

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด-19 ของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

สังกัดท่าอากาศยานหาดใหญ่

The Factors Affecting Work From Home Efficiency during COVID-19 of the employees of Airports of Thailand Public Company Limited Hat Yai

Branch

ยวิษฐา ศรีพรหม (Yawittha Sriprom)¹

ดร.นารีนี แสงสุข (Narinee Saengsook, Ph.D.)²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงโควิด-19 ของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดท่าอากาศยานหาดใหญ่ 2) ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานจากการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด-19 ของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดท่าอากาศยานหาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดท่าอากาศยานหาดใหญ่ จำนวน 175 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงโควิด-19 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับมาก และประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงโควิด-19 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในระดับมาก 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงโควิด-19 ของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดท่าอากาศยานหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการทำงานจากบ้าน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายจากการทำงานจากบ้าน ด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยความสะดวกการทำงานจากบ้าน ด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน และด้านบรรทัดฐานที่บ้าน

คำสำคัญ : ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้าน, ประสิทธิภาพในการทำงาน, โควิด-19, บรรทัดฐาน

ABSTRACT

The objective of this study were (1) to study the factors affecting the efficiency of work during COVID-19 of the employees of Airports of Thailand Public Company Limited, Hat Yai Branch and (2) to study work from home efficiency during COVID-19 of the employees of Airports of Thailand Public Company Limited Hat Yai Branch. The sample was 175 people who were employees of Airports of Thailand Public Company Limited Hat Yai Branch. The instrument used to collect data was questionnaire. The data was then analyzed by descriptive statistics including percentage, mean, frequency and standard deviation and multiple Regression analysis was also implemented for testing hypothesis. the result demonstrated 1) In term of factors affecting the efficiency of work, the respondents' opinions of work from home factors affecting the efficiency of work were at high level and work from home efficiency was also at high level. 2) Regarding employees' work from home factors affecting the efficiency during COVID-19 of Thailand Public Company Limited, Hat Yai Branch, there were 5 factors consisting of perceived usefulness, perceived ease of use, resource facilitating conditions, works social structure and home social structure that statistically significantly affected work efficiency employees at the level of significance at .05.

Keywords : work from home factors, work from home efficiency, COVID-19, norm

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

จากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวโลกเติบโตลดลง เนื่องจากสามารถแพร่กระจายได้ง่าย และอาจทำให้เกิดอันตรายถึงแก่ชีวิตได้ รัฐบาลในหลายประเทศจึงมีมาตรการในการจำกัดการเดินทางระหว่างกันเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ธุรกิจการบินและธุรกิจโรงแรมได้รับผลกระทบในลำดับต้น ๆ (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เป็นผู้นำในการประกอบธุรกิจท่าอากาศยานของไทย มีท่าอากาศยานในความรับผิดชอบ 6 แห่ง ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง และท่าอากาศยานหาดใหญ่ ซึ่งท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เนื่องจากข้อจำกัดในการเดินทางตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในแต่ละประเทศ

โดยท่าอากาศยานหาดใหญ่ ได้รับผลกระทบทำให้ยอดผู้โดยสารทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศมีจำนวนลดลง (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.), 2563) และสถานการณ์การแพร่ระบาดยังทวีความรุนแรงขึ้น นอกจากนี้ส่งผลกระทบกับผู้โดยสาร ยังมีผลกระทบถึงพนักงานต่อความเสี่ยงในการติดเชื้อโควิด-19 องค์กรจึงต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นการทำงานจากที่บ้าน หรือ Work From Home เพื่อลดความเสี่ยงให้กับพนักงาน แต่การให้บริการผู้ใช้บริการยังต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดท่าอากาศยานหาดใหญ่ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) ในช่วงโควิด-19 ของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดท่าอากาศยานหาดใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ประโยชน์ และปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงโควิด-19 ของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดท่าอากาศยานหาดใหญ่
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานจากการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด-19 ของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดท่าอากาศยานหาดใหญ่

สมมติฐานการวิจัย

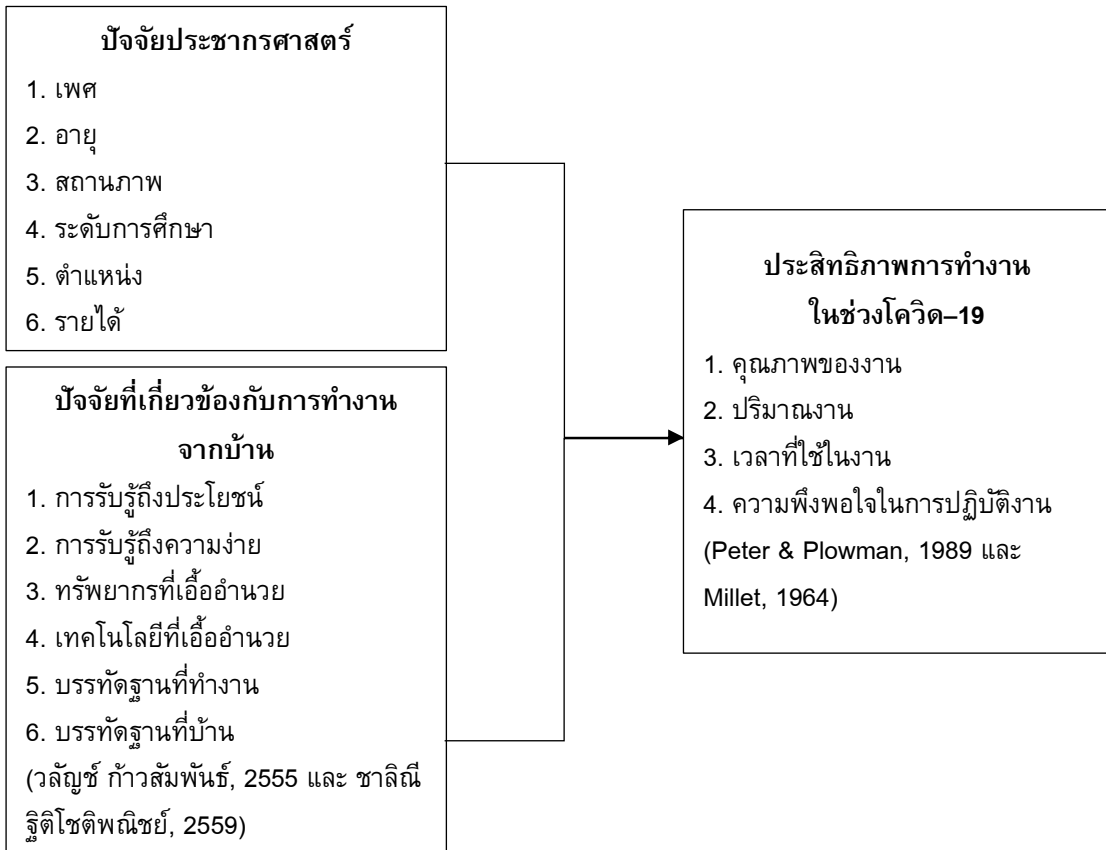
1. พนักงานที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงโควิด-19 แตกต่างกัน
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงโควิด-19 ของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดท่าอากาศยานหาดใหญ่

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดท่าอากาศยานหาดใหญ่
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย
 - 2.1 ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยประชากรศาสตร์และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้าน
 - 2.2 ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการทำงานในช่วงโควิด-19

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษางานวิจัยดำเนินการ ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2564 - มกราคม 2565

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดท่าอากาศยานหาดใหญ่ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดท่าอากาศยานหาดใหญ่ จำนวน 318 คน โดยคำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตรของเครจซี่และมอร์แกน ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% จึงได้กลุ่มตัวอย่างของพนักงานทั้งหมด 175 คน แบบสอบถามที่ใช้ผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน มาวิเคราะห์หาค่า IOC และแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.961

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดท่าอากาศยานหาดใหญ่

จากผลการวิจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง สามารถแบ่งได้เป็นเพศชายและเพศหญิง ในสัดส่วนร้อยละ 40.00 และ 60.00 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.00 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52.60 ของกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.70 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับ 4-6 คิดเป็นร้อยละ 54.30 ของกลุ่มตัวอย่างและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.10 ของกลุ่มตัวอย่าง

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้าน

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อบัญชีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านโดยภาพรวมมีความคิดเห็นกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.91 เพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการทำงานจากบ้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 3.79 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในเรื่องของ การทำงานจากบ้านส่งผลให้สามารถบริหารจัดการเวลาได้ดีขึ้นมากที่สุด (\bar{X}) = 4.04 รองลงมาคือ ความคิดเห็นในเรื่อง การทำงานจากบ้านทำให้มีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น (\bar{X}) = 3.91 ถัดมาคือ ความคิดเห็นในเรื่อง การทำงานจากบ้านสามารถลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้ เช่น ค่าเดินทาง ค่าอาหาร ค่าเสื้อผ้า (\bar{X}) = 3.87 น้อยที่สุดคือ ความคิดเห็นในเรื่อง การทำงานจากบ้านทำให้งานประสบความสำเร็จ มีระดับความคิดเห็นปานกลาง (\bar{X}) = 3.35

2) ด้านการรับรู้ถึงความง่ายจากการทำงานจากบ้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 3.73 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในเรื่องของ การทำงานจากบ้านสามารถเรียนรู้ได้ง่ายและใช้เวลาไม่มากในการเรียนรู้ (\bar{X}) = 3.92 รองลงมาคือ ความคิดเห็นในเรื่อง การทำงานจากบ้านมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน (\bar{X}) = 3.77 รองลงมาคือ ความคิดเห็นในเรื่อง ผู้ที่ไม่เคยทำงานจากบ้านมาก่อน สามารถเรียนรู้และใช้งานได้ไม่ยาก (\bar{X}) = 3.72 น้อยที่สุดคือ ความคิดเห็นในเรื่อง การทำงานจากบ้านสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ (\bar{X}) = 3.53

3) ด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยจากการทำงานจากบ้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 3.67 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในเรื่องของ การมีอุปกรณ์ที่มีความพร้อมสำหรับการทำงานจากบ้าน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือมากที่สุด (\bar{X}) = 4.01 รองลงมาคือ ความคิดเห็นในเรื่อง อุปกรณ์มีประสิทธิภาพเพียงพอสำหรับการทำงานจากบ้าน (\bar{X}) = 3.91 รองลงมาคือ ความคิดเห็นในเรื่องสภาพแวดล้อมที่มีความพร้อม

สำหรับการทำงานจากบ้านโดยปราศจากสิ่งรบกวน (\bar{X}) = 3.69 น้อยที่สุดคือ ความคิดเห็นในเรื่อง องค์กรมีการสนับสนุนเทคโนโลยีที่เพียงพอในการทำงานจากบ้านให้แก่พนักงานทุกคน (\bar{X}) = 3.06

4) ด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยความสะดวกการทำงานจากบ้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 3.85 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในเรื่องของ เทคโนโลยีที่สามารถทำให้ประสานงานกับผู้อื่นได้สะดวกและรวดเร็ว มากที่สุด (\bar{X}) = 4.14 รองลงมาคือ ความคิดเห็นในเรื่อง การใช้งานเทคโนโลยีไม่ถือเป็นอุปสรรคในการทำงานจากบ้าน (\bar{X}) = 3.95 น้อยที่สุดคือ ความคิดเห็นในเรื่อง องค์กรมีการสนับสนุนการเข้าถึงเทคโนโลยี เพื่อความสะดวกในการทำงานจากบ้าน (\bar{X}) = 3.46

5) ด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X}) = 4.27 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในเรื่องของ องค์กรมีนโยบายสนับสนุนการทำงานจากบ้านของพนักงาน มากที่สุด (\bar{X}) = 4.46 รองลงมาคือ ความคิดเห็นในเรื่อง องค์กรมีการกำหนดกฎเกณฑ์การทำงานจากบ้านที่ชัดเจน (\bar{X}) = 4.24 น้อยที่สุดคือ ความคิดเห็นในเรื่อง หัวหน้างานสนับสนุนให้ทำงานจากบ้าน (\bar{X}) = 4.12

6) ด้านบรรทัดฐานที่บ้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 4.15 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น ในเรื่องของสมาชิกในบ้านรับรู้และไม่ได้เป็นอุปสรรคในการทำงานจากบ้าน มากที่สุด (\bar{X}) = 4.30 รองลงมาคือ ความคิดเห็นในเรื่องการทำงานจากบ้านไม่ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งใด ๆ ในครอบครัว (\bar{X}) = 4.26 รองลงมาคือ ความคิดเห็นในเรื่องสภาพแวดล้อมที่บ้าน ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (\bar{X}) = 4.19 น้อยที่สุดคือ ความคิดเห็นในเรื่องอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่บ้านสามารถรองรับการทำงานจากบ้านได้ (\bar{X}) = 3.84

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงโควิด-19 ของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดท่าอากาศยานหาดใหญ่

ประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงโควิด-19 ของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดท่าอากาศยานหาดใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 3.90 พิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านคุณภาพของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 3.86 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า การปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด (\bar{X}) = 4.05 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (\bar{X}) = 4.02 รองลงมาคือ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์และเชื่อถือได้ (\bar{X}) = 3.69 น้อยที่สุดคือ งานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในเกณฑ์ที่ดี มีความผิดพลาดน้อย (\bar{X}) = 3.68

2) ด้านปริมาณของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 3.94 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด (\bar{X}) = 4.05 รองลงมาคือ มีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน

เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (\bar{X}) = 4.02 น้อยที่สุดคือ ปฏิบัติงานและได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (\bar{X}) = 3.76

3) ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 3.87 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด (\bar{X}) = 4.03 รองลงมาคือ การปฏิบัติงานมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน (\bar{X}) = 3.93 รองลงมาคือ มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน และจัดตารางเวลางานอยู่เสมอ (\bar{X}) = 3.87 น้อยที่สุดคือ สามารถทำงานได้ทันเวลาในสถานการณ์ฉุกเฉิน (\bar{X}) = 3.66

4) ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) = 3.94 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า รู้สึกมีความสุขเมื่อได้พัฒนาตนเองและเรียนรู้สิ่งใหม่จากการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด (\bar{X}) = 4.10 รองลงมาคือ เมื่อทำงาน รู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว (\bar{X}) = 4.09 รองลงมาคือ รู้สึกอยากทำงานในเช้าวันใหม่ (\bar{X}) = 3.81 น้อยที่สุดคือ รู้สึกมีความสุขในการทำงานถึงแม้ต้องทำงานในปริมาณมาก (\bar{X}) = 3.74

อภิปรายผล

1. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงโควิด-19 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงโควิด-19 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้าน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการทำงานจากบ้าน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายจากการทำงานจากบ้าน ด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยการทำงานจากบ้าน และด้านบรรทัดฐานที่บ้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงโควิด-19 ของพนักงาน ส่วนปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบ ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และในส่วนของปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยการทำงานจากบ้าน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงโควิด-19 ของพนักงาน

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้าน ของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดท่าอากาศยานหาดใหญ่

1) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการทำงานจากบ้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงโควิด-19 เนื่องจากการทำงานจากบ้านสามารถลดเวลาในการเดินทางได้ ส่งผลทำให้พนักงานสามารถบริหารจัดการเวลาได้ดีขึ้น สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้ มีเวลาในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และเนื่องจากต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการติดต่อประสานงานมากขึ้น

ทำให้มีความชำนาญในการใช้งานเทคโนโลยีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวรัช รัตนคำฟู และเมธาวี รัชตวิจิน (2563) กล่าวว่า การทำงานที่บ้านส่งผลดีต่อองค์กรและพนักงาน ทั้งในด้านค่าใช้จ่ายและการประหยัดเวลาในการเดินทาง ทำให้มีเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้น ทำให้พนักงานมีเวลาในการทำกิจกรรมที่ต้องการเพิ่มขึ้น มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2) ด้านการรับรู้ถึงความง่ายจากการทำงานจากบ้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงโควิด-19 เนื่องจากการทำงานจากบ้านต้องมีการเรียนรู้และหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถเรียนรู้ได้ไม่ยาก เนื่องจากในปัจจุบันผู้คนมีการใช้งานเทคโนโลยีในชีวิตประจำวันมากขึ้น ทำให้ใช้ระยะเวลาไม่มากในการเรียนรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ซาลินี จิตฺโชติพนิชย์ (2559) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลสูงมากต่อการใช้และไม่ใช้ระบบการทำงานทางไกล ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ พบว่าเมื่อมีการรับรู้ต่อวิกฤตการณ์โรคระบาดโควิด-19 ที่สูงขึ้น ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้ ส่งผลทำให้ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานน้อยลง

3) ด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยจากการทำงานจากบ้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงโควิด-19 เนื่องจากการมีอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพและมีความพร้อมในการใช้งาน และสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยปราศจากสิ่งรบกวน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงโควิด-19 ของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดท่าอากาศยานหาดใหญ่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มลลทา พิทักษ์ (2554) พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อร่างกายและจิตใจเป็นอย่างมาก การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานจึงส่งผลทำให้พนักงานเกิดความสบายใจมากขึ้น

4) ด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยการทำงานจากบ้าน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงโควิด-19 มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุดคือ องค์กรมีการสนับสนุนการเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อความสะดวกในการทำงานจากบ้าน เนื่องจากพนักงาน ในแต่ละส่วนงานมีการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันไป ซึ่งการเข้าถึงระบบในการทำงานของแต่ละงานจึงมีความแตกต่างกันไป การปฏิบัติงานของพนักงานบางส่วนสามารถเข้าถึงข้อมูลและใช้งานได้ผ่านคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลของพนักงานเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิติ ทองอำพัน, ชาคริต วิมานรัตน์, สรรศักดิ์ ขจีฟ้า, นลินภัทร์ บำเพ็ญเพียร และมาลีรัตน์ มะลิแย้ม (2564) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจากที่บ้านประกอบด้วยปัจจัยด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานเทคโนโลยีสำหรับการทำงานจากที่บ้าน เนื่องจากการที่องค์กรสนับสนุนปัจจัยดังกล่าว สำหรับทำงานจากที่บ้านจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

5) ด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงโควิด-19 เนื่องจากองค์กรมีนโยบายในการสนับสนุนการทำงานจากบ้านของพนักงาน และมีการกำหนดกฎเกณฑ์การทำงานจากบ้านที่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุริศ ชันธเสมา (2563) จากผลการศึกษาพบว่า กำลังพลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายทำงานที่บ้านของผู้บังคับบัญชา โดยความพึงพอใจระดับมากในด้านความห่วงใยในสุขภาพและสวัสดิภาพของกำลังพลในช่วงไวรัสโรคระบาดโควิด-19

6) ด้านบรรทัดฐานที่บ้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงโควิด-19 เนื่องจากสมาชิกในบ้านรับรู้ไม่ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งใด ๆ ในครอบครัว จึงไม่ได้เป็นอุปสรรคในการทำงานจากบ้าน ทำให้สามารถทำงานจากบ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นริศรา ทองประเสริฐ (2558) ในส่วนของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในจังหวัดเพชรบุรี ในด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ครอบครัวมีส่วนสนับสนุนการพัฒนา และการทำงานส่งผลให้ครอบครัวมีความสุขมากขึ้น

3. ประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงโควิด-19 ของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดท่าอากาศยานหาดใหญ่

1) ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมาก พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) พบว่าสมาชิกในทีมเห็นด้วยว่าการแสดงความคิดเห็นและการปรึกษาหารือเพื่อรวบรวมข้อมูลของปัญหาแล้วนำไปแก้ไขตามขั้นตอนร่วมกัน ส่งผลทำให้งานมีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2) ด้านปริมาณของงาน อยู่ในระดับมาก พนักงานมีประสิทธิภาพในการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) พบว่า ด้านปริมาณการผลิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก บริษัทได้มีการกำหนดเป้าหมายจำนวนการผลิตที่พอดี พนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

3) ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก พนักงานมีประสิทธิภาพในการตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงานมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ นริศรา ทองประเสริฐ (2558) พบว่า ประสิทธิภาพด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก สามารถปฏิบัติงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด บรรลุผลตามต้องการโดยใช้เวลาประหยัดที่สุด

4) ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก พนักงานรู้สึกมีความสุขเมื่อได้พัฒนาตนเองและเรียนรู้สิ่งใหม่จากการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์ (2564) พบว่า พนักงานกลุ่มธนาคารส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคารด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และพบว่าปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงานจะส่งผลต่อด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในงานธุรกิจ

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน จากที่บ้าน (Work From Home) ในช่วงโควิด-19 ของพนักงานมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์จากการทำงานจากบ้าน เนื่องจากการทำงานจากบ้านจะส่งผลทำให้พนักงานสามารถบริหารจัดการเวลาได้ดีขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน มีความสมดุลระหว่างชีวิตและงานมากขึ้น ปัจจัยรองลงมาคือ ด้านบรรทัดฐานที่บ้าน เนื่องจากจะทำให้สมาชิกในครอบครัวเข้าใจการทำงานมากขึ้น เกิดความขัดแย้งภายในครอบครัวลดลง และทำให้พนักงานมีเวลาอยู่กับครอบครัวมากขึ้น องค์กรจึงควรมีการสนับสนุนในปัจจัยดังกล่าว เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานควบคู่ไปกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาในช่วงเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2564 ทำให้ยังมีข้อจำกัดในหลายด้านหากนำไปเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ เพราะบริษัทเพิ่งจะมีการปรับรูปแบบการทำงานเป็นแบบ Work From Home ซึ่งยังถือเป็นเรื่องใหม่สำหรับองค์กร ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการปรับตัว สำหรับการศึกษารุ่นต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้มีการศึกษาในช่วงเวลาที่มากขึ้น และควรขยายขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้น ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุ อาชีพ ลักษณะงาน เพื่อต่อยอดความรู้ในรูปแบบการทำงาน Work From Home ในประเทศไทยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชาลิตี ฐิติโชติพิณชัย. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธิตี ทองอำพัน, ชาคริต วิมานรัตน์, สรรศักดิ์ ขจีฟ้า, นลินภัทร์ บำเพ็ญเพียร และ มาลีรัตน์ มะลิแย้ม. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

- นริศรา ทองประเสริฐ. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขในจังหวัดเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย นานาชาติแอสตมฟอร์ด.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2563). *รายงานประจำปี 2563 บริษัท ท่าอากาศยาน ไทย จำกัด (มหาชน)*. ค้นเมื่อ 3 สิงหาคม 2564, จาก <https://corporate.airportthai.co.th/wp-content/uploads/2021/01/AnnualReport2020th.pdf>
- ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์. (2564). *การบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อ คุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่ม ธนาคาร*. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปुरुศ ชันธเสมา. (2563). *ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงโควิดระบาศ โควิด-19 ของ กลุ่มงานพิสูจน์ เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- มลทา พิทักษ์. (2554). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วัลัญช์ ก้าวสัมพันธ์. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานระยะไกล : กรณีศึกษา ธนาคารแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสาวรัจ รัตนคำฟู และเมธาวี รัชตวิจิน. (2563). *ผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ*.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). *COVID-19 กับผลกระทบต่อการ ท่องเที่ยวไทย*. ค้นเมื่อ 3 สิงหาคม 2564, จาก https://www.mots.go.th/download/TourismEconomicReport/4-1TourismEconomicVol4.pdf?fbclid=IwAR2GjWTE90rOvfZ9JFUoBoWR-isjJsVOPj3YU6oGc6N7nBmD1G6FA5Is_z4
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม อุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- E. Peterson, and G. E. Plowman. (1989). *Business Organization and Management, 3rd ed., (New York: Irwin,.)*.