

ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทในจังหวัดสมุทรปราการต่อการปฏิบัติงาน
แบบ WORK FROM HOME ในสถานการณ์ COVID-19
SATISFACTION IN WORK FROM HOME OF EMPLOYEE DURING THE
COVID-19 SITUATION IN COMPANY IN SAMUTPRAKARN

อนุสรุา พินโย^{1*} และ ทีระเดช รุ่งมงคล²

¹สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม ใครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Anootsara Pinyo^{1*} and Teeredech Rewmongkol²

E-mail: anootsara.pinyo@gmail.com

¹Industrial management, Ramkhamhaeng University, Thailand

²Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

*Corresponding author

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานบริษัทในจังหวัดสมุทรปราการต่อการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ในสถานการณ์ COVID-19 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ในสถานการณ์ COVID-19 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานบริษัทในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและวิเคราะห์ผลด้วย โปรแกรมทางสถิติ SPSS ด้วยค่าความถึ

ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐานคือ t-test และ One-way ANOVA และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า วิจัยครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คนพบว่า เพศของ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสัดส่วนที่ต่างกัน โดยมีจำนวนเพศหญิงมากกว่า เป็นจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 และเพศชายเป็นจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากอยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี มีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 สถานภาพส่วนใหญ่ยังโสด มีจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 และสถานภาพที่ไม่พบจากผู้สอบถามเลยคือสถานภาพหย่าร้าง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 ตำแหน่งงานที่พบมากที่สุดจากผู้ตอบแบบสอบถามคือ พนักงานประจำ มีจำนวน 330 คิดเป็นร้อยละ 82.5 และรายได้อยู่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยมีรายได้ในช่วง 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ซึ่งในช่วง 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยสรุปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบรรยากาศในการทำงานในทุกด้านอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาถึงรายด้านเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงานมีระดับความพึงพอใจมา รองลงมา คือ ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีระดับความพึงพอใจมาก ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีระดับความพึงพอใจมาก ด้านนโยบายและการบริหารงานตามลำดับ และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีระดับความพึงพอใจมาก และปัจจัยสนับสนุนในการทำงานในทุกด้านอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมากเช่นเดียวกับปัจจัยด้านค่าเงินในการทำงาน และในภาพรวมปัจจัยสนับสนุนในการทำงานมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาถึงด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานมีระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีระดับความพึงพอใจมาก ด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวย มีระดับความพึงพอใจมาก ด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย มีระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับและรายด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านบรรทัดฐานที่ทำงานมีระดับความพึงพอใจมาก ทั้งนี้เนื่องจากการพิจารณาหากต้องการให้เกิดการใช้ระบบการทำงาน Work from Home ในสถานการณ์ COVID-19 มากขึ้น ได้แก่ การต้องมาประชุมที่สำนักงาน หรือการมีประชุมกะทันหัน ทำให้ต้องยกเลิกการใช้ระบบการทำงาน Work from Home ในวันนั้น หากองค์กรต้องการให้เกิดการใช้ระบบมากขึ้น องค์กรอาจจะเปลี่ยนรูปแบบการประชุมเป็นการประชุมผ่านวิดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ ผู้ใช้จะได้วางแผนการใช้

ระบบได้ล่วงหน้า พนักงานจึงไม่ต้องกังวลว่าจะถูกวัดผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นธรรม หากปฏิบัติงานที่บ้านในวันนั้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; การปฏิบัติงานของพนักงาน; การทำงานจากบ้าน

Abstract

This research is a study of the Satisfaction in work from home of employee during COVID-19 situation in company at Samutprakarn. The purpose of this study was to study of the personal factors and satisfaction levels that affect to work satisfaction in work from home of employee during COVID-19 situation. Data was collected by online questionnaire. Samples were 400 employees of a private company in Samutprakarn. Statistics used for the data analysis are percentage, average, standard deviation, and statistics to test the hypothesis is t-test and the research hypothesis was tested by using One-way analysis of variance (One-way ANOVA) and Comparative analysis by pair (LSD) at the statistical significance level 0.05.

The research results were found that This research, with 400 respondents, found that the sexes of the respondents had different proportions. The number of females is more than 244, accounting for 61.0 percent and males, accounting for 39.0 percent. Most of the respondents were under the age of 30, with 208 people, 51.7 percent. Most of them were single, 278, 69.5 percent. The education level of the respondents found that most of them were at the bachelor's degree, with 338 people or 84.5 percent of them. The most common job position from the respondents was 330, full-time employees, representing 82.5 percent and their income. In similar proportions with income in the range of 30,001 - 40,000 baht, there are 142 people, or 35.5 percent. In the range 20,001 - 30,000 baht, there are 125 people, representing 31.3 percent of the complete respondents. In conclusion, it was found that the respondents had the average level of satisfaction with the supporting factors in all aspects of the work at the level

of high satisfaction. And when considering each aspect, respectively, namely job security, high level of satisfaction, followed by career status Relationship with colleagues and supervisors There is a very satisfied level. The working environment was very satisfied. In terms of policy and administration, respectively, and the side that had the least satisfaction was salary and welfare, the level was very satisfied. And the supporting factors in all aspects of work are at the level of high satisfaction as well as the support factor in work. And overall, the supporting factors in the work were satisfactory at a high level. When considering the aspect of satisfaction the most was the nature of the work, the level of satisfaction was followed, followed by the perceived ease of use. There is a very satisfied level. Providing resources There is a very satisfied level. Enabling technology There is a very satisfied level. Respectively, and the least aspects were the norms that worked with a high level of satisfaction. In this regard, the organization considers if wanting to use the Work from Home system in the COVID-19 situation more, including meeting at the office. Or having an impromptu meeting Causing having to cancel the use of the Work from Home system on that day If the organization wants to use the system more The organization may change the format of a meeting with video conferencing. Users will have a plan to use the system in advance. Employees do not have to worry about unfair performance measurement. If working at home that day.

Keywords: Satisfaction; Performance of employees; Work from home

บทนำ

เนื่องจากในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 มีการผันผวนอย่างมาก เราไม่สามารถคาดการณ์ได้เลยว่าจะเกิดเหตุการณ์อย่างไร และจะสิ้นสุดลงเมื่อใด ดังนั้นการตัดสินใจที่รวดเร็วและเด็ดขาดจึงสำคัญ เพื่อให้สามารถแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจคาดการณ์ความรุนแรงของไวรัสโควิด-19 ที่เริ่มรุนแรงมากขึ้นในช่วงกลางเดือนมี.ค ที่ผ่านมาของผู้ผู้นำในองค์กรต่างๆ ทำให้หลายองค์กรเลือก

ที่จะให้พนักงานทำงานแบบ Work from Home โดยขอความร่วมมือการประสานงานปัญหาด้านระบบและการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ต่างๆ ผ่านในแผนกเพื่อให้การเปลี่ยนไปทำงานจากที่บ้าน

การทำงานที่บ้านเป็นหนึ่งในมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing) ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 เนื่องจากการจำกัดการติดต่อและการสัมผัสระหว่างคน ซึ่งช่วยลดอัตราการแพร่เชื้อโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่ยังไม่มีวัคซีนและยารักษาโรค อย่างไรก็ตาม ยังมีคำถามว่า การทำงานที่บ้านจะมีผลกระทบอย่างไรต่อทั้งองค์กรและพนักงาน

การทำงานที่บ้านทำให้เกิดผลดีทั้งต่อองค์กรและพนักงาน ทั้งด้านค่าใช้จ่ายโดยตรงที่ลดลง เวลาที่ประหยัดได้จากการเดินทาง และผลผลิตการทำงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลจากการที่พนักงานรู้สึกในทางบวกต่อการที่องค์กรให้อิสระในการทำงานที่บ้านได้ การลดงานที่ไม่จำเป็น การมีสภาพการทำงานที่เงียบมากขึ้น และการที่สามารถประชุมกับทั้งในและนอกองค์กรได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ การทำงานที่บ้านยังมีผลดีต่อสังคมจากการช่วยลดปริมาณการจราจรในท้องถนน ซึ่งมีผลในการลดการนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง และมลพิษทางอากาศลงด้วย อย่างไรก็ตาม ข้อควรระวังของการทำงานที่บ้านมากเกินไปคือ การทำงานที่บ้านล้าพังเป็นเวลานานเกินอาจส่งผลกระทบต่อการศึกษา การเปลี่ยนเรียนรู้ การมีความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์กัน ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน และการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกองค์กร

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานบริษัทในจังหวัดสมุทรปราการต่อการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ในสถานการณ์ COVID-19 จำเป็นอย่างยิ่งต่อหน่วยงานในการที่จะทราบข้อมูลเบื้องต้นว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในอนาคตต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนี้ ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Study) โดยใช้การวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่กำหนดขึ้น ซึ่งกระทำโดยการระบุปัญหาสำหรับการศึกษา การกำหนดวัตถุประสงค์และการตั้งสมมติฐานเพื่อทดสอบ ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประกอบการศึกษา ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีดังต่อไปนี้ ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา

ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยค้ำ
จุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้าน
เงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านสถานะของอาชีพ
และปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน ด้านบรรทัดฐานที่บ้าน ด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย ด้าน
ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และด้านลักษณะงาน
เพื่อให้ได้ใช้แบบสอบถามที่มีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า ข้อมูลจาก ตำรา เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วทั้งในประเทศและ
ต่างประเทศเพื่อรวบรวมข้อมูล และรายละเอียดต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ แบบสอบถาม
โดยให้เนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. นำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ทุกด้าน โดยเขียนข้อความคำถามต่างๆ
ให้สอดคล้องกับหัวข้อและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เสนอต่ออาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความ
ถูกต้องพร้อมทั้งแนะนำและแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความเชี่ยวชาญ จำนวน
5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) และ
นำค่าของคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญตีความสอดคล้อง (Index of Congruence) โดยจะคัดเลือกคำถามที่มีค่าดัชนีความ
สอดคล้องเท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ขึ้นไป และหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) นำแบบสอบถาม
เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา

4. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบมาปรับปรุงแก้ไข แล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา

5. แก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามที่ได้และให้กรรมการควบคุมปริญญาบัตร

ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อที่จะได้ไปเก็บข้อมูล

6. ปรับปรุงแบบสอบถาม แล้วสำเนาแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วจำนวน 400 ชุดไปใช้ในการเก็บ
รวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในระหว่างเดือน สิงหาคม ถึงเดือนตุลาคม
พ.ศ. 2563 โดยการแจกแบบสอบถาม เมื่อได้ข้อมูลครบจำนวนแล้ว จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำมา

ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ตามหลักสถิติต่อไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัยจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาสร้างแบบสอบถาม

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทในจังหวัดสมุทรปราการที่ได้จากการตอบแบบสอบถามแบบ online

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์และแปรผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ติดตั้งโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อใช้ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์

2. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) เพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยวิธีทางสถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) โดยแสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค่าเงินในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยด้วย ค่า t -test ใช้ในการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งกลุ่มเป็น 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน มี 5 องค์ประกอบโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กำหนดช่วงการวัด โดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของชั้น การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาคชั้น (Interval Scale) ใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระดับเพื่อ วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คนพบว่า เพศของ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสัดส่วนที่ต่างกัน โดยมีจำนวนเพศหญิงมากกว่า เป็นจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 และเพศชายเป็นจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากอยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี มีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 สถานภาพส่วนใหญ่ยังโสด มีจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 และสถานภาพที่ไม่พบจากผู้สอบถามเลยคือสถานภาพหย่าร้าง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 ตำแหน่งงานที่พบมากที่สุดจากผู้ตอบแบบสอบถามคือ พนักงานประจำ มีจำนวน 330 คิดเป็นร้อยละ 82.5 และรายได้อยู่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยมีรายได้ในช่วง 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ซึ่งในช่วง 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยสรุปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบรรยากาศในการทำงานในทุกด้านอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาถึงรายด้านเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงานมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.22 รองลงมา คือ ด้านสถานะของอาชีพ มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.12 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.03 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.96 ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.91 ตามลำดับและด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.86 และปัจจัยสนับสนุนในการทำงานในทุกด้านอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมากเช่นเดียวกับปัจจัยด้านค่าจ้างในการทำงาน และในภาพรวมปัจจัยสนับสนุนในการทำงานมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) = 4.10 เมื่อพิจารณาถึงด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.17 รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.13 ด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวย มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.11 ด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.07 ตามลำดับและรายด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านบรรทัดฐานที่ทำงานมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.91

เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมปัจจัยสนับสนุนในการทำงานและรายด้านจำแนกตามเพศ พบว่าพนักงานเพศชายและหญิงบริษัทในจังหวัดสมุทรปราการมีความพึง

พอใจในการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ในสถานการณ์ COVID-19 ปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยสนับสนุนในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามอายุ พบว่า ความพึงพอใจปัจจัยค่าจ้างในการทำงานของพนักงานบริษัทในจังหวัดสมุทรปราการต่อการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ในสถานการณ์ COVID-19 จำแนกตามอายุ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และหากพิจารณารายด้านพบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่ความพึงพอใจปัจจัยสนับสนุนในการทำงานของพนักงานบริษัทในจังหวัดสมุทรปราการต่อการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ในสถานการณ์ COVID-19 จำแนกตามอายุ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน ด้านบรรทัดฐานที่บ้าน ด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย ด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวย ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และด้านลักษณะงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามสถานภาพพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทในจังหวัดสมุทรปราการต่อการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ในสถานการณ์ COVID-19 จำแนกตามสถานภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และหากพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านสถานะของอาชีพไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยสนับสนุนในการทำงานจำแนกตามสถานภาพ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และหากพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน ด้านบรรทัดฐานที่บ้าน ด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย ด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวย ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และด้านลักษณะงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามระดับการศึกษา ปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยสนับสนุนในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และหากพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน ด้านบรรทัดฐานที่บ้าน ด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย ด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวย ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และด้านลักษณะงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามตำแหน่งงาน เปรียบเทียบตามปัจจัยค่าจ้าง พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทในจังหวัดสมุทรปราการต่อการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ในสถานการณ์ COVID-19 โดยรวมและด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านสถานะของอาชีพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.05 และ พบว่า ด้านความมั่นคงในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยสนับสนุนในการทำงานจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และหากพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน ด้านบรรทัดฐานที่บ้าน ด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย ด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวย ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และด้านลักษณะงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสุดท้ายคือจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าความพึงพอใจของพนักงานบริษัทในจังหวัดสมุทรปราการต่อการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ในสถานการณ์ COVID-19 โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และหากพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยสนับสนุน พบว่าความพึงพอใจของพนักงานบริษัทในจังหวัดสมุทรปราการต่อการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ในสถานการณ์ COVID-19 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และหากพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบรรทัดฐานที่บ้าน ด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวย และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของผลการเปรียบเทียบจำแนกรายด้านที่แตกต่างกัน ทางผู้วิจัยจึงนำผลไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ของความพึงพอใจของพนักงานบริษัทในจังหวัดสมุทรปราการต่อการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ในสถานการณ์ COVID-19

สรุปและวิจารณ์ผล

ผลการวิจัยพบว่า วิจัยครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คนพบว่า เพศของ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสัดส่วนที่ต่างกัน โดยมีจำนวนเพศหญิงมากกว่า เป็นจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 และเพศชายเป็นจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากอยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี มีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 สถานภาพส่วนใหญ่ยังโสด มีจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 และสถานภาพที่ไม่พบจากผู้สอบถามเลยคือสถานภาพหย่าร้าง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 ตำแหน่งงานที่พบมากที่สุดจากผู้ตอบแบบสอบถามคือ พนักงานประจำ มีจำนวน 330 คิดเป็นร้อยละ 82.5 และรายได้อยู่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยมีรายได้ในช่วง 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ซึ่งในช่วง 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยสรุปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูงใจในการทำงานในทุกด้านอยู่ที่ระดับความพึงพอใจ

มาก และเมื่อพิจารณาถึงรายด้านเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงานมีระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา คือ ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีระดับความพึงพอใจมาก ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีระดับความพึงพอใจมาก ด้านนโยบายและการบริหารงานตามลำดับ และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีระดับความพึงพอใจมาก และปัจจัยสนับสนุนในการทำงานในทุกด้านอยู่ที่ระดับความพึงพอใจมากเช่นเดียวกับปัจจัยด้านค่าจ้างในการทำงาน และในภาพรวมปัจจัยสนับสนุนในการทำงานมีความพึงพอใจในระดับมาก มีเมื่อพิจารณาถึงด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานมีระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีระดับความพึงพอใจมาก ด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวย มีระดับความพึงพอใจมาก ด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย มีระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับและรายด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านบรรทัดฐานที่ทำงานมีระดับความพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัทในจังหวัดสมุทรปราการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ในสถานการณ์ COVID-19 ต่อปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยสนับสนุนในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และพบว่ารายด้านทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทในจังหวัดสมุทรปราการต่อการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ในสถานการณ์ COVID-19 มีเพียงปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษาที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลนี้พบว่า องค์กรพิจารณาหากต้องการให้เกิดการใช้ระบบการทำงาน Work from Home ในสถานการณ์ COVID-19 มากขึ้น ได้แก่ การต้องมาประชุมที่สำนักงาน หรือการมีประชุมกะทันหัน ทำให้ต้องยกเลิกการใช้ระบบการทำงาน Work from Home ในวันนั้น หากองค์กรต้องการให้เกิดการใช้ระบบมากขึ้น องค์กรอาจจะเปลี่ยนรูปแบบการประชุมเป็นการประชุมผ่านวิดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ ผู้ใช้จะได้วางแผนการใช้ระบบได้ล่วงหน้า พนักงานจึงไม่ต้องกังวลว่าจะถูกวัดผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นธรรม หากปฏิบัติงานที่บ้านในวันนั้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งต่อไป

1. การศึกษางานวิจัยครั้งนี้สามารถนำแนวทางการปรับปรุงในองค์กร โดยใช้การพิจารณาผลลัพธ์ทางสถิติจากแบบสอบถามและการแก้ไข้ปัญหาไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการแก้ปัญหาที่มีความคล้ายคลึงกับกรณีศึกษา

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเจาะลึกลงไปในแต่ละแผนกและแต่ละระดับการปฏิบัติงาน ว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติที่แตกต่างกันหรือไม่ ถ้าแตกต่าง แตกต่างกันอย่างไรร เพราะการให้ทำงานของแต่ละแผนกมีการทำงานในลักษณะที่แตกต่างกัน

3. ในการวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูล เนื่องจากวรรณกรรมที่ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมมานั้นเป็นข้อมูลที่เป็นของต่างชาติ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในเชิงคุณภาพจากกลุ่มตัวอย่างคนไทย เพื่อหาความพึงพอใจในการทำงานจากบ้านที่เหมาะสมในบริบทของคนไทย

4. ในงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาสถานการณ์ใหม่ “สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค Covid-19” ที่เป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้ทำวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นข้อมูลที่ได้จะเพียงแนวทางและการอภิปรายตามการวิเคราะห์เท่านั้น

เอกสารอ้างอิง

กิตติพงษ์ ศรี โยธิน. (2546). *ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารชั้นประทวนในสังกัด*

กองพันทหารปืนใหญ่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เจตน์ รัตนจินะ, พรชัย สิทธิศรีณย์กุล. *สมดุลงานและชีวิตในมิติด้านสุขภาพ. จุฬาลงกรณ์เวชสาร 2559*

ก.ค. – ศ.ค.:60(4): 365 – 71

ชาลิตี จูติโชติพนิชย์. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework)*

ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ชูเกียรติ จากใจชน. (2559). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีผลต่อการลาออกของพนักงานจากบริษัท*

ข้ามชาติแห่งหนึ่งช่วงปี พ.ศ. 2556-2559

ชมพูนุท อุบลเยี่ยม. (2559). การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนของพนักงาน บริษัทสัญชาติญี่ปุ่น

และบริษัทสัญชาติอเมริกัน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ธงชัย สมบูรณ์. 2549. การบริหารและจัดการมนุษย์ในองค์กร. สำนักพิมพ์ซีเอ็ด

ธัญวรัตน์ บุพศิริ. (2555). ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงาน เอกชน กรณีศึกษา

บริษัท อเมริกัน่า ซีสเต็ม จำกัด

ดวงตะวัน กุณาเดา. (2557). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัด ร้อยเอ็ด

วิเชียร วิทยอุดม. 2557. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. สำนักพิมพ์ซีเอ็ด

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. 2557. การพัฒนาองค์กร. สำนักพิมพ์ซีเอ็ด

วีระวัฒน์ ทองป้อง. (2558). การศึกษาแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน :

กรณีศึกษาองค์การผู้ประกอบการ โลจิสติกส์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. 2557. การพัฒนาองค์กร. สำนักพิมพ์ซีเอ็ด

ณัฐกร ต่อโชติ. (2554). ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12

เนตรนภา นันทพรวิญญู. (2551). การศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของ พนักงานบริษัท

เซ็นทรัลรีเทลคอร์ปอเรชั่น

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. 2557. การจัดการทรัพยากรมนุษย์:แนวทางใหม่. สำนักพิมพ์ซีเอ็ด

ศิริศักดิ์ เทพจิต. (2563). COVID-19 Pandemic: การตอบสนองเชิงนโยบายสาธารณะในการรับมือกับ

ปัญหาพหุศ. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2563, จาก

<http://www.sethasarn.econ.tu.ac.th/blog/detail/59/>