นต้น	3.47	1.04	มาก
5) ถึงแม้ว่าองค์กรของท่านจะมีระบบการทำงานจากที่บ้าน แต่หากสมาชิกในครอบครัวของท่านไม่เห็นด้วย ท่านก็จะไม่ใช่ระบบการทำงานจากที่บ้าน	2.80	1.00	ปานกลาง
6) ในอนาคตท่านจะใช้ระบบการทำงานจากที่บ้าน หากสมาชิกในครอบครัวของท่านให้การสนับสนุน	3.68	1.00	มาก
รวม	3.58	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่าบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ถึงแม้ว่าองค์กรของท่านจะมีระบบการทำงานจากที่บ้าน แต่หากสมาชิกในครอบครัวของท่านไม่เห็นด้วย ท่านก็จะไม่ใช่ระบบการทำงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 2.80$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก คือ การทำงานจากที่บ้านของท่านไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวของท่าน ($\bar{X} = 3.88$) และ สมาชิกในครอบครัวของท่านให้การสนับสนุนการทำงานจากที่บ้านของท่าน ($\bar{X} = 3.86$)

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุด ด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน			
1) องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ที่เพียงพอและเหมาะสม ในการทำงานจากที่บ้านให้แก่บุคลากร	3.09	1.01	ปานกลาง
2) อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานจากที่บ้าน ทำให้ท่านทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.24	0.98	ปานกลาง
3) องค์กรของท่านมีเทคโนโลยีที่รวดเร็ว สามารถรองรับ การทำงานจากที่บ้านได้	3.33	0.99	ปานกลาง
4) เทคโนโลยีขององค์กรช่วยให้ท่านติดต่อประสานงาน กับผู้อื่นได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	3.52	0.89	มาก
5) ท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีขณะที่ ท่านทำงานจากที่บ้าน	3.91	1.01	มาก
6) ท่านสามารถใช้โปรแกรมเพื่อการประชุมออนไลน์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น Zoom, Microsoft Team, Google Meet และ Cisco WebEx เป็นต้น	3.75	0.95	มาก
7) ท่านสามารถใช้โปรแกรมการติดต่อสื่อสารเพื่อ การตอบโต้ข้อความในการทำงานร่วมกันได้อย่าง มีประสิทธิภาพ เช่น โปรแกรม Slack, Line และ Facebook Message เป็นต้น	3.90	0.94	มาก
8) ท่านสามารถใช้โปรแกรมสำนักงานในการทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น อีเมล ปฏิทินนัดหมาย โปรแกรมการทำเอกสาร และการทำไฟล์นำเสนอ เป็นต้น	3.82	0.92	มาก
9) ท่านสามารถใช้ระบบรวบรวมไฟล์หรือเอกสารได้ อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น Google Drive, Dropbox, Onedrive และ iCloud เป็นต้น	3.76	0.97	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
9) ท่านสามารถใช้ระบบรวบรวมไฟล์หรือเอกสารได้ อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น Google Drive, Dropbox, Onedrive และ iCloud เป็นต้น	3.76	0.97	มาก
รวม	3.48	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่าบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นต่อปัจจัยทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก คือ องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ที่เพียงพอและเหมาะสมในการทำงานจากที่บ้านให้แก่บุคลากร ($\bar{X} = 3.09$) อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานจากที่บ้าน ทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.24$) และ องค์กรของท่านมีเทคโนโลยีที่รวดเร็ว สามารถรองรับการทำงานจากที่บ้านได้ ($\bar{X} = 3.33$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก คือ ท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีขณะที่ท่านทำงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.91$) และ ท่านสามารถใช้โปรแกรมการติดต่อสื่อสารเพื่อการตอบโต้ข้อความในการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น โปรแกรม Slack, Line และ Facebook Message เป็นต้น ($\bar{X} = 3.90$)

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านนโยบายองค์กร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1) องค์กรของท่านมีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรใช้ รูปแบบการทำงานจากที่บ้าน	3.29	0.98	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2) ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรสนับสนุนให้บุคลากรใช้รูปแบบการทำงานจากที่บ้าน	3.36	0.96	ปานกลาง
3) องค์กรของท่านมีระบบการรายงานตัวในการทำงานจากที่บ้านอย่างชัดเจน เช่น 8.30-16.30 น.	3.54	1.16	มาก
4) องค์กรของท่านมีนโยบายสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการทำงานจากที่บ้านให้แก่บุคลากร เช่น ค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	2.49	1.31	น้อย
5) องค์กรของท่านมีระเบียบกฎเกณฑ์ที่จะใช้ในการทำงานจากที่บ้านชัดเจน	3.13	3.20	ปานกลาง
6) องค์กรของท่านมีการวัดผลการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมกับรูปแบบการทำงานจากที่บ้าน	3.20	3.46	ปานกลาง
7) ในอนาคตท่านต้องการมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางการทำงานจากที่บ้านขององค์กร เพื่อกำหนดเป็นนโยบายการทำงานที่บ้านขององค์กรที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรม	3.46	0.92	มาก
รวม	3.21	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 แสดงว่าบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นต่อปัจจัยนโยบายองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.21$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับน้อยคือ องค์กรของท่านมีนโยบายสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการทำงานจากที่บ้านให้แก่บุคลากร เช่น ค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ($\bar{X} = 2.49$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก คือ องค์กรของท่านมีระบบการรายงานตัวในการทำงานจากที่บ้านอย่างชัดเจน เช่น 8.30-16.30 น. ($\bar{X} = 3.54$) และ ในอนาคตท่านต้องการมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางการทำงานจากที่บ้านขององค์กร เพื่อกำหนดเป็นนโยบายการทำงานที่บ้านขององค์กรที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรม ($\bar{X} = 3.46$)

ตารางที่ 4.8 แสดงผลรวมความคิดเห็นรายด้านของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา

ผลรวมรายด้านของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ			
ประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home)	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน	3.58	0.91	มาก
ความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน	3.39	0.78	ปานกลาง
บรรทัดฐานที่ทำงาน	3.71	0.66	มาก
บรรทัดฐานที่บ้าน	3.58	0.72	มาก
ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน	3.48	0.66	มาก
นโยบายองค์กร	3.21	0.76	ปานกลาง
รวม	3.49	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงว่าบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา มีผลรวมระดับความคิดเห็นรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้ การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ($\bar{X} = 3.58$) ความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน ($\bar{X} = 3.39$) บรรทัดฐานที่ทำงาน ($\bar{X} = 3.71$) บรรทัดฐานที่บ้าน ($\bar{X} = 3.58$) ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.48$) และนโยบายองค์กร ($\bar{X} = 3.21$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์ โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา

ประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
การทำงานจากที่บ้านช่วยให้ท่านบริหารจัดการเวลาได้ดีขึ้น	3.56	0.93	มาก
การทำงานจากที่บ้านช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย	3.41	0.94	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
การทำงานจากที่บ้านช่วยให้ท่านสร้างผลงานได้มากขึ้นในเวลาเท่าเดิม	3.30	0.93	ปานกลาง
รวม	3.42	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 แสดงว่าบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การทำงานจากที่บ้านช่วยให้ท่านบริหารจัดการเวลาได้ดีขึ้น ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การทำงานจากที่บ้านช่วยให้งานประสบความสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.41$) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน คือ การทำงานจากที่บ้านช่วยให้ท่านสร้างผลงานได้มากขึ้นในเวลาเท่าเดิม ($\bar{X} = 3.30$)

ตารางที่ 4.10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กับประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19	Pearson Correlation	P-Value (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน	0.83	0.00**	สัมพันธ์สูง
ความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน	0.80	0.00**	สัมพันธ์สูง
บรรทัดฐานที่ทำงาน	0.64	0.00**	สัมพันธ์สูง
บรรทัดฐานที่บ้าน	0.66	0.00**	สัมพันธ์สูง
ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน	0.66	0.00**	สัมพันธ์สูง
นโยบายองค์กร	0.39	0.00**	สัมพันธ์ปานกลาง

** มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 แสดงว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) กับประสิทธิภาพการทำงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกทุกปัจจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยได้ ดังนี้ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของบุคลากรสูงที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.83 รองลงมาคือปัจจัยความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.80 รองลงมาคือปัจจัยบรรทัดฐานที่ทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.64 รองลงมาคือ ปัจจัยบรรทัดฐานที่บ้าน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.66 รองลงมาคือ ปัจจัยทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.66 กล่าวได้ว่าทั้ง 5 ปัจจัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสุดท้าย ปัจจัยนโยบายองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.39 กล่าวได้ว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home)

ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Multiple Regression Analysis) กับตัวแปรอิสระ

ปัจจัย	B	S.E.	Beta	T	P-Value
ค่าคงที่	-0.134	0.150		-0.892	0.373
การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน	0.519	0.043	0.547	12.108	0.000**
ความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน	0.388	0.051	0.352	7.553	0.000**
บรรทัดฐานที่ทำงาน	0.026	0.060	0.020	0.431	0.667
บรรทัดฐานที่บ้าน	-0.106	0.058	-0.089	-1.842	0.067

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ปัจจัย	B	S.E.	Beta	T	P-Value
ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่ เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน	0.193-	0.060	0.147	3.231	0.001**
นโยบายองค์กร	0.001	0.038	-0.001	-0.020	0.984

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, $R = 0.886$, $R^2 = 0.784$

จากตารางที่ 4.11 แสดงว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา มีทั้งหมด 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ปัจจัยด้านความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์จากการพยากรณ์ (R) เท่ากับ 0.886 ค่าสัมประสิทธิ์จากการพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว (R^2) เท่ากับ 0.784 วิเคราะห์ได้ว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้าน สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาได้ร้อยละ 78.4 ในขณะที่ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน และปัจจัยด้านนโยบายองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถสรุปในรูปแบบของสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพการทำงาน = $0.519 \times \text{การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน} + 0.388 \times \text{ความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน} + 0.193 \times \text{ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน}$

ตารางที่ 4.12 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home)

ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้าน
ประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการนำตัว
แปรเข้าทั้งหมด (Enter Multiple Regression Analysis) กับตัวแปรอิสระและตัวแปร
ควบคุม

ปัจจัย	B	S.E.	Beta	T	P-Value
ค่าคงที่	0.300	0.290		1.038	0.300
เพศ	0.016	0.059	0.008	0.262	0.793
อายุ	-0.040	0.040	-0.048	-0.997	0.320
สถานภาพสมรส	-0.041	0.046	-0.028	-0.901	0.368
ตำแหน่งงาน	-0.043	0.060	-0.026	-0.715	0.475
ประเภทของบุคลากร	-0.024	0.064	-0.011	-0.381	0.703
วุฒิการศึกษา	-0.069	0.044	-0.057	-1.585	0.114
ประสบการณ์	0.066	0.046	0.064	1.432	0.153
ประเภทของงาน	0.024	0.027	0.026	0.903	0.367
การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน	0.523	0.043	0.551	12.137	0.000**
ความเข้ากันได้และความง่ายใน การใช้งาน	0.363	0.053	0.330	6.807	0.000**
บรรทัดฐานที่ทำงาน	0.011	0.062	0.008	0.178	0.859
บรรทัดฐานที่บ้าน	-0.089	0.059	-0.074	-1.505	0.133
ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่ เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน	0.170	0.061	0.129	2.792	0.006**
นโยบายองค์กร	0.008	0.038	0.007	0.210	0.834

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, $R = 0.890$, $R^2 = 0.793$

จากตารางที่ 4.12 แสดงว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้าน
ประกันคุณภาพการศึกษา มีทั้งหมด 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ปัจจัยด้าน
ความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อ

การใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์จากการพยากรณ์ (R) เท่ากับ 0.890 ค่าสัมประสิทธิ์จากการพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว (R^2) เท่ากับ 0.793 วิเคราะห์ได้ว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้าน สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาได้ร้อยละ 79.3 ในขณะที่ปัจจัยควบคุม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประเภทของบุคลากร วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ ประเภทของงาน และปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน และปัจจัยด้านนโยบายองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถสรุปในรูปแบบของสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพการทำงาน = $0.523 \times \text{การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน} + 0.363 \times \text{ความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน} + 0.170 \times \text{ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน}$

ตารางที่ 4.13 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home)

ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ปัจจัย	B	S.E.	Beta	T	P-Value
ค่าคงที่	-0.176	0.133		-1.327	0.186
การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน	0.487	0.038	0.513	12.800	0.000**
ความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน	0.380	0.050	0.345	7.535	0.000**
ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน	0.164	0.052	0.125	3.176	0.002**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, $R = 0.884$, $R^2 = 0.782$

จากตารางที่ 4.13 แสดงว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา มีทั้งหมด 3 ด้าน เช่นเดียวกับวิธีการนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Multiple Regression Analysis) คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ปัจจัยด้านความเข้า

กันได้และความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์จากการพยากรณ์ (R) เท่ากับ 0.884 ค่าสัมประสิทธิ์จากการพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว (R²) เท่ากับ 0.782 วิเคราะห์ได้ว่าทั้ง 3 ปัจจัย สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาได้ร้อยละ 78.2 ซึ่งสามารถสรุปในรูปแบบของสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพการทำงาน = $0.487 \times \text{การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน} + 0.380 \times \text{ความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน} + 0.164 \times \text{ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน}$

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐาน		ผลการทดสอบ
สมมุติฐานที่ 1	ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของบุคลากร	ไม่สามารถ ปฏิเสธสมมุติฐาน (P-Value < .05)
สมมุติฐานที่ 2	ปัจจัยด้านความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของบุคลากร	ไม่สามารถ ปฏิเสธสมมุติฐาน (P-Value < .05)
สมมุติฐานที่ 3	ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของบุคลากร	ปฏิเสธสมมุติฐาน (P-Value > .05)
สมมุติฐานที่ 4	ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของบุคลากร	ปฏิเสธสมมุติฐาน (P-Value > .05)
สมมุติฐานที่ 5	ปัจจัยด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของบุคลากร	ไม่สามารถ ปฏิเสธสมมุติฐาน (P-Value < .05)
สมมุติฐานที่ 6	ปัจจัยด้านนโยบายองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของบุคลากร	ปฏิเสธสมมุติฐาน (P-Value > .05)

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา พบว่ามีตัวแปรอิสระ 3 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านในช่วงสถานการณ์โควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ปัจจัยด้านความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยพิจารณาจากทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากที่บ้าน ได้แก่ ทักษะที่มีต่อการทำงานจากที่บ้าน บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม และใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research Method) ที่ได้จากการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 286 คน ทั้งนี้แบบสอบถามถูกพัฒนาขึ้นบนพื้นฐานของปัจจัยต่าง ๆ จากที่ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ก่อนทำการเก็บการรวบรวมข้อมูล และใช้โปรแกรม SPSS for Windows (Statistical Package for Social Science) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ประกอบไปด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การจัดกลุ่มความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วย Factor Analysis และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) และวิธีการนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ผลการศึกษามีดังนี้

5.1 สรุปผล

5.1.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

บุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 286 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 76.57) มีอายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 32.52) สถานภาพสมรสเป็นโสด (ร้อยละ 60.49) ปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 52.80) เป็นพนักงานสถาบัน/พนักงานมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 88.11) มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ

46.85) มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 เดือน – 10 ปี (ร้อยละ 36.36) และปฏิบัติงานบริการ (ร้อยละ 43.36)

5.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา มีทั้งหมด 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ปัจจัยด้านความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ปัจจัยด้านความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ในขณะที่ปัจจัยควบคุม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประเภทของบุคลากร วุฒิกการศึกษา ประสบการณ์ ประเภทของงาน และปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน และปัจจัยด้านนโยบายองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถสรุปในรูปแบบของสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพการทำงาน = $0.523 \times \text{การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน} + 0.363 \times \text{ความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน} + 0.170 \times \text{ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน}$

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา มีทั้งหมด 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ปัจจัยด้านความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน โดยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กุลนิษฐ์ เสฐียรโกเศศ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์ (2564) ภัทรพงษ์ ยมนา (2557) วลัยุช ก้าวสัมพันธ์ (2554) และวีรยา อิทธิพัฒน์ภากิน และอานนท์ ทับเที่ยง (2562) ที่พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านเช่นกัน ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากเมื่อบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ปฏิบัติตามนโยบายให้ทำงานจากที่บ้านช่วงในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เพื่อการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) จึงได้รับรู้ถึงประโยชน์ของการทำงานจากที่บ้านว่าทำให้สุขภาพกายและสุขภาพจิตดีขึ้น เนื่องจากได้ลดการเดินทาง ลดการพบปะกันในสังคมหรือพบให้น้อยที่สุด ซึ่งเป็นการลดการแพร่กระจายของโรคโควิด-19 และป้องกันความเสี่ยงที่เกิดจากการอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม สร้างความปลอดภัยทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับที่เว็บไซต์ไทยรัฐออนไลน์กล่าวว่า การทำงานจากที่บ้านเป็นมาตรการที่ช่วยลดความแออัดของคน ลดการเดินทาง และลดการแพร่เชื้อไวรัสโควิด-19 ไม่ให้มีการแพร่ระบาดอย่างรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร (“เปิดปฏิบัติการ Work from home เช็กความพร้อมรัฐ-เอกชนรับวิกฤติโควิด-19,” 2563) จึงอาจกล่าวได้ว่า การทำงานจากที่บ้านในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ไม่ได้เป็นแค่นโยบายทางเลือก แต่เป็นทางรอด ที่เป็นทางออกที่ดีที่สุดของมนุษย์ทุกคนในขณะนี้ และเป็นวิถีชีวิตการทำงานที่กลายเป็นความปกติใหม่ ที่เป็นกระแสหลักของสังคมโลกปัจจุบันไปโดยปริยาย นอกจากนี้ ยังช่วยลดความกดดันและดึงเครียดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ต้องเผชิญหน้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงความเครียดจากการเดินทาง และการเผชิญกับมลพิษทางอากาศ อีกทั้ง ยังประหยัดค่าใช้จ่ายและ

เวลาในการเดินทาง (7 ข้อดีเมื่อ Work from home, 2563) ได้อีกด้วย อีกทั้ง การทำงานจากที่บ้าน ยังมีความยืดหยุ่นสูง มีอิสระในการทำงาน จึงทำให้บุคลากรสามารถบริหารจัดการเวลาได้ด้วยตัวเอง ช่วยให้มีเวลาส่วนตัวในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น การอ่านหนังสือเพิ่มศักยภาพให้ตนเอง การนั่งสมาธิผ่อนคลายให้มีสติ การทำความสะอาดที่พักอาศัยให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สำหรับคนที่มี ครอบครัวยังสามารถใช้เวลากับครอบครัวได้เพิ่มขึ้น ทำให้สามารถจัดการสมดุลชีวิตการทำงานและ ชีวิตส่วนตัวได้มากขึ้น (Work Life Balance) (วิธีการมีแนวคิด Work life balance ในองค์กรและ ส่วนบุคคลที่สมบูรณ์แบบ, 2563) อีกทั้ง การทำงานจากที่บ้านยังทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานมากยิ่งขึ้น เนื่องจากไม่ถูกขัดจังหวะในการทำงานจากการประชุมด่วน หรือเรื่องอื่น ๆ ที่ทำให้เราไม่ได้ ทำงาน แต่การทำงานจากที่บ้านสามารถหลีกเลี่ยงเรื่องดังกล่าวได้ เนื่องจาก บุคลากรสามารถทำอย่างอื่นควบคู่ไปกับการประชุมออนไลน์ได้ (5 ข้อดี และ 5 ข้อเสียจากการ Work from home, 2563) นอกจากนี้ ยังมีเวลาเหลือจากการเดินทางไป-กลับ ระหว่างที่พักอาศัยกับที่ทำงาน ทำให้มีเวลาในการทำงานและมีสมาธิจดจ่อในการทำงานมากขึ้น เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ก็ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งจากการวิจัยของมหาวิทยาลัย Stanford, Airtasker และ MindMetre พบว่า การทำงานจากที่บ้านทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานและมีสมาธิจดจ่อกับงานมากขึ้น และจากรายงานการสำรวจของ Morar Consulting's ในปี 2017 พบว่า พนักงาน ที่มีการทำงานจากที่บ้านอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ไม่ได้รับสิทธิ์นี้ (รวีศ หาญอุตสาหะ, 2563)

2) ปัจจัยด้านความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กุลนิษฐ์ เสฐียรโกเศศ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์ (2564) ชาลีนี ฐิติโชติพัฒนชัย (2559) ภัทรพงษ์ ยมนา (2557) วลัญช์ ก้าวสัมพันธ์ (2554) และวีรยา อิทธิพัฒน์ภากิน และอานนท์ ทับเที่ยง (2562) ที่พบว่าปัจจัยด้านความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านเช่นกัน ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาได้รับรู้ถึงความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งานจากการทำงานจากที่บ้าน วามี่ขั้นตอนการทำงานที่สะดวก เข้าใจได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนไปกว่าการทำงานในสำนักงาน และใช้เวลาในการเรียนรู้ไม่นาน โดยไม่ต้องอาศัยประสบการณ์หรือคู่มือแนะนำในการทำงาน ถึงแม้ว่าจะไม่เคยทำงานจากที่บ้านมาก่อน นอกจากนี้ อาจเป็นเพราะห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือด้านประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละแห่งมีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน ตลอดจนเสริมทักษะด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานที่บ้านให้แก่บุคลากร เป็นการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ดังเช่น สำนักบรรณสารการพัฒนา

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มีการติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการแก้ปัญหาสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของรัฐบาล ที่กล่าวถึงประเด็นการเว้นระยะทางสังคม โดยการให้ทำงานจากที่บ้าน ผู้อำนวยการสำนักบรรณสารสนเทศฯ จึงเล็งเห็นความสำคัญของการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน ตลอดจนทักษะการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานที่บ้าน จึงมีการประชุมกับบุคลากรเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานจากที่บ้าน อาทิ การรายงานผลการปฏิบัติงาน การรายงานตัวในการเข้า-ออก ปฏิบัติงานของบุคลากร และการประชุมออนไลน์ เป็นต้น อีกทั้ง ยังมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมการประชุมออนไลน์ที่มีฟีเจอร์สำหรับการประชุมโดยเฉพาะ เช่น การแชร์และแก้ไขไฟล์เอกสาร Word Excel หรือ PowerPoint แบบเรียลไทม์ โดยใช้โปรแกรม Zoom และโปรแกรม Microsoft Teams เป็นต้น ดังนั้น เมื่อถึงเวลาที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานจริงโดยการทำงานจากที่บ้าน ก็สามารถปฏิบัติงานได้อย่างง่ายดาย ไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานปกติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Igbaria and Guimaraes (1999) ที่พบว่าการฝึกอบรมหัวหน้างานและพนักงานเกี่ยวกับประโยชน์ของการทำงานทางไกลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการทำงานทางไกลในองค์การ นอกจากนี้ ยังอาจเป็นเพราะบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา เป็นบุคลากรทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีความขยันหมั่นเพียรในการฝึกฝนและค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ จึงมีทักษะดิจิทัล (Digital literacy) ในระดับดี ซึ่งเป็นทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐานที่จะเป็นตัวช่วยสำคัญในการสื่อสาร และการทำงานร่วมกัน โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2564) ได้กล่าวว่า ทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มี 9 ด้าน ได้แก่ 1) การใช้งานคอมพิวเตอร์ 2) การใช้งานอินเทอร์เน็ต 3) การใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย 4) การใช้โปรแกรมประมวลคำ 5) การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ 6) การใช้โปรแกรมการนำเสนอ 7) การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล 8) การทำงานร่วมกันออนไลน์ และ 9) การใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งในการทำงานจากที่บ้านของบุคลากรล้วนต้องใช้ทักษะดิจิทัลทั้ง 9 ด้านทั้งสิ้น



ภาพที่ 5.1 ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 9 ด้าน

แหล่งที่มา: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2564.

อีกทั้ง เมื่อห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือด้านประกันคุณภาพการศึกษาทุกแห่งปิดให้บริการ การให้บริการผู้ใช้จึงเปลี่ยนจากแบบเดิมเป็นให้บริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัล ได้แก่ บริการตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาออนไลน์ บริการสืบค้นออนไลน์ บริการฐานข้อมูลออนไลน์ บริการบทความอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำเอกสารคู่มือและวิดีโอแนะนำการเข้าถึงและการใช้ทรัพยากรห้องสมุดจากที่บ้านสำหรับอาจารย์และนักศึกษา การแนะนำช่องทางติดต่อบรรณารักษ์ กรณีมีปัญหาในการเข้าถึงและการใช้ทรัพยากรห้องสมุดจากที่บ้าน ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานให้บริการออนไลน์ และงานอื่น ๆ จากที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้รับรู้ได้ถึงความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งานว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานจากที่บ้านของบุคลากร

3) ปัจจัยด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กุลนิษฐ์ เสฐียรโกเศศ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์ (2564) และวลัญช์ ก้าวสัมพันธ์ (2554) ที่พบว่าปัจจัยด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านเช่นกัน ที่เป็น

เช่นนี้ อาจเป็นเพราะห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละแห่ง มีการจัดสรรอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น มีการให้ยืม เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือโน้ตบุ๊ก ของสำนักงานไปใช้ในช่วงการทำงานจากที่บ้าน เป็นต้น ตลอดจน มีเทคโนโลยีที่สามารถรองรับการทำงานและติดต่อประสานงานกับผู้อื่นได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วลัยช์ ก้าวสัมพันธ์ (2554) และ เสาวรัช รัตนคำฟูและ เมธาวี รัชตวิจิตร (2563) ที่กล่าวว่าหน่วยงานควรสนับสนุนและจัดหาอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้แก่ บุคลากร เช่น จัดให้มีบริการยืมอุปกรณ์เพื่อนำไปใช้ในการทำงานจากที่บ้านหรือการทำงานทางไกล เป็นต้น นอกจากนี้ อาจเป็นเพราะห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือด้านประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละ แห่งมีการเตรียมความพร้อม และมีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน ตลอดจน เสริมทักษะด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานที่บ้านให้แก่บุคลากร ดังที่กล่าว ไปแล้วข้างต้น จึงทำให้บุคลากรสามารถทำงานจากที่บ้านได้โดยใช้โปรแกรมต่าง ๆ อย่างมี ประสิทธิภาพ ได้แก่ การใช้โปรแกรมสำนักงานในการทำงาน เช่น การรับ-ส่งอีเมล ปฏิทินนัดหมาย โปรแกรมการทำเอกสาร และการทำไฟล์นำเสนอ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการใช้ระบบรวบรวมไฟล์ หรือเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น Google Drive, Dropbox, Onedrive และ iCloud เป็นต้น อีกทั้ง การประชุมออนไลน์ด้วยโปรแกรม Zoom, Microsoft Team, Google Meet และ Cisco WebEx เป็นต้น รวมไปถึงการใช้โปรแกรมการติดต่อสื่อสารเพื่อการตอบโต้ข้อความในการทำงาน ร่วมกัน เช่น โปรแกรม Slack, Line และ Facebook Message เป็นต้น จึงทำให้บุคลากรไม่ค่อย ประสบปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีขณะทำงานจากที่บ้าน

5.2.2 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

1) สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของบุคลากร จากการทดสอบสมมุติฐานพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ถึง ประโยชน์การใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรห้องสมุดเครือข่าย ความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษารับรู้ถึงประโยชน์ของการทำงานจากที่บ้านในช่วง สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ว่าทำให้เกิดความความปลอดภัยทั้งต่อตนเองและผู้อื่น จากการลดการเดินทาง ลดการพบปะพูดคุยหรืออยู่รวมตัวกันเป็นกลุ่ม ลดการสัมผัสเสี่ยงต่าง ๆ เช่น ลูกบิดประตู ปุ่มกดลิฟต์ พนักเก้าอี้รถโดยสารสาธารณะ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับที่เว็บไซต์กรุงเทพ ธุรกิจออนไลน์ได้กล่าวว่า การทำงานจากที่บ้านหนึ่งวิธีปฏิบัติที่สำคัญในการรักษาระยะห่างกับสังคม ได้ โดยสามารถลดการพบปะพูดคุย หรือรวมตัวอยู่ในพื้นที่แออัด ซึ่งเป็นวิธีที่จะช่วยลดการแพร่ระบาด

ของโรคได้เป็นอย่างดี (“Work From Home ช่วยลดการระบาด ‘โควิด-19’ ระลอกใหม่ได้ยังไง?” 2564)

2) สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของบุคลากร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะ บุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษารับรู้ถึงความเข้ากันได้และความง่ายในการทำงานจากที่บ้าน ว่าสามารถเข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานจากที่บ้านได้ง่าย ใช้เวลาในการเรียนรู้ได้ภายในเวลาที่รวดเร็ว มีขั้นตอนการทำงานที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อนไปกว่าการทำงานแบบปกติ สามารถทำได้โดยไม่ต้องอาศัยประสบการณ์ ถึงแม้ว่าจะไม่เคยทำงานจากที่บ้านมาก่อน

3) สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของบุคลากร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการรับรู้ความคาดหวังจากสังคมในที่ทำงาน จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้บังคับบัญชา จากผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับและเห็นด้วยกับการทำงานจากที่บ้าน แต่หากตัวบุคลากรเองคิดว่ารูปแบบการทำงานของตนเองไม่เหมาะสม หรือไม่สอดคล้องกับการทำงานจากที่บ้าน ก็จะไม่ส่งผลให้ปัจจัยบรรทัดฐานที่ทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานจากที่บ้านจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะงาน (Job Characteristics) ว่าเหมาะสมกับการทำงานจากที่บ้านหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับที่ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. ส่วนสื่อสารองค์กร (2563) กล่าวว่า งานที่จะสามารถทำงานจากที่บ้านได้ต้องพิจารณาจากลักษณะงานเป็นหลัก เช่นเดียวกับงานห้องสมุดที่ไม่ใช่ทุกงานจะสามารถทำงานจากที่บ้านได้ เช่น งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการเอกสารต้นฉบับ งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานเตรียมตัวเล่มหนังสือ งานซ่อมแซมและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น

4) สมมุติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของบุคลากร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจเป็นเช่นเดียวกับบรรทัดฐานที่ทำงาน คือ ถึงแม้จะรับรู้ความคาดหวังจากคนที่บ้านที่ยอมรับและเห็นด้วยกับการทำงานจากที่บ้าน แต่หากตัวบุคลากรเองคิดว่ารูปแบบการทำงานของตนเองไม่เหมาะสม หรือไม่สอดคล้องกับการทำงานจากที่บ้าน ก็จะไม่ส่งผลให้ปัจจัยบรรทัดฐาน ที่บ้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านเช่นกัน อีกทั้ง สภาพแวดล้อม

ในการทำงานจากที่บ้านของบุคลากรแต่ละคน อาจไม่เหมาะสมหรือไม่ได้เอื้ออำนวยให้ทำงานได้อย่างสะดวก ถูกต้องตามหลักการยศาสตร์ (Ergonomics) เช่น เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ การจัดโต๊ะและเก้าอี้นั่งทำงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับที่ สุธล้า ปรีชาพันธ์ (2563) แพทย์ทางด้านเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลวิชัยยุทธ กล่าวว่า ในการทำงานจากที่บ้าน ควรปรับสภาพแวดล้อมและท่าทางการทำงานให้ถูกต้องตามหลักการยศาสตร์ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่เกิดปัญหาสุขภาพตามมาในภายหลัง

5) สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของบุคลากร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือด้านประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละแห่งให้การตอบรับมาตรการและการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของรัฐบาลในเรื่องการทำงานจากที่บ้านเป็นอย่างดี จึงมีการเตรียมความพร้อม สนับสนุน และจัดสรรอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น มีการให้ยืมเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือโน้ตบุ๊กของสำนักงานไปใช้ในการทำงานจากที่บ้าน เป็นต้น ตลอดจน มีเทคโนโลยีที่สามารถรองรับการทำงานและติดต่อประสานงานกับผู้อื่นได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ (2562, น. 24) ที่กล่าวว่า ทรัพยากรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าปัจจัยอื่น

6) สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านนโยบายองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของบุคลากร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านนโยบายองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ นโยบายการทำงานจากที่บ้านเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและต้องดำเนินการทันที เพื่อแก้ปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 อย่างเร่งด่วน หลายองค์กรไม่เคยมีนโยบายการทำงานจากที่บ้านมาก่อน บางองค์กรมีนโยบายการทำงานจากที่บ้านด้วยเงื่อนไขที่แตกต่างไปจากในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงอาจทำให้การทำงานจากที่บ้านของบุคลากรเกิดปัญหาติดขัดบ้าง อาจต้องเรียนรู้และปรับตัวไปพร้อม ๆ กันทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กับประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) พบว่าปัจจัยที่มีระดับความสัมพันธ์ต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือปัจจัยนโยบายองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.39 และเมื่อพิจารณาจากผลรวมระดับความคิดเห็นรายด้านของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของบุคลากร พบว่าปัจจัยที่มีผลรวมของค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางคือ ปัจจัยนโยบายองค์กร ($\bar{X} = 3.21$) เช่นเดียวกัน ผู้วิจัยจึงเห็นควรพิจารณาปัจจัยนี้เป็นสำคัญ ดังนี้

1) ห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือด้านประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละแห่ง ควรกำหนดนโยบายการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม เช่น เรื่องการรายงานตัวในการทำงานจากที่บ้าน การวัดผลการปฏิบัติงานที่ความเหมาะสมกับรูปแบบการทำงานจากที่บ้าน เป็นต้น เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ อาทิ โรคระบาด การชุมนุมประท้วง วิกฤตการณ์สังคมโลก ปัญหาสิ่งแวดล้อม ตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยการกำหนดเงื่อนไขการทำงานที่แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ เช่น ในกรณีการทำงานจากที่บ้านในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ต้องทำงานอยู่ที่บ้านหรือที่พำนักเท่านั้น เพื่อลดการแพร่กระจายเชื้อในสังคม แต่ในกรณีการทำงานจากที่บ้านจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เพื่อลดปัญหามลพิษในสิ่งแวดล้อม แก้ปัญหาการจราจร ประหยัดพลังงาน และประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กร อาจมีการกำหนดให้ทำงานจากที่บ้าน 1-2 วันต่อสัปดาห์ โดยสามารถทำงานจากที่ไหน เมื่อใดก็ได้ เพราะไม่มีข้อจำกัดในเรื่องการระบาดของโรคมาเกี่ยวข้อง โดยในการกำหนดนโยบายควรดำเนินการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร เหมาะสมกับศักยภาพของบุคลากร และต้องเป็นนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ทั้งนี้ ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางการทำงานจากที่บ้านขององค์กรด้วย เพราะการส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมนั้น จะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ช่วยให้การต่อต้านลดลง และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการกำหนดนโยบายขององค์กรให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนกนันท์ โตชูวงศ์ (2563) ที่กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงการทำงานไปเป็นแบบการทำงานจากที่บ้าน ควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในการวางแผนการดำเนินงานปรับรูปแบบการปฏิบัติงาน รวมถึงมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของ

พนักงานทุกคนในองค์กรเกี่ยวกับการดำเนินงานปรับรูปแบบการปฏิบัติงาน จะช่วยให้องค์กรได้แผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับศักยภาพของบุคลากรในการทำงานที่บ้านอย่างแท้จริง

2) การทำงานจากที่บ้านเป็นการลดต้นทุนและประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กรได้สูง ไม่ว่าจะเป็นค่าอุปกรณ์การทำงาน ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ และค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เหล่านี้จะกลายเป็นหน้าที่ของบุคลากรแทน และสิ่งหนึ่งที่คนส่วนใหญ่มองข้ามเพราะเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น นั่นคือ ค่าเสื่อมราคาของอุปกรณ์การทำงาน เครื่องใช้ไฟฟ้า และทุกสิ่งทุกอย่างภายในบ้านที่ต้องเสื่อมเร็วกว่ากำหนด เพราะต้องใช้งานนานขึ้นและหนักขึ้น ดังนั้น องค์กรไม่ควรปรับลดค่าตอบแทนใด ๆ ของบุคลากร ในทางตรงกันข้ามองค์กรควรเพิ่มค่าตอบแทนบางส่วนให้แก่บุคลากรเพื่อนำไปใช้เป็นค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการทำงานจากที่บ้าน เช่น ค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เป็นการแสดงความมีน้ำใจ และแสดงความเข้าใจต่อบุคลากร โดยควรกำหนดอยู่ในนโยบายการทำงานจากที่บ้านขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งจากงานวิจัยของ ชนกนันท์ โตชูวงศ์ (2563) พบว่า บุคลากรที่มีรายได้มากกว่าจะมีประสิทธิภาพในการทำงานจากที่บ้านมากกว่า ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีรายได้น้อยมีความกังวลกับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานจากที่บ้านในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ดังนั้น ผู้บริหารไม่ควรหักลดเงินเดือนของบุคลากร ซึ่งจะเป็นการบั่นทอนกำลังใจในการทำงานของบุคลากร แต่ควรปรับเปลี่ยนเป็นการพิจารณาค่าตอบแทนหรือสิ่งตอบแทนที่เป็นการเสริมกำลังใจในการทำงานให้บุคลากร เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การให้รางวัลตอบแทนพิเศษสำหรับพนักงานที่มีผลการทำงานมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างจากการทำงานที่บริษัท เป็นต้น (ชนกนันท์ โตชูวงศ์, 2563)

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการทำงานจากที่บ้านของบุคลากร
- 2) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางส่งเสริมให้บุคลากรทำงานจากที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3.3 ข้อจำกัดในการวิจัย

การทำงานจากที่บ้านในประเทศไทยที่ผ่านมายังไม่ค่อยได้รับความนิยมและยอมรับ จึงไม่ค่อยมีงานวิจัยที่เกี่ยวกับการทำงานจากที่บ้านในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานจากที่บ้านในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เนื่องจากเป็นสถานการณ์โลกที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลัน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (มีนาคม 17, 2563). *มาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (CORONAVIRUS DISEASE 2019 (COVID-19))* (ฉบับที่ 3). ค้นวันที่ 4 กรกฎาคม 2563 จาก https://www.ops.go.th/main/images/2563/muaAdmin/corona/COVID_3.pdf
- กระทรวงสาธารณสุข. กรมควบคุมโรค. (มีนาคม 28, 2563ก). *อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ ได้อะไรมากกว่าที่คิด*. ค้นวันที่ 4 กรกฎาคม 2563 จาก http://healthydee.moph.go.th/view_article.php?id=723
- กระทรวงสาธารณสุข. กรมควบคุมโรค. (เมษายน 1, 2563ข). *โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)*. ค้นวันที่ 4 กรกฎาคม 2563 จาก https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/ind_world.php
- กวิน สุวรรณตระกูล. (มีนาคม 18, 2563). *ไอแซก นิวตัน “Work from Home” ช่วงโรคระบาดกับการค้นพบทฤษฎีแรงโน้มถ่วงของโลก*. ค้นวันที่ 4 สิงหาคม 2563 จาก <https://thepeople.co/isaac-newton-work-from-home-during-the-great-plague-of-london/>
- การ *Work from home* คืออะไร มีข้อดีข้อเสียอะไรบ้าง. (2563). สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2564 จาก <https://www.digital-com.com/th/digital-economy/work-from-home/>
- กุลนิษฐ์ เสฐียรโกเศศ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์. (2564) *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการทำงาน Work From Home (WFH) ให้เกิดประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. ค้นวันที่ 24 พฤษภาคม 2564 จาก http://www.mis.ms.su.ac.th/MISMS01/PDF01/2242_20210331_KKunlanitAjTidathip_The_9th_Muban_Chombueng_Rajabhat_Universitys_National_Conference_2021.pdf
- ข้อดีและข้อเสียของการทำงานที่บ้านและทำงานที่ออฟฟิศ (work at home vs work at office)*. (2563). สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2564 จาก <https://plusprinting.bookplus.co.th/workathome-vs-workatoffice/>

- คณินิจ. (เมษายน 6, 2564). ข้อดี-ข้อเสียของการ *Work form Home* ทำงานที่บ้าน พร้อมแนะนำวิธีว่าควรทำอย่างไรให้ได้งานจริง ๆ. สืบค้นเมื่อ 8 เมษายน 2564 จาก https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=4208&pageid=19&read=true&count=true
- คลังความรู้สุขภาพกระทรวงสาธารณสุข. (เมษายน 1, 2563). วิธีป้องกันการติดเชื้อ COVID-19. ค้นวันที่ 25 ตุลาคม 2563 http://healthydee.moph.go.th/view_article.php?id=730
- เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา. (2563). *ความเป็นมา*. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/5moulibqa/>
- ชนกนันท์ โตชูวงศ์. (2563). การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (*Work from home*) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร. ค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2564 จาก <http://www.vl-abstract.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/150>
- ชนมณิกา เขียนนอก. (2562). การนำนโยบายเวิร์คฟอร์มโฮมไปปฏิบัติ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรณีศึกษา กองความปลอดภัยแรงงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. ค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2564 จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562_1597742307_6114832001.pdf
- ชาลิตี ฐิติโชติพัฒนชัย. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (*Telework*) ของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต). สืบค้นจาก http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:93267
- ติน ปรัชญพฤทธิ. (2543). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- ทินภัทร ที่สุวรรณ. (กรกฎาคม 22, 2563). ข้อดี ข้อเสีย ของการทำงานในรูปแบบ WFH. ค้นวันที่ 4 ธันวาคม 2563 จาก <https://dev.classmethod.jp/articles/what-are-the-advantages-and-disadvantages-of-wfh/>
- ทำงานที่บ้านอย่างไรให้เวิร์ค. (2563). ค้นวันที่ 8 เมษายน 2564 จาก <https://www.medix-global.com/thai/content/blog/view/?ContentID=2329>
- ทำงานที่บ้าน (*Work from home*) มีข้อดีกว่าที่คุณคิด!. (มีนาคม 31, 2563). ค้นวันที่ 4 ธันวาคม 2563 จาก <https://www.mycloudfulfillment.com/work-from-home-benefits/>
- ธงชัย สันติวงษ์. (2556). *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช

- ธนภรณ์ ฉิมแพ. (2560). ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา. *PULLINET Journal*, 4(2), 316-326. สืบค้นจาก <https://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal/article/view/227/227>
- ธนา รัชิตสา. (เมษายน 3, 2563). ความแตกต่างระหว่าง *Work from home* กับ *Work at home*. สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2564 จาก [https://www.brainfield.asia/ความแตกต่างระหว่าง - Work-from-home-กับ-Work-at-home/](https://www.brainfield.asia/ความแตกต่างระหว่าง-Work-from-home-กับ-Work-at-home/)
- บุญเกียรติ การเวกพันธุ์. (2562). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ และการประเมินผลนโยบาย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ปราณ สุวรรณทัต. (พฤษภาคม 5, 2563). นิสัยแบบไหน ทำงานแบบนั้น เรียนรู้ *Introvert*, *Extrovert* และ *Ambivert* จะได้ไม่ลาออกบ่อย ๆ. ค้นวันที่ 4 ธันวาคม 2563 จาก <https://brandinside.asia/jobs-for-any-kind-of-personality/>
- ปวิศ ชันธเสมา. (2563). ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงโควิดระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). สืบค้นจาก <https://e-research.siam.edu/kb/satisfaction-on-work-from-home/>
- เปิดปฏิบัติการ *Work From Home* เช็กความพร้อมรัฐ-เอกชนรับมือโควิด-19. (มีนาคม 23, 2563). ค้นวันที่ 4 กรกฎาคม 2563 จาก <https://www.thairath.co.th/news/business/market-business/1801051>
- เปิดเรื่องราว “เซอร์ไอแซก นิวตัน” มีจิตวิญญาณแรงโน้มถ่วงออกตอน “ทำงานจากที่บ้าน” ในภาวะโรคระบาด. (มีนาคม 15, 2563). ค้นวันที่ 4 สิงหาคม 2563 จาก <https://workpointtoday.com/newton/novel-coronavirus-2019/q-a-on-covid-19>
- พัชรา โพธิ์ไพฑูรย์. (พฤษภาคม 19, 2563). วิธีสร้าง *Employee engagement* ในช่วง *Work from home*. ค้นวันที่ 4 สิงหาคม 2563 จาก <https://humanos.biz/2020/04/17/tips-for-successfully-managing-remote-teams-during-work-from-home/>
- พิชาวีร์ เมฆขยาย. (2563). 5 ปัญหาสุขภาพจิตที่อาจเกิดได้ในระหว่าง *Work from home* และการกักกันตัวเอง. ค้นวันที่ 8 เมษายน 2564 จาก <https://www.istrong.co/single-post/possible-mentalhealth-workfromhome>
- พิชญ์พจี สายเชื้อ. (พฤศจิกายน 30, 2562). *ทำงานที่บ้าน* อย่างไร “ให้ไ้งาน. ค้นวันที่ 4 ธันวาคม 2563 จาก <https://www.prachachat.net/csr-hr/news-396699>

- เพ็ญพิชชากร แสนคำ. (2563). 5 อาการอันตรายจากการ *Work from Home*. ค้นวันที่ 8 เมษายน 2564 จาก <https://dric.nrct.go.th/News/DetailKnowledge/654>
- ภพกฤต ภพธรรณังกูร. (มีนาคม, 2563). *Coronavirus disease 2019 (COVID-19) สำหรับประชาชน*. ค้นวันที่ 25 ตุลาคม 2563 จาก http://www.pngo.moph.go.th/pna/wp-content/uploads/2020/03/ความรู้-COVID-19_FEMT_12022020.pdf
- ภัทรพงษ์ ยมนา. (2557). *ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจในระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร* (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต). สืบค้นจาก http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:141370
- มหาวิทยาลัยมหิดล. คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. (2563). *โควิด-19 คืออะไร?*. ค้นวันที่ 25 ตุลาคม 2563 จาก <https://www.gj.mahidol.ac.th/main/>
- มารู้ข้อดี-ข้อเสียของการทำงานแบบ *Work from home*. (มีนาคม 24, 2563). ค้นวันที่ 4 ธันวาคม 2563 จาก <https://www.eventpop.me/blogs/540-pros-and-cons-work-from-home>
- ย้อนรอยเส้นทางการทำงาน *Work from home*. (2563). ค้นวันที่ 4 สิงหาคม 2564 จาก <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/salary-man/wfh-history.html>
- วิศ ชาญอุตสาหะ. (2563). *Work from home คืออนาคตการทำงานต่อจากนี้?*. ค้นวันที่ 8 เมษายน 2564 จาก <https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/work-from-home-is-the-future>
- ราชกิจจานุเบกษา. (กุมภาพันธ์ 29, 2563). *ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ชื่อและอาการสำคัญของโรคติดต่ออันตราย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2563*. ค้นวันที่ 4 กรกฎาคม 2563 จาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2563/E/048/T_0001.PDF
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นามมีบุ๊คพับลิเคชั่น.
- ราคาที่คนทำงานต้องจ่ายเองจากการ ‘ทำงานจากที่บ้าน’ ช่วง COVID-19. (ตุลาคม 14, 2563). ค้นวันที่ 8 เมษายน 2564 จาก <https://prachatai.com/journal/2020/10/89943>
- รู้จัก “New normal” ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (มีนาคม 18, 2563). ค้นวันที่ 6 พฤษภาคม 2563 จาก <https://news.thaipbs.or.th/content/292126>
- ลิทกมล กิตติเจริญกุล. (2562). *ตำแหน่งและสายอาชีพที่สามารถใช้ระบบการทำงานแบบ Work from Home ในธุรกิจ B2B* (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต). สืบค้นจาก

http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:173689

วลัญช์ ก้าวสัมพันธ์. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานระยะไกล กรณีศึกษา
ธนาคารแห่งประเทศไทย* (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต). สืบค้นจาก

http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Creator/personDc/115604

วรทยา เชี่ยววัฒนะกุล. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับใช้สำนักงานเสมือน
(การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต)*. สืบค้นจาก

http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:173985

วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: เอช เอ็น กรุ๊ป.

วิธีการมีแนวคิด Work life balance ในองค์กรและส่วนบุคคลที่สมบูรณ์แบบ. (2563). ค้นวันที่
8 เมษายน 2564 จาก [https://www.dropbox.com/th_TH/business/resources/
work-life-balance](https://www.dropbox.com/th_TH/business/resources/work-life-balance)

วีรยา อธิพัฒน์ภากิน, และอานนท์ พับเพียง. (2562). *การศึกษาทัศนคติในมุมมองของพนักงานที่มี
ผลต่อการทำงานจากที่บ้าน*. สืบค้นจาก [https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/ET/
article/download/243933/165436/](https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/ET/article/download/243933/165436/)

ทำงานจากที่บ้าน. สืบค้นจาก [https://ph02.tci-
thaijo.org/index.php/ET/article/download/
243933/165436/](https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/ET/article/download/243933/165436/)

ไวรัสโคโรนา: อนามัยโลกประกาศให้โควิด-19 เป็น “การระบาดใหญ่” ทั่วโลก. (มีนาคม 12, 2563).
ค้นวันที่ 4 กรกฎาคม 2563 จาก [https://www.bbc.com/thai/international-
51838536](https://www.bbc.com/thai/international-51838536)

ไวรัสโคโรนา: ที่มา อาการ การรักษา และการป้องกันโรคโควิด-19. (มีนาคม 12, 2563). ค้นวันที่ 25
ตุลาคม 2563 จาก <https://www.bbc.com/thai/features-51734255>

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (มีนาคม 21, 2563). *ประกาศสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
เรื่อง ปิดที่ทำการสถาบันเป็นการชั่วคราว*. ค้นวันที่ 4 กรกฎาคม 2563 จาก
http://www.nida.ac.th/th/images/covid19/630321_COVID19.pdf

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (มีนาคม 21, 2563). *ประกาศสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
เรื่อง การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส
โคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19))*. ค้นวันที่
4 กรกฎาคม 2563 จาก [http://www.nida.ac.th/th/images/covid19/630321_
COVID19.pdf](http://www.nida.ac.th/th/images/covid19/630321_COVID19.pdf)

- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (มีนาคม 24, 2563). ประกาศสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง งดการจัดการเรียนการสอนในสถาบันและแนวปฏิบัติการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ กรณีสถานการณ์ไม่ปกติอันเนื่องมาจากภาวะการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-19. ค้นวันที่ 4 กรกฎาคม 2563 จาก <http://www.nida.ac.th/th/images/covid19/640102online.pdf>
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. ส่วนสื่อสารองค์กร (2563). เทคนิค Work from Home ให้มี Productivity และคงประสิทธิภาพการทำงาน. ค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2564 จาก <https://www.ftpi.or.th/2020/37386>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2564). *Digital literacy คืออะไร*. ค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2564 จาก <https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp>
- สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร. สำนักงานประชาสัมพันธ์. (มีนาคม 21, 2563). ประกาศ กรุงเทพมหานคร เรื่อง สั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว (ฉบับที่ 2). ค้นวันที่ 4 กรกฎาคม 2563 จาก <https://www.prbangkok.com/th/covid/detail/19/4324>
- สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร. สำนักงานประชาสัมพันธ์. (มีนาคม 27, 2563). ประกาศ กรุงเทพมหานคร เรื่อง สั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว (ฉบับที่ 4). ค้นวันที่ 4 กรกฎาคม 2563 จาก <https://www.prbangkok.com/th/covid/detail/19/4379>
- สุดหล้า ปรีชาพันธ์. (พฤษภาคม 7, 2563). *WORK FROM HOME ให้ปลอดภัย ห่างไกล OFFICE SYNDROME*. ค้นวันที่ 24 พฤษภาคม 2564 จาก <https://www.vichaiyut.com/th/clinics/rehabilitation-medicine/work-from-home-syndrome/>
- เสาวรัช รัตนคำฟู และเมธาวิ รัชตวิจิน. (พฤษภาคม 18, 2563). *ผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ*. ค้นวันที่ 1 กรกฎาคม 2563 จาก <https://tdri.or.th/2020/05/impact-of-working-from-home-covid-19/>
- อีกด้านของการทำงานที่บ้านช่วง COVID-19 ‘เครียด’ เพราะต้องตื่นตัวตลอดเวลา. (สิงหาคม 19, 2563). ค้นวันที่ 8 เมษายน 2564 จาก <https://prachatai.com/journal/2020/08/89114>
- 5 ข้อดี และ 5 ข้อเสียจากการ Work from home. (มีนาคม 31, 2563). ค้นวันที่ 24 มีนาคม 2564 จาก <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/ข้อดีและข้อเสีย-workfromhome/>
- 7 ข้อดีของการ Work from home. (เมษายน 1, 2564). 7 ข้อดีของการ Work from home. สืบค้นเมื่อ 8 เมษายน 2564 จาก <https://accesstrade.in.th/7-work-from-home/>
- 7 ข้อดีเมื่อ Work from home. (2563). ค้นวันที่ 24 มีนาคม 2564 จาก <https://www.scb.co.th/personal-banking/stories/tips-for-you/7-advantages-wfh.html>

- 8 ข้อควรรู้ เมื่อบริษัทจะให้พนักงาน Work from home. (เมษายน 8, 2563). สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2564 จาก <https://jobnow.work/article/8ข้อควรรู้workfromhome/>
- 50 ปีแห่งการทำงานทางไกล ‘Work from Home’ สอนอะไรเราบ้าง. (เมษายน 14, 2563). ค้นวันที่ 4 สิงหาคม 2563 จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/875872>
- Allen, T. D., Golden, T. D., & Shockley, K. M. (2015). *How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings*. *Psychological Science in the Public Interest*, 16, 40e68.
- Anthony, R. N., & Govindarajan
- Baruch, Y. (2001). The status of research on teleworking and an agenda for future research. *International Journal of Management Reviews*, 3, 113-129.
- Blount, Y. (2015). Telework: Not Business as Usual. In Haider, A. (Eds.), *Business Technologies in Contemporary Organizations: Adoption, Assimilation, and Institutionalization* (pp. 76-95). IGI Global. <http://doi:10.4018/978-1-4666-6623-8.ch004>
- Certo, Samuel C. (2000). *Modern Management* (8th ed.). New Jersey: Enflewood Cliffs, Prentice-Hall.
- Duxbury, L., Towers, I., Higgins C., & Thomas, J. A. (2006), ‘From 9 to 5 to 24 and 7: How Technology Redefined the Work Day’, in W.K. Law (ed.), *Information Resources Management: Global Challenges* (Hershey: Idea Group Inc), pp. 305–332.
- Felstead, A., Jewson, N., & Walters, S. (2005), *Changing Places of Work*. Basingstoke, Hampshire: Plagrove Macmillan.
- Golden, T. D. & Fromen, A. (2011), ‘Does it Matter Where Your Manager Works? Comparing Managerial Work Mode (Traditional, Telework, Virtual) Across Subordinate Work Experiences and Outcomes’, *Human Relations* 64, 11, 1451–1475.
- Golden, T. D., Veiga, J. F., & Dino, R. N. (2008), ‘The Impact of Professional Isolation on Teleworker job Performance and Turnover Intentions: Does Time Spent Teleworking, Interacting Face-to-Face, or Having Access to Communication-Enhancing Technology Matter?’, *Journal of Applied Psychology* 93, 6, 1412–1421.

- Gurstein P. (2001). *Wired to the World, Chained to the Home: Telework in Daily Life*. UBC Press; 2001. Retrieved October 4, 2020, from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=521413>
- Hill, E. J., Erickson, J. J., Holmes, E. K., & Ferris, M. (2010). 'Workplace Flexibility, Work Hours, and Work-Life Conflict: Finding an Extra day or two', *Journal of Family Psychology*, 24(3) 349–358.
- Igbaria, M., & Guimaraes, T. (1999). Exploring differences in employee turnover intentions and its determinants among telecommuters and non-telecommuters. *Journal of management Information Systems*, 16(1) 147-164. doi: 10.1080/07421222.1999.11518237
- Jan de Leede. (2020), *New ways of working practices: Antecedents and Outcomes*. Emerald Group Publishing Limited; 2016. Retrieved October 4, 2020, from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1423688>
- Jones, C. L. (2014). "Telecommuting." *Encyclopedia of Business and Finance*, 3rd ed., vol. 2, Macmillan Reference USA, 2014, pp. 733-736. *Gale eBooks*, <https://link.gale.com/apps/doc/CX3727500309/GVRL?u=thnida&sid=GVRL&xid=e8242a2f>. Accessed 5 Oct. 2020.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 608.
- Kossek, E. E., Lautsch, B. A., & Eaton, S. C. (2006). Telecommuting, control, and boundary management: Correlates of policy use and practice, job control, and work family effectiveness. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 347-367.
- Xinzhu, Liu & Anne, Mills. (2007). *Public Ends, Private Means: Strategic Purchasing of Health Services*. Washington, DC: World Bank Publications.
- Nattaya L. (มีนาคม 16, 2563). "Work from Home" มีมาตั้งแต่ยุค "เซอร์ ไอแซค นิวตัน" แคมได้ผลเกินคาด! ค้นวันที่ 4 สิงหาคม 2563 จาก <https://www.sanook.com/campus/1399699/>
- Nilles, J. M. (1975), 'Telecommunications and Organizational Decentralization', *IEEE Transactionson Communications* 23, 10, 1142–1147.

- Missked. (มีนาคม 31, 2563). *Work from Home* ทำงานยุคใหม่ ใช้เครื่องมืออย่างไรให้มีประสิทธิภาพ. ค้นวันที่ 8 เมษายน 2564 จาก <https://www.dailygizmo.tv/2020/03/31/work-from-home-new-remote-working/>
- Peterson, E. & Plowman, E. G. (1989) *Business Organization and Management* (3rd ed.). New York: Irwin.
- Smith, V. (1975). *Sociology of Work: An Encyclopedia*. Retrieved October 5, 2020, from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=719558&site=ehost-live&scope=site>
- Thompson, R. J., Payne, S. C., & Taylor, A. B. (2015). Applicant attraction to flexible Work arrangements: Separating the influence of flextime and flexplace. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88(4), 726–749.
- Trends in workplace flexibility*. (2015). Retrieved October 4, 2020, from <https://www.worldatwork.org/resources/research/surveys/workplace-flexibility>
- Troup, C., & Rose, J. (2012). Working from home: Do formal or informal telework arrangements provide better work–family outcomes? *Community, Work & Family*, 15(4), 471–486. doi.org/10.1080/13668803.2012.724220
- Wednesday Child. (เมษายน 6, 2563). โต๊ะ เก้าอี้ และการยศาสตร์ของการทำงานที่บ้าน. ค้นวันที่ 4 ธันวาคม 2563 จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/874707>
- Welz, C & Wolf, F. (January 1, 2010). *Telework in the European Union*. Retrieved October 4, 2020, <http://csdle.lex.unict.it/docs/labourweb/Telework-in-the-European-Union/1046.aspx>
- Wienclaw R. A. (2020). *Telecommuting. Research starters: Sociology*. Retrieved October 4, 2020, from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ers&AN=89185784>
- Williams, J. (2010), *Screw Work, Let's Play: How to Do What You Love and Get Paid for it*, (New York, UK: Pearson Business).
- Work From Home* คืออะไร ช่วยให้รอดจาก ‘โควิด-19’ ได้อย่างไร. (มีนาคม 24, 2563). สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2564 จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/872368>

Work from home คืออะไร? ต้องทำอย่างไรบ้าง? (มีนาคม 19, 2563). สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม

2564 จาก <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/work-from-home-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD/>

WORK FROM HOME คืออะไร ทำงานที่บ้านอย่างไรให้ได้อำนาจ เมื่อ 'โควิด-19' ระบาดซ้ำ.

(เมษายน 7, 2564). สืบค้นเมื่อ 8 เมษายน 2564 จาก

<https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/931281>

Work from home ช่วยประหยัดหรือเพิ่มค่าใช้จ่ายกันแน่?. (มกราคม 20, 2563). ค้นวันที่ 24

มีนาคม 2564 จาก <https://propholic.com/prop-globe/work-from-home-ช่วยประหยัดหรือเพิ่ม/>

Work from Home ช่วยลดการระบาด 'โควิด-19' ระลอกใหม่ได้ยังไง? (เมษายน 16, 2564).

ค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2564 จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/932766>

WFH 'Productivity' ดีกว่าออฟฟิศ. (เมษายน 17, 2563). ค้นวันที่ 24 มีนาคม 2564 จาก

<https://www.bangkokbanksme.com/en/work-from-home-productivity>

Work from home มีข้อดี ข้อเสียอย่างไร?. (มีนาคม 24, 2563). สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2564 จาก

<https://www.dmit.co.th/th/zendesk-updates-th/work-from-home-pros-cons/>

Workplace flexibility-Overview of flexible work arrangements. (2014). Retrieved

October 4, 2020, from <https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/research-and-surveys/pages/2014-workplace-flexibility-survey.aspx>

Work from home ในช่วง COVID-19 มีผลกระทบต่อองค์กรและพนักงานอย่างไร?. (พฤษภาคม

19, 2563). ค้นวันที่ 8 เมษายน 2564 จาก [https://techsauce.co/tech-and-biz/tips-](https://techsauce.co/tech-and-biz/tips-for-successfully-managing-remote-teams-during-work-from-home)

[for-successfully-managing-remote-teams-during-work-from-home](https://techsauce.co/tech-and-biz/tips-for-successfully-managing-remote-teams-during-work-from-home)

World Health Organization. (2020). *Coronavirus disease (COVID-19) questions and*

answers. Retrieved October 4, 2020, from [https://www.who.int/](https://www.who.int/thailand/emergencies/)

[thailand/emergencies/](https://www.who.int/thailand/emergencies/)

ภาคผนวก

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home)
ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุด
ด้านประกันคุณภาพการศึกษา

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home)
ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุด
ด้านประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารด้านการบริหารงานห้องสมุดระหว่างกัน ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพการบริการ และการทำงานร่วมกันของเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวม ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล ซึ่งไม่กระทบกระเทือนต่อบุคลากรท่านใดท่านหนึ่งแต่อย่างใด ทุกคำตอบและทุกความคิดเห็นของท่านมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาและพัฒนาคุณภาพด้านการบริหารงานห้องสมุดระหว่างกัน จึงขอความกรุณาได้โปรดตอบคำถามทุกข้อโดยพิจารณาเลือกตอบตามความรู้สึกที่แท้จริง และท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้โดยเสรี ซึ่งจะไม่ผลเสียหายต่อท่านผู้ตอบแต่ประการใด

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

☐

หญิง

☐

ชาย

2. อายุ

☐

ต่ำกว่า 30 ปี

☐

31-40 ปี

☐

41-50 ปี

☐

51-60 ปี

3. สถานภาพสมรส

☐

โสด

☐

สมรส

☐

หย่าร้าง

4. ตำแหน่งงาน

☐

ผู้อำนวยการ

☐

อาจารย์/บรรณารักษ์/นักวิชาการ

☐

เจ้าหน้าที่

5. ประเภทของบุคลากร

☐

ข้าราชการ

☐

พนักงานสถาบัน/พนักงานมหาวิทยาลัย

☐

ลูกจ้างประจำ

☐

ลูกจ้างชั่วคราว

6. วุฒิการศึกษา

☐

ระดับปริญญาเอก

☐

ระดับปริญญาโท

☐

ระดับปริญญาตรี

☐

ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

7. ประสบการณ์ในการทำงาน

☐

6 เดือน-10 ปี

☐

11-20 ปี

☐

ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป

8. ประเภทของงาน

☐

งานเทคนิค

☐

งานบริการ

☐

งานสำนักงานเลขานุการ

☐

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

☐

อื่น ๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วง สถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้ออย่างละเอียด พิจารณาว่าคุณมีความคิดเห็นต่อเรื่องต่าง ๆ ในแต่ละข้อต่อไปนี้ในระดับใด แล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบนั้น ๆ ข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้ท่านเลือก 5 ตัวเลือก คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานจากที่บ้าน	ประสิทธิภาพการทำงาน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน 1. การทำงานจากที่บ้านช่วยให้เกิดสมดุลระหว่างงานและชีวิต (Work-Life Balance) 2. การทำงานจากที่บ้านช่วยให้มีสมาธิในการทำงานมากขึ้น 3. การทำงานจากที่บ้านช่วยให้ท่านมีสุขภาพกายที่ดีขึ้น 4. การทำงานจากที่บ้านช่วยให้ท่านมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้น					
ความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน 5. การทำงานจากที่บ้านเป็นเรื่องที่เข้าใจได้ง่าย และไม่ต้องอาศัยประสบการณ์ หรือคู่มือแนะนำในการทำงาน 6. ผู้ที่ไม่เคยทำงานจากที่บ้านมาก่อน สามารถเรียนรู้การทำงานจากที่บ้านได้ในเวลาไม่นาน 7. การทำงานจากที่บ้านมีขั้นตอนการทำงานที่สะดวกง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน 8. การทำงานจากที่บ้านไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานปกติของท่าน 9. ลักษณะงานของท่านเหมาะสมในการทำงานจากที่บ้าน 10. การทำงานจากที่บ้านสอดคล้องกับทักษะที่ท่านมีอยู่					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานจากที่บ้าน	ประสิทธิภาพการทำงาน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน (ต่อ) 11. ท่านมีความรับผิดชอบและมีวินัยต่อตนเองใน การทำงานจากที่บ้าน					
บรรทัดฐานที่ทำงาน 12. ท่านรับทราบระเบียบและหลักการในการทำงาน จากที่บ้านอย่างชัดเจน 13. ท่านรับทราบช่องทางการติดต่อสื่อสารกับบุคลากร ภายในองค์กร และสามารถปฏิบัติได้อย่างเข้าใจและ ชัดเจน 14. บุคลากรในองค์กรของท่านยอมรับระบบการทำงาน จากที่บ้าน 15. ถึงแม้ว่าองค์กรของท่านจะมีระบบการทำงานจากที่ บ้าน แต่หากหัวหน้างานของท่านไม่เห็นด้วย ท่านก็จะไม่ ใช้ระบบการทำงานจากที่บ้าน 16. ในอนาคตท่านยินดีและมีความพร้อมหากองค์กร ของท่านมีนโยบายให้ใช้ระบบการทำงานจากที่บ้านตาม แนวการทำงานแบบฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)					
บรรทัดฐานที่บ้าน 17. สมาชิกในครอบครัวของท่านเข้าใจระบบการทำงาน จากที่บ้าน 18. สมาชิกในครอบครัวของท่านให้การสนับสนุน การทำงานจากที่บ้านของท่าน 19. การทำงานจากที่บ้านของท่านไม่ก่อให้เกิดความ ขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัวของท่าน					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานจากที่บ้าน	ประสิทธิภาพการทำงาน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
บรรทัดฐานที่บ้าน (ต่อ) 20. สภาพแวดล้อมในการทำงานจากที่บ้านของท่าน ถูกต้องตามหลักการยศาสตร์ เช่น เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ การสั่นสะเทือน เป็นต้น 21. ถึงแม้ว่าองค์กรของท่านจะมีระบบการทำงานจาก ที่บ้าน แต่หากสมาชิกในครอบครัวของท่านไม่เห็นด้วย ท่านก็จะไม่ใช่ระบบการทำงานจากที่บ้าน 22. ในอนาคตท่านจะใช้ระบบการทำงานจากที่บ้าน หากสมาชิกในครอบครัวของท่านให้การสนับสนุน					
ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน 23. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ที่เพียงพอและเหมาะสม ในการทำงานจากที่บ้านให้แก่บุคลากร 24. อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานจากที่บ้าน ทำให้ท่าน ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 25. องค์กรของท่านมีเทคโนโลยีที่รวดเร็ว สามารถ รองรับการทำงานจากที่บ้านได้ 26. เทคโนโลยีขององค์กรช่วยให้ท่านติดต่อประสานงาน กับผู้อื่นได้อย่างสะดวกรวดเร็ว 27. ท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีขณะที่ท่าน ทำงานจากที่บ้าน 28. ท่านสามารถใช้โปรแกรมเพื่อการประชุมออนไลน์ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น Zoom, Microsoft Team, Google Meet และ Cisco WebEx เป็นต้น 29. ท่านสามารถใช้โปรแกรมการติดต่อสื่อสารเพื่อ การตอบโต้ข้อความในการทำงานร่วมกันได้อย่างมี ประสิทธิภาพ เช่น โปรแกรม Slack, Line และ Facebook Message เป็นต้น					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานจากที่บ้าน	ประสิทธิภาพการทำงาน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน (ต่อ) 30. ท่านสามารถใช้โปรแกรมสำนักงานในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น อีเมล ปฏิทินนัดหมาย โปรแกรมการทำเอกสาร และการทำไฟล์นำเสนอ เป็นต้น 31. ท่านสามารถใช้ระบบรวบรวมไฟล์หรือเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น Google Drive, Dropbox, Onedrive และ iCloud เป็นต้น					
นโยบายองค์กร 32. องค์กรของท่านมีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรใช้รูปแบบการทำงานจากที่บ้าน 33. ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรสนับสนุนให้บุคลากรใช้รูปแบบการทำงานจากที่บ้าน 34. องค์กรของท่านมีระบบการรายงานตัวในการทำงานจากที่บ้านอย่างชัดเจน เช่น 8.30-16.30 น. 35. องค์กรของท่านมีนโยบายสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการทำงานจากที่บ้านให้แก่บุคลากร เช่น ค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น 36. องค์กรของท่านมีระเบียบกฎเกณฑ์ที่จะใช้ในการทำงานจากที่บ้านชัดเจน 37. องค์กรของท่านมีการวัดผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานจากที่บ้าน 38. ในอนาคต ท่านต้องการมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางการทำงานจากที่บ้านขององค์กร เพื่อกำหนดเป็นนโยบายการทำงานที่บ้านขององค์กรที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง
ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ประกาศปิดสถานที่ราชการต่าง ๆ

ภาคผนวก ข

ประกาศปิดสถานที่ราชการต่าง ๆ



ประกาศกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
เรื่อง มาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19
(Coronavirus Disease 2019 (COVID-19))

(ฉบับที่ 3) : การปฏิบัติการของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

ตามที่ สถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเกิดการระบาดรุนแรงในวงกว้างขึ้น และยืดเยื้อยาวนาน เพื่อเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ ให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อป้องกัน ชะลอ และบรรเทาผลจากการระบาด ลดความตื่นตระหนกของคนในสังคม และสร้างความเชื่อมั่น โดยอาศัยความร่วมมือจากพันธมิตรทุกภาคส่วน กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (อว.) จึงได้ดำเนินการและกำหนดมาตรการเพื่อสนับสนุนการจัดการวิกฤตในครั้งนี้ของประเทศ ในการดูแล นิสิต นักศึกษาและบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมต่างๆ ภายในสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน ตามที่คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2563 เห็นชอบมาตรการเร่งด่วนในการป้องกันวิกฤตการณ์จากโรคโควิด-19 ของคณะกรรมการบริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กระทรวง อว. โดยความตกลงร่วมกับที่ประชุมอธิการบดี ทั้ง 4 ภาค ส่วน ได้แก่ ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏ และที่ประชุมคณะกรรมการอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กระทรวง อว. จึงขอความร่วมมือสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งพิจารณาดำเนินการ โดยมีเป้าหมายเพื่อลดการแพร่กระจายการติดเชื้อ ลดการเดินทาง ลดกิจกรรมที่มีคนอยู่ร่วมกันในที่เดียวกันจำนวนมาก ดังนี้

1) หยุดการดำเนินงานด้านการเรียนการสอนทุกรูปแบบยกเว้นการสอนแบบออนไลน์ (online) เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนจากแบบปกติเป็นแบบออนไลน์โดยสมบูรณ์ครบทุกหลักสูตรภายในวันที่ 1 เมษายน 2563 ยกเว้นบางหลักสูตรที่ต้องมีการปฏิบัติการ ขอให้อยู่ในดุลยพินิจของแต่ละสถาบันอุดมศึกษา โดยให้บริหารจัดการให้สามารถเรียนและปฏิบัติการที่บ้านให้ได้มากที่สุด ทั้งนี้มอบหมายให้อธิการบดีของแต่ละสถาบันอุดมศึกษา เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการ

2) สำหรับการฝึกงานทุกรูปแบบ ขอให้พิจารณายกเลิก หรือปรับเปลี่ยนกำหนดระยะเวลาและกิจกรรมอื่นที่เหมาะสมทดแทน

3) ปรับรูปแบบการสอบและการประเมินผล ที่มีประสิทธิภาพทดแทนการดำเนินการแบบเดิม โดยให้สอดคล้องกับรูปแบบการสอนแบบออนไลน์ที่ได้ดำเนินการไป โดยสำนักงานปลัด กระทรวง อว. จะดำเนินการปรับแก้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไป

4) สำหรับการกิจด้านการบริการประชาชน บริการสาธารณะและการบริหารจัดการตามภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษา เช่น โรงพยาบาล ให้ดำเนินการได้ โดยมีมาตรการความปลอดภัยสูงสุดสำหรับบุคลากร

จึงประกาศมาเพื่อพิจารณาปฏิบัติต่อไป จนกว่าจะมีประกาศเปลี่ยนแปลง

ประกาศ ณ วันที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2563

(นายสุวิทย์ เมษินทรีย์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม



ประกาศกรุงเทพมหานคร

เรื่อง สั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว (ฉบับที่ ๒)

ด้วยสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)) อันเป็นโรคติดต่ออันตรายตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ชื่อและอาการสำคัญของโรคติดต่ออันตราย (ฉบับที่ ๑) พ.ศ. ๒๕๖๓ พบการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ป่วยอย่างรวดเร็ว กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางสำคัญทางเศรษฐกิจ การคมนาคม และการท่องเที่ยว และมีความหนาแน่นของประชากรสูงจึงเป็นปัจจัยเสี่ยงที่จะมีการแพร่ระบาดของโรคอย่างรวดเร็ว การควบคุมโรคอย่างทันเวลาและจำกัการชุมนุมของประชาชนเพื่อไม่ให้เกิดการแพร่ระบาดภายในวงกว้างจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อลดโอกาสการแพร่ระบาดของโรคในสถานที่ต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นต้อง

อาศัยอำนาจตามความมาตรา ๕๔(๑) แห่งพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการโรคติดต่อกรุงเทพมหานคร ตามมติที่ประชุมครั้งที่ ๕/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๓ จึงมีเพิกถอนประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง สั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว ฉบับที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๓ และให้ปิดสถานที่ในขึ้นที่กรุงเทพมหานครเป็นการชั่วคราว ตั้งแต่วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๑ เมษายน ๒๕๖๓ ดังต่อไปนี้

๑. ร้านอาหาร (ให้เปิดเฉพาะการจำหน่ายอาหารเพื่อนำกลับไปบริโภคที่อื่นและร้านอาหารในโรงแรมเพื่อการเข้าพักผู้พักอาศัยในโรงแรม)
๒. ร้านอาหารริมทาง เว้นแต่ ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านอาหารหรือสินค้าเบ็ดเตล็ดที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ร้านอาหาร (ให้เปิดเฉพาะการจำหน่ายอาหารเพื่อนำกลับไปบริโภคที่อื่น)
๓. พื้นที่นันทนาการหรือสนามกีฬาในร่มสาธารณะ
๔. ตลาดและตลาดนัด (เปิดเฉพาะการจำหน่ายอาหารสด อาหารแห้ง อาหารปรุงสำเร็จเพื่อนำกลับไปบริโภคที่อื่น อาหารสัตว์ ร้านขายยา และสินค้าเบ็ดเตล็ดที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต)
๕. ร้านเสริมสวย และสปาหรือซักรีด
๖. สถานที่ให้บริการด้านบันเทิงหรือด้านสันทนาการส่วนน้อยของราย
๗. สถานที่เล่นสเก็ต หรือโรลเลอร์สเก็ต หรือการเล่นอื่น ๆ ในร่มนอกเสียจาก
๘. สวนสนุก สถานที่เล่นโบว์ลิ่ง หรือศูนย์
๙. ร้านขาย และร้านรับซ่อมรถ
๑๐. สนามกอล์ฟ หรือสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ
๑๑. สระว่ายน้ำ หรือกิจการอื่น ๆ ในร่มนอกเสียจาก
๑๒. สนามชนไก่ และสนามขี่ม้าชนไก่
๑๓. ศูนย์พระเครื่อง พระบูชา และสนามพระเครื่อง พระบูชา
๑๔. ศูนย์แสดงสินค้า ศูนย์ประชุม และสถานที่จัดนิทรรศการ
๑๕. สถานศึกษาทุกระดับ และสถาบันการอาชีว

๑๖. สถานที่..

- ๒ -

๑๖. สถานที่ให้บริการควบคุมช้างม้า คชศึกษาและ และสถานเสริมความงาม
๑๗. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (ร้านสปา ร้านนวดเพื่อสุขภาพ ร้านนวดเพื่อเสริมความงาม)
๑๘. สถานที่ให้บริการสปา อาบน้ำ ดัดขน ขี้นเล็บหรือร้านสักสัตรี
๑๙. สถานประกอบการกิจการอื่น อบ นวด
๒๐. สถานประกอบการกิจการอาบน้ำ อบสมุนไพร สวนสมุนไพร
๒๑. โรงแรมที่พัก (โรงแรมหรู โรงแรมหรู)
๒๒. สถานที่ออกกำลังกาย
๒๓. สถานบริการและสถานประกอบการที่คล้ายสถานบริการ
๒๔. สนามมวย และโรงเรียนมวย
๒๕. สนามกีฬา
๒๖. สนามม้า

อนึ่ง เนื่องจากเป็นกรณีที่มีความจำเป็นในส่วนหากปล่อยให้เปิดดำเนินการต่อไปจะก่อให้เกิดผลเสียอย่างร้ายแรงแก่สาธารณชนหรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ จึงมีคำสั่งให้ปฏิบัติตามคำสั่งนี้ ตามมาตรา ๕๐ ของพระราชบัญญัติว่าด้วยการกำหนดโทษ พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งกระทรวงสาธารณสุขฉบับที่ ๒ หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามบท หรือฝ่าฝืนที่ปฏิบัติ ตามมาตรา ๕๒ แห่งพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

พลตำรวจเอก

วิวัฒน์, จ.

(ยศ. พลตำรวจเอก)

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาวกรัณท์รัตน์ ประเสริฐธนากุล

วุฒิการศึกษา

ศิลปศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ปีที่จบการศึกษา 2544

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีที่จบการศึกษา 2551

ตำแหน่งปัจจุบัน

บรรณารักษ์ชำนาญการ
ฝ่ายเทคนิค งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
สำนักบรรณสารการพัฒนา
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์