

การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19
ในเขตกรุงเทพมหานคร

CHANGE MANAGEMENT AFFECTING PERFORMANCE OF WORKING FROM HOME OF PRIVATE COMPANIES' EMPLOYEES IN THE CRISIS OF COVID-19 EPIDEMIC IN BANGKOK

ชนกนันท์ โตชวงค์

Chanoknan Tochoowong

นักศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Business Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

E-mail1: Chanoknan.sp@gmail.com

Tel. 094-564-5536

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการการเปลี่ยนแปลง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ และค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในขณะที่การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ t-test / ANOVA, Pearson's Correlation Coefficient test และ Multiple Regression Analysis

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และรายได้ต่อเดือน เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ในส่วนของการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า การจัดการการเปลี่ยนแปลงโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 โดยรวมที่ร้อยละ 63.30 และพบว่าการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง รองลงมา คือ การปรับปรุงตรวจสอบ การวางแผนการเปลี่ยนแปลง และการนำความเปลี่ยนแปลง (X2) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 โดยรวม โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 66.60

คำสำคัญ: การจัดการการเปลี่ยนแปลง; ประสิทธิภาพการทำงาน; การทำงานที่บ้าน (Work from home)

Abstract

This Article aimed to study change management factors affecting performance of working from home of 400 employees of private companies in the crisis of COVID-19 epidemic in Bangkok. This research uses a questionnaire as a research instrument to collect data, then analyzes data by using descriptive statistics, including percentage, frequency, average and standard deviation, and test hypotheses by using t-test / ANOVA, Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis.

Results of this study reveal that demographic factors about gender and monthly income influence different levels of work performance. For testing relationships among factors, overall change management has a relationship with performance of working from home for private companies' employees in the crisis of COVID-19 epidemic as that factor can explain 63.30 percent of the relationship. It is also found that employees are involved in changes introduced. Next factors are planning, determining and improving change management and introducing changes (X2) impact to overall performance of working from home for private companies' employees in the crisis of COVID-19 epidemic. Those factors can explain 66.60 percent of the relationship.

Keywords: Change Management; Performance of Work; Work from Home

บทนำ

ในปัจจุบันได้เกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019-nCoV ซึ่งองค์การอนามัยโลก ประกาศชื่อที่เป็นทางการสำหรับใช้เรียกโรคทางเดินหายใจที่เกิดจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ว่า "โควิด-19" (Covid-19) ย่อมาจาก "coronavirus disease starting in 2019" ที่ ก่อให้เกิดโรคปอดอักเสบ (pneumonia) โดยองค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้การระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ ในวันที่ 30 มกราคม 2563 และประกาศให้เป็นโรคระบาดทั่ว ในวันที่ 11 มีนาคม 2563 ณ 25 พฤษภาคม 2563 เวลามาตรฐานกรีนิช 06.02 น. โดยสถานการณ์ทั่วโลก มี สถิติผู้ติดเชื้อทั่วโลก ณ วันที่ 24 พฤษภาคม 2563 เวลา 16.45 มีผู้ติดเชื้อทั่วโลก 5,420,637 คน มีผู้ที่รักษาหายจำนวน 2,255,061 และมี

ผู้เสียชีวิตจากโรคระบาดแล้ว 344,257 คน ในส่วนของสถานการณ์การติดเชื้อโควิด-19ในกลุ่มอาเซียน และประเทศไทยนั้น ข้อมูล ณ วันที่ 25 พฤษภาคม 2563 กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข รายงานว่าพบการติดเชื้อในประเทศต่างๆ ดังนี้ ประเทศสิงคโปร์ 31,960 คน อินโดนีเซีย 22,750 คน, ฟิลิปปินส์ 14,319 คน , มาเลเซีย 7,417 คน, ประเทศไทย 3,042 คน, เวียดนาม 326 คน, เมียนมาร์ 203 คน, บรูไน 141 คน, กัมพูชา 124 คน และ ลาว 19 คน ตามลำดับ (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2563)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ที่ทวีความรุนแรงขึ้นตั้งแต่ต้นปีที่ผ่านมา รัฐบาลจึงมีคำสั่งปิดสถานบริการ เช่น ผับ ร้านอาหาร ฟิตเนส ฯลฯ จนถึงสิ้นเดือนมีนาคมนี้ ทำให้หลายองค์กรในประเทศไทยปรับตัวด้วยการออกนโยบาย “ทำงานที่บ้าน” หรือ Work from Home เพื่อลดความเสี่ยงให้กับพนักงาน คำว่า Work from Home จึงเป็นศัพท์อินเทรนในยุคนี้กันเลยทีเดียวทีเดียวหลายบริษัทเริ่มบังคับใช้มาตรการทำงานที่บ้าน หรือมีการจัดเตรียมนโยบายไว้พร้อมส่งการได้ทันทีหากพิจารณาว่าสถานการณ์มีความเสี่ยงสูงขึ้น แต่ละแห่งมีวิธีการจัดการต่างกัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานความพร้อมของบริษัท ลักษณะงาน และจำนวนพนักงาน ทั้งนี้ จากการสอบถามหลายบริษัทพบว่าส่วนใหญ่ยังอยู่ระหว่างเตรียมมาตรการรองรับ เช่น ซักซ้อมการประชุมออนไลน์ เตรียมเครื่องมือดิจิทัลและระบบไอทีเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลจากระยะไกลได้ ประเมินการจัดการว่าแผนกใดสามารถทำงานจากที่บ้านได้ นอกจากบริษัทเอกชนแล้ว หน่วยงานราชการมีความเคลื่อนไหวแล้วเช่นกัน โดย พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้สั่งการเมื่อวันที่ 17 มี.ค. 63 ให้ทุกหน่วยงานรัฐเตรียมจัดทำแผน Work from Home ที่เหมาะสมกับหน่วยงานของตนเองมาเสนอ และจัดตารางเหลื่อมเวลาทำงาน “กฤษฎา สาธุกิจชัย” ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร บริษัท เนทซิเซนท์ จำกัด (Netizen) ที่ปรึกษาการวางระบบซอฟต์แวร์การบริหารจัดการทางธุรกิจ (ERP) ให้ความเห็นว่า วิกฤตไวรัส COVID-19 ใกล้เคียงกับเหตุการณ์น้ำท่วมใหญ่ปี 2554 ทำให้บริษัทสามารถเทียบเคียงจากประสบการณ์ได้ว่า บริษัทขนาดเล็กจะมีความคล่องตัวสูง หลายบริษัททำงานในลักษณะ Work from Home อยู่แล้วทำให้สามารถหิวโน้ตบุ๊กไปทำงานที่บ้านได้เลย และผู้ประกอบการบริษัทใหญ่ได้เปรียบเช่นกัน เพราะมีเงินทุนและการจัดการความเสี่ยง ทำให้ลงทุนระบบเทคโนโลยีไว้รองรับแล้ว ดังนั้นมองว่า บริษัทขนาดกลางมีความเสี่ยงที่สุดในสถานการณ์นี้ เพราะเริ่มขยายขนาดจนมีทีมงานหลายคนหลายฝ่าย แต่วิธีการทำงานยังเป็นแบบรวมศูนย์ตัดสินใจ ทำให้การทำงานจากที่บ้านจะมีปัญหาเรื่องการสื่อสารและการส่งต่อเอกสาร

ดังนั้นการศึกษา “การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19ในเขตกรุงเทพมหานคร” จึงมีเป้าหมายของการศึกษาการจัดการการเปลี่ยนแปลง และประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 เพื่อให้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนา เพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19โดยนำมาซึ่งผลประโยชน์ทั้งส่วนบุคคล และต่อองค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19ในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อหาการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19

การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่อง การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้มีการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วยแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องจาก ตำรา เอกสาร วารสาร บทความวิชาการ งานวิจัย รวมถึงเว็บไซต์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการการเปลี่ยนแปลง

ณัฐพันธ์ เชนนันท์ (2556, หน้า 259-261) ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงมีลักษณะเป็นสากลที่เกิดขึ้นกับองค์การ โดยสามารถกล่าวได้ว่า ไม่มีองค์การไหนที่อยู่รอดได้โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลง และการเปลี่ยนแปลงนี้ถือเป็นสิ่งสำคัญต่อการอยู่รอดขององค์การในระยะยาว โดยในการเปลี่ยนแปลงองค์การนั้น จะต้องอาศัยการบริหารจัดการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีระบบตามแผนที่ได้จัดทำไว้ ซึ่งโดยมากแล้วนั้น การเปลี่ยนแปลงองค์การจะมีวัตถุประสงค์เพื่อนำระบบการปฏิบัติงานใหม่ ๆ มาปรับใช้ในองค์กรให้เหมาะสม และเพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งข้อดีของการเปลี่ยนแปลง คือ ทำให้พนักงานในองค์กรมีความรู้ ความเข้าใจในนโยบายและวัฒนธรรมขององค์กรมากขึ้น และช่วยให้ธุรกิจสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว และเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมกับสภาพสังคม และเศรษฐกิจ ณ ขณะนั้น โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2562, หน้า 100 - 120) ยังได้กล่าวถึง กระบวนการในการบริหารการเปลี่ยนแปลงว่า ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนสำคัญดังนี้

1. การวางแผนการเปลี่ยนแปลง

โดยเมื่อองค์กรต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลง โดยนำเทคนิคการพัฒนาองค์กรรูปแบบต่าง ๆ มาปรับใช้กับองค์กร องค์กรต้องมีการวางแผนการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น เพื่อป้องกันเหตุ การณ์ที่อาจส่งผลต่อความล้มเหลว โดยกระบวนการเพื่อเตรียมความพร้อมขององค์กร

2. การนำความเปลี่ยนแปลง โดยในกระบวนการขั้นตอนนี้ จะมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ คือ ความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นจิตใจ (Inspires and Motivates Others การพัฒนาตนเอง (Practices Self-Development) คือความพยายามถามหาคำแนะนำจากผู้อื่นเพื่อนำไปพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสร้างบรรยากาศการทำงานที่เน้นการพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศ การประสานความร่วมมือและทำงานเป็นทีม (Collaboration and Teamwork) คือการส่งเสริมให้เกิดการประสานความร่วมมือทั่วทั้งองค์กรเพื่อเป้าหมายร่วมกัน และสามารถกำจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น การพัฒนาคนอื่น (Develops Others) คือความห่วงใยใส่ใจต่อการเติบโตของผู้อื่น พร้อมให้คำแนะนำอย่างจริงใจเพื่อการพัฒนา รวมถึงทำหน้าที่เป็นโค้ชและพี่เลี้ยง และการสื่อสารอย่างทรงพลัง (Communicates Powerfully and Prolifically) คือความสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าเป้าหมายขององค์กรคืออะไรและพวกเขาสำคัญต่อเป้าหมายนั้นอย่างไร

3. การปรับปรุงตรวจสอบ โดยกระบวนการนี้ จะทำให้ทราบว่า การดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ มีการนำผลของการวัดมาใช้ในการปรับปรุงแผนและการดำเนินการให้ดีขึ้น มีการนำผลการวัดมาใช้ในการสื่อสารกับบุคลากรในทุกระดับให้เห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ และการวัดผลต้องพิจารณาด้วยว่าจะวัดผลที่ขั้นตอนไหนได้แก่ วัดระบบ (System), วัดที่ผลลัพธ์ (Out put) หรือวัดที่ประโยชน์ที่จะได้รับ (Out come)

4. การมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ โดยข้อควรพิจารณาได้แก่ ค้นหาความต้องการของบุคลากร แรงจูงใจระยะสั้นและระยะยาว บูรณาการกับระบบที่มีอยู่ ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับกิจกรรมที่ทำในแต่ละช่วงเวลา

กล่าวโดยสรุปองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลงจึงไม่ใช่เรื่องง่าย ผู้นำจะต้องพยายามที่จะโน้มน้าวให้ผู้อื่นคำนึงถึงคุณธรรมของการอยู่ร่วมกันในองค์กร ความรับผิดชอบต่อองค์กร รับผิดชอบต่อสังคม ร่วมกันสร้างองค์กรที่มีคุณภาพให้เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงต่อองค์กรและอนาคตของพนักงาน ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการในการจัดการการเปลี่ยนแปลงของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2562) มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยกำหนดให้จัดการการเปลี่ยนแปลงขององค์กรเกี่ยวกับนโยบาย Work from home ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1. การวางแผนการเปลี่ยนแปลง 2. การนำความเปลี่ยนแปลง 3. ด้านการปรับปรุงตรวจสอบ และ 4. การมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

อนุศักดิ์ ฉิ้นไพศาล (2558, หน้า 46) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง กระบวนการในการวางแผนการดำเนินงาน เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน ระบบการทำงาน และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้องค์กรมีผลงานที่ได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น ในขณะที่ นาทภา ไทยธวัช (2550, หน้า 55) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ปริมาณการผลิต ซึ่งพนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ และผลิตชิ้นงานออกมาตรงตามความต้องการขององค์กรและลูกค้า คุณภาพงาน หมายถึง องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน และพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพส่งผลต่อผลงานที่ออกมามีคุณภาพ

และเป็นที่ยอมรับขององค์กรภายนอก และความรวดเร็วในการทำงาน หมายถึงพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน จำนวนงาน ตามที่ได้รับมอบหมายและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ โดยที่เสนาะ ตีแยว (2543, หน้า 111-112) กล่าวว่า ในการกำหนดกรอบแนวคิด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่ได้สรุปว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพของการทำงาน มี 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ และการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน มีความรวดเร็ว ถูกต้อง
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่หน่วยงานคาดหวังไว้ โดยผลที่ได้จากการปฏิบัติงานจะต้องมีความเหมาะสมตามที่กำหนด
3. เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน จะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ และเหมาะสมกับงาน
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ ลงทุนน้อย แต่ได้ผลกำไรมากที่สุด รวมไปถึงการใช้ทรัพยากรเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบของประสิทธิภาพของการทำงาน มี 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ 1. คุณภาพของงาน (Quality) 2. ปริมาณงาน (Quantity) 3. เวลา (Time) และ 4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ซึ่งในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิด ประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน คือ 1. คุณภาพของงาน (Quality) 2. ปริมาณงาน (Quantity) 3. เวลา (Time) และ 4. ค่าใช้จ่าย (Costs)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

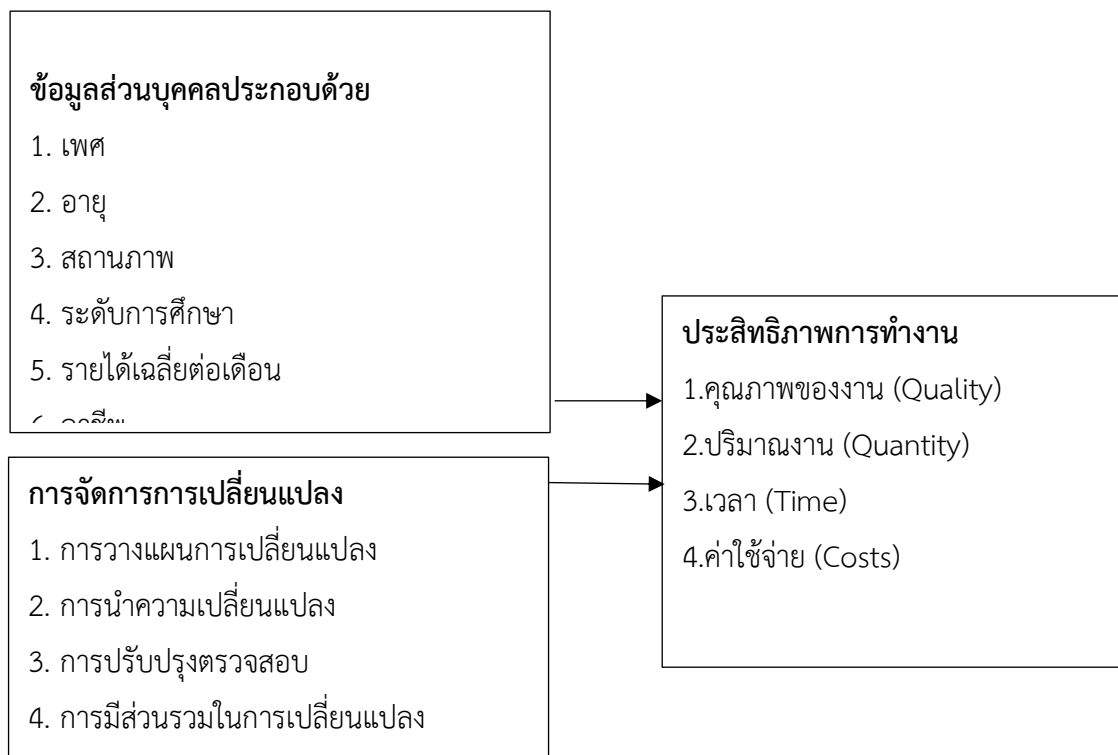
อรัญญา โคเสนติโน (2560, หน้าบทคัดย่อ) ทำการศึกษา เรื่อง การบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กร เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวจีนกรณีศึกษา โรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตตำบลช้างคลาน จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารโรงแรมมีการวางแผนในการบริหารเปลี่ยนแปลงของโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน การดำเนินการตามแผนการบริหารเปลี่ยนแปลงของโรงแรม พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรมากที่สุด รองลงมา คือ การสื่อสารภายในองค์กร การมอบหมาย ความรับผิดชอบ และการเอาชนะการกีดกันต่อการเปลี่ยนแปลง ตามลำดับ

ปัทมาภรณ์ ปู่สา (2561, หน้าบทคัดย่อ) ทำการศึกษา เรื่อง การบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ปัจจัยสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่ดีมีจำนวน 3 ด้านคือ 1) ด้านกลยุทธ์ (Strategy) 2) ด้านระบบการปฏิบัติงาน (System) 3) ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ (Skill) และได้มีการเสนอขั้นตอนการบริหารการ เปลี่ยนแปลงองค์กร ด้วยการ 1) เพิ่มระดับความจำเป็นเร่งด่วน 2) สร้างทีมผู้นำการเปลี่ยนแปลง 3) กำหนดวิสัยทัศน์ให้ชัดเจนถูกต้อง 4) สื่อสารเพื่อหา

เสียงสนับสนุน 5) สนับสนุนให้เกิดการลงมือทำ 6) สร้างผลงานให้เป็นที่ประจักษ์ในเบื้องต้นก่อน 7) มุ่งมั่นไม่ย่อท้อ และ 8) รักษาผลการเปลี่ยนแปลงไว้ให้คงอยู่

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการการเปลี่ยนแปลงของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2562) และแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของเสนาะ ตีเยาว์ (2543) โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ บริษัทเอกชนที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากร คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะต้องเป็นพนักงานในบริษัทเอกชนที่มีนโยบายให้พนักงานปฏิบัติงานแบบ Work Form Home ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโค

วิด-19 (ระหว่างเดือนมีนาคม ถึงเดือนกรกฎาคม 2563) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะต้องเป็นพนักงานในบริษัทเอกชนที่มีนโยบายให้พนักงานปฏิบัติงานแบบ Work Form Home ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 (ระหว่างเดือนมีนาคม ถึงเดือนกรกฎาคม 2563) จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจึงใช้สูตรการคำนวณ (Sample Size) กรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรของ W.G. Cochran (1953, p.141) วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานในบริษัทเอกชนที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร ในองค์กรที่มีนโยบายให้พนักงานปฏิบัติงานแบบ Work Form Home ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส โควิด-19 (ระหว่างเดือนมีนาคม ถึงเดือนกรกฎาคม 2563) ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง ประกอบกับข้อจำกัดในการลงพื้นที่จริงเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Selection) โดยทำการเก็บแบบสอบถามออนไลน์จาก Google Forms จนได้กลุ่มตัวอย่างครบ 400 ตัวอย่าง ซึ่งในการตอบแบบสอบถาม จะมีคำถามคัดกรอง เพื่อคัดเลือกผู้ตอบคำถามที่เป็นพนักงานปฏิบัติงานแบบ Work Form Home ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เท่านั้น เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยสร้างจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยอยู่บนพื้นฐานของวัตถุประสงค์ในการวิจัยที่ต้องการศึกษาถึงการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. สถานภาพสมรส 4. ระดับการศึกษา 5. รายได้ต่อเดือน และ 6. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน โดยมีลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียวและเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended question)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการเปลี่ยนแปลงขององค์กรเกี่ยวกับนโยบาย Work from home) ของบริษัท แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1. การวางแผนการเปลี่ยนแปลง 2. การนำความเปลี่ยนแปลง 3. การปรับปรุงตรวจสอบ และ 4. การมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง โดยแบบสอบถามมีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (Best, 1977, p.13)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1. คุณภาพของงาน (Quality) 2. ปริมาณงาน (Quantity) 3. เวลา (Time) และ 4. ค่าใช้จ่าย (Costs) โดยแบบสอบถามมีลักษณะคำถามเป็นแบบเป็นแบบ Rating Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (Best, 1977, p.13)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระในประเด็นที่เกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการเปลี่ยนแปลงขององค์กรเกี่ยวกับนโยบาย Work from home) ของบริษัท และ/หรือประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home)

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างขึ้นจาก Google Forms และทำการเก็บจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในบริษัทเอกชนที่ปฏิบัติงานในเขต

กรุงเทพมหานคร ในองค์กรที่มีนโยบายให้พนักงานปฏิบัติงานแบบ Work Form Home ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 (ระหว่างเดือนมีนาคม ถึงเดือนกรกฎาคม 2563) จนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบ 400 ตัวอย่าง ซึ่งในการตอบแบบสอบถาม จะมีคำถามคัดกรอง เพื่อคัดเลือกผู้ตอบคำถามที่เป็นพนักงานปฏิบัติงานแบบ Work Form Home ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เท่านั้น เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด จากนั้นนำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยสถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความแปรปรวน (Variance) และนำเสนอข้อมูลในตารางเพื่ออธิบายเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง และสถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistical Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย t-test / ANOVA, Pearson's Correlation Coefficient และ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1. ผลการวิจัยพบว่าพนักงาน จำนวน 400 คน มีความคิดเห็นต่อการจัดการการเปลี่ยนแปลงขององค์กรเกี่ยวกับนโยบาย Work from home ของบริษัท โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับมากในทุก ๆ ด้าน โดยด้านที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านการปรับปรุงตรวจสอบ และด้านการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง รองลงมา คือ ด้านการวางแผนการเปลี่ยนแปลง และที่น้อยที่สุด คือ ด้านการวางแผนการเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อการจัดการการเปลี่ยนแปลงขององค์กรเกี่ยวกับนโยบาย Work from home ของบริษัท โดยรวม

ความคิดเห็นต่อการจัดการการเปลี่ยนแปลงขององค์กรเกี่ยวกับนโยบาย Work from home ของบริษัท โดยรวม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความคิดเห็น
ด้านการวางแผนการเปลี่ยนแปลง	3.90	0.50	มาก
ด้านการนำความเปลี่ยนแปลง	4.01	0.58	มาก
ด้านการปรับปรุงตรวจสอบ	4.10	0.59	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	4.10	0.59	มาก
รวม	4.03	0.46	มาก

จากตาราง 1 พบว่า พนักงาน จำนวน 400 คน มีความคิดเห็นต่อการจัดการการเปลี่ยนแปลงขององค์กรเกี่ยวกับนโยบาย Work from home ของบริษัท โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, SD = 0.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเห็นด้วยในระดับมากในทุก ๆ ด้าน

โดยด้านที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านการปรับปรุงตรวจสอบ และด้านการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง โดยมีค่าเฉลี่ย และค่า SD เท่ากัน คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10, SD = 0.59 รองลงมา คือ ด้านการนำการเปลี่ยนแปลง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, SD = 0.58 และที่น้อยที่สุด คือ ด้านการวางแผนการเปลี่ยนแปลง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90, SD = 0.50

วัตถุประสงค์ที่ 2. ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน จำนวน 400 คน มีประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย รองลงมา คือ ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Time) ด้านปริมาณของงาน (Quantity) และด้านคุณภาพของงาน (Quality)

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) โดยรวม

ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) โดยรวม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ประสิทธิภาพ
ด้านคุณภาพของงาน (Quality)	4.14	0.58	มาก
ด้านปริมาณของงาน (Quantity)	4.15	0.59	มาก
ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Time)	4.16	0.55	มาก
ด้านค่าใช้จ่าย (Costs)	4.30	0.57	มากที่สุด
รวม	4.19	0.46	มาก

จากตาราง 2 พบว่า พนักงาน จำนวน 400 คน มีประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19, SD = 0.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย (Costs) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30, SD = 0.57 ด้านที่พนักงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก คือ ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Time) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16, SD = 0.55 รองลงมา คือ ด้านปริมาณของงาน (Quantity) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15, SD = 0.59 และที่น้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน (Quality) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14, SD = 0.58

วัตถุประสงค์ที่ 3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านค่าใช้จ่าย (Costs) แตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานเพศ

ชาย จะมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านค่าใช้จ่าย (Costs) มากกว่าพนักงานเพศหญิง นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 โดยรวมแตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานเพศชาย จะมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 โดยรวมมากกว่าพนักงานเพศหญิง

2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านคุณภาพของงาน (Quality) ด้านปริมาณของงาน (Quantity) ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Time) ด้านค่าใช้จ่าย (Costs) และโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านคุณภาพของงาน (Quality) ด้านปริมาณของงาน (Quantity) ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Time) ด้านค่าใช้จ่าย (Costs) และโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านคุณภาพของงาน (Quality) ด้านปริมาณของงาน (Quantity) ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Time) ด้านค่าใช้จ่าย (Costs) และโดยรวมไม่แตกต่างกัน

5. พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านคุณภาพของงาน (Quality) ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Time) และโดยรวมแตกต่างกัน

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการเปลี่ยนแปลง กับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 พบว่า การจัดการการเปลี่ยนแปลงโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 โดยรวมที่ร้อยละ 63.30

ผลการศึกษาการจัดการการเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง (X4) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.349 รองลงมา คือ ด้านการปรับปรุงตรวจสอบ (X3) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.106 ด้านการวางแผนการเปลี่ยนแปลง (X1) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.094 และด้านการนำความเปลี่ยนแปลง (X2) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.074 ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 โดยรวม โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 66.60

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา พบว่า การจัดการการเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 โดยผลการศึกษสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทเอกชน ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านค่าใช้จ่าย (Costs) แตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานเพศชาย จะมีประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทเอกชน ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านค่าใช้จ่าย (Costs) มากกว่าพนักงานเพศหญิง ทั้งนี้เนื่องจากเพศ เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความเชื่อ ทศนคติ และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งจากการทำงานในองค์กรทั่วไป จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า เพศหญิงจะมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์ทำงานมากกว่าเพศชาย เช่น เพศหญิงจะมีอุปกรณ์เครื่องเขียนหลากหลายชนิดมากกว่าเพศชาย เป็นต้น ดังนั้นเมื่อต้องเปลี่ยนการทำงานเป็นแบบทำงานที่บ้าน (Work from home) ก็ทำให้พนักงานแต่ละคนต้องมีอุปกรณ์ทำงานส่วนตัวสำหรับทำงานที่บ้าน ไม่สามารถใช้อุปกรณ์ส่วนรวมของที่ทำงานได้ ดังนั้นพนักงานเพศหญิงจึงมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เนื่องจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานมาเป็นแบบการทำงานที่บ้าน(Work from home) มากกว่าเพศชาย ดังนั้นจึงทำให้เพศชายมีประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทเอกชน ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านค่าใช้จ่าย (Costs) มากกว่าพนักงานเพศหญิง ซึ่งผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558, หน้าบทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง ที่พบว่า บุคลากรที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทเอกชน ในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด-19 ด้านคุณภาพของงาน (Quality) และเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Time) แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากรายได้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานมีกำลังใจในการมุ่งมั่นที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยพนักงานที่มีรายได้มากกว่า ย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า ส่งผลทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าด้วย โดยผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558, หน้าบทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง ที่พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของมานพ ชูนิล (2561, หน้า 14-15) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีผลงาน จำนวนงาน และคุณภาพของงาน ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในองค์กรภายใต้ระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยในการปฏิบัติงานด้วยดีหรือไม่นั้นเป็นปฏิบัติจะต้องการตอบสนองความต้องการภายในและภายนอก (Internal and External Need) ซึ่งได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหน่วยการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน เป็นต้น

3. การมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง การวางแผนการเปลี่ยนแปลง และด้านการปรับปรุงตรวจสอบ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ด้านคุณภาพของงาน (Quality) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากการวางแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน แบบ Work from home ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร มีความเหมาะสมกับศักยภาพขององค์กร และเป็นแผนงานที่สามารถนำไปปฏิบัติตามได้จริง มีความชัดเจน ง่ายต่อการปฏิบัติตาม รวมถึงมีการติดตามปรับปรุงตรวจสอบ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างทักษะความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน แบบ Work from home ให้กับพนักงานอย่างทั่วถึง ก่อนเริ่มการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานอย่างเต็มรูปแบบ การมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม และง่ายต่อการเข้าใจและนำไปปฏิบัติ รวมถึงมีรูปแบบและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator (KPI)) ที่เหมาะสม ย่อมทำให้พนักงานมีแนวทางในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เหมาะสมกับการทำงานที่บ้าน (Work from home) ได้ง่ายมากขึ้น ซึ่งเมื่อพนักงานมีการปรับรูปแบบการทำงานไปเป็นการทำงานที่บ้านได้ดี ย่อมส่งผลต่อคุณภาพของงาน (Quality) ตามมา โดยผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2562, หน้า 100 - 120) ที่กล่าวว่า เมื่อองค์กรต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลง โดยนำเทคนิคการพัฒนาองค์การรูปแบบต่าง ๆ มาปรับใช้กับองค์กร องค์กรต้องมีการวางแผนการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น เพื่อป้องกันเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความล้มเหลว และจะต้องมีการปรับปรุงตรวจสอบ โดยกระบวนการนี้ จะทำให้ทราบว่า การดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ มีการนำผลของการวัดมาใช้ในการปรับปรุงแผนและการดำเนินการให้ดีขึ้น มีการนำผลการวัดมาใช้ในการสื่อสารกับบุคลากรในทุกระดับให้เห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ และการวัดผลต้องพิจารณาด้วยว่าจะวัดผลที่ขั้นตอนไหนได้แก่ วัดระบบ (System), วัดที่ผลลัพธ์ (Out put) หรือวัดที่ประโยชน์ที่จะได้รับ (Out come)

4. การมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง การวางแผนการเปลี่ยนแปลง การนำความเปลี่ยนแปลง และการปรับปรุงตรวจสอบ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ด้านปริมาณงาน (Quantity) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากการวางแผนการเปลี่ยนแปลงที่ดี โดยกำหนดรูปแบบการทำงานแบบทำงานที่บ้าน (Work from home) ให้สอดคล้องกับศักยภาพขององค์กร และมีขั้นตอนการทำงานที่ง่าย ปฏิบัติตามได้จริง อีกทั้งมีการการนำความเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นการสร้างผู้นำที่เป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานในองค์กรได้ มีทักษะในการสื่อสารที่ดี เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานแบบ Work from home อย่างแท้จริง จะช่วยให้พนักงานมีต้นแบบในการทำงานที่ดี และชัดเจนมากขึ้นกว่าการปฏิบัติงานตามแผนงานอย่างเดียว ร่วมกับมีการการติดตามปรับปรุงตรวจสอบที่เหมาะสม ย่อมทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานแบบทำงานที่บ้าน (Work from home) ได้ง่ายขึ้น มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนถูกต้องมากขึ้น พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ด้านปริมาณงาน (Quantity) ตามมา ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของเจษฎา นกน้อย (2560, หน้า 330 - 332) ที่กล่าวว่า ในกระบวนการ

จัดการการเปลี่ยนแปลงนั้น จะต้องมี การวางแผนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและมีความสมดุล สอดคล้องกับแนวทางในการดำเนินงานของบริษัท โดยผู้บริหารจะต้องมีความระมัดระวังในประเด็นต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้ความมั่นใจแก่พนักงาน นอกเหนือจากการให้รางวัลเป็นการจูงใจแล้ว ผู้นำจะต้องมีการสร้างความมั่นใจให้แกพนักงานได้ จะต้องมีการสื่อสารและการให้การศึกษา เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรนั้น การให้การศึกษาการให้ความรู้และการสื่อสารที่เหมาะสมและต่อเนื่องมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการสื่อสารจะช่วยให้พนักงานมีความเข้าใจต่อเหตุผลที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562, หน้า 100 - 120) ที่กล่าวว่า ในการจัดการการเปลี่ยนแปลงนั้น จะต้องมี การปรับปรุงตรวจสอบแผนการดำเนินงานด้วย เพื่อให้ทราบว่าการดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของอุนุศักดิ์ ฉิ้นไพศาล (2558, หน้า 50 - 53) ที่กล่าวว่า ขั้นตอนในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จะต้องมี การนำกระบวนการที่เป็นระบบในการประเมินและวางแผนไปปฏิบัติ ขั้นตอนนี้จะเป็นการดำเนินงานพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานโดยนำนโยบายที่วางแผนไว้ไปสู่การปฏิบัติงานของพนักงานผ่านหัวหน้างานและผู้นาองค์กร

5. การมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Time) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นการสร้างความรู้ให้แกพนักงานถึงเหตุผลของการที่ต้องเปลี่ยนแปลงการทำงานไปเป็นแบบ Work from home มีการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจในการวางแผนการดำเนินงานปรับรูปแบบการปฏิบัติงาน รวมถึงมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกคนในองค์กรเกี่ยวกับการดำเนินงานปรับรูปแบบการปฏิบัติงาน จะช่วยให้องค์กรได้แผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับศักยภาพของพนักงานในการทำงานที่บ้านอย่างแท้จริง ซึ่งส่งผลทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ โดยใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานไม่แตกต่างจากการทำงานที่องค์กรมากนัก ดังนั้นจึงพบว่า การมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Time) ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับสมคิด บางโม (2555, หน้า 47) กล่าวว่า ในการจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กรนั้น นอกจากจะต้องมีการปรับองค์การให้บุคลากรมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงแล้ว จะต้องทำการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง เปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของการดำเนินงาน และมีการพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนบุคลากร ซึ่งในการดำเนินการจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง (Ownership) คือ การสร้างความรู้สึกร่วมในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นให้เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กร โดยทำการสื่อสารทำความเข้าใจในรูปแบบของการสื่อสารต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดการประชุม การชี้แจงด้วยเอกสาร และการเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมปฏิบัติงานในโครงการใหม่ ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2556, หน้า 261-262) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วม (Participation) ในวิธีการนี้จะเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรให้มีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นต่อ

นโยบายในการเปลี่ยนแปลงองค์กรตั้งแต่เริ่มต้น ซึ่งการที่ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมนั้น จะทำให้เกิด ความรู้ที่กว่าตนเองได้มีส่วนร่วมด้วยต่อการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ ช่วยให้เกิดการต่อต้านที่ลดลง และช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้นได้ด้วย อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของภักดี เมฆจำเริญ (2562, หน้า 77-78) ที่กล่าวว่า การระดม ด้วยการร่วมการระบุงปัญหาขององค์กรและแนวทางการ แก้ไข ในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนของการที่ต้องรวบรวมข้อมูล และรวบรวมบุคคลที่มีความรู้ความสามารถใน การร่วมกันหาปัญหาและสาเหตุที่ทำให้การดำเนินงานไม่มีประสิทธิภาพขององค์กร และหาแผนการดำเนินงาน และแนวทางการแก้ไขร่วมกันเพื่อให้ได้นโยบายในการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่สอดคล้อง ตรงไปตามกลยุทธ์ที่วาง ไว้ มีประสิทธิภาพมากที่สุด

6. การมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง การปรับปรุงตรวจสอบ การวางแผนการเปลี่ยนแปลง และการ นำความเปลี่ยนแปลง เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ด้าน ค่าใช้จ่าย (Costs) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการศึกษสามารถสรุปได้ว่า การวางแผนการเปลี่ยนแปลง ทั้ง 4 ขั้นตอน คือ การมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง การปรับปรุงตรวจสอบ การวางแผนการเปลี่ยนแปลง และการนำความเปลี่ยนแปลง ล้วนมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ด้านค่าใช้จ่าย (Costs) ทั้งสิ้น เพราะการส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมีค่าใช้จ่าย ในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างจากการปฏิบัติงานที่องค์กรมากนัก ในการจัดการการเปลี่ยนแปลงในแต่ละ ขั้นตอนจะต้องมีการวางแผนการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนที่เหมาะสมอย่างแท้จริง ซึ่งผลการศึกษสอดคล้อง กับแนวคิดของชลดา อักษรศิริวิทยา (2559, หน้า 13-15) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ พนักงานแต่ละคน มีความรู้ความสามารถและความพร้อม รวมถึงความพยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงานตาม หน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมาย ด้วยความคล่องแคล่วและมีระเบียบ ถูกต้องตามที่องค์กรคาดหวัง รวมถึง สามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จทันเวลาและมีคุณภาพตามมาตรฐาน โดยปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพนั้น ประกอบด้วย ปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ 1. กลยุทธ์ (strategy) คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก 2. โครงสร้าง (structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การ ปฏิบัติงาน 3. ระบบ (systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย 4. แบบ (styles) แบบของการบริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร 5. บุคลากร (staff) ผู้ร่วมองค์กร 6. ความสามารถ (skill) และ 7. ค่านิยม (shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ (2562, หน้า 100 - 120) ยังได้กล่าวถึง กระบวนการในการบริหารการเปลี่ยนแปลงว่า ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผนการเปลี่ยนแปลง การนำความเปลี่ยนแปลง การปรับปรุงตรวจสอบ และการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 รายได้เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานแบบการทำงานที่บ้าน (Work From Home) แตกต่างกัน จึงสามารถสรุปได้ว่า รายได้ ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับศักยภาพในการทำงานของพนักงาน ดังนั้นในสถานการณ์ที่จำเป็นต้องให้พนักงานปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของพนักงาน ไปเป็นแบบการทำงานที่บ้าน (Work From Home) นั้น ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับเรื่องของการจ่ายผลตอบแทนให้กับพนักงาน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้พบว่า พนักงานที่มีรายได้มากกว่าจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า ดังนั้นในสถานการณ์ที่ต้องให้พนักงานทำงานที่บ้าน แทนที่ผู้บริหารจะหักลดเงินเดือนของพนักงานลง ซึ่งเป็นการบั่นทอนกำลังใจในการทำงานของพนักงาน ควรปรับเปลี่ยนเป็นการพิจารณาค่าตอบแทน หรือสิ่งตอบแทนที่เป็นการเสริมกำลังใจในการทำงานของพนักงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การรางวัลตอบแทนพิเศษ สำหรับพนักงานที่มีผลการทำงาน มีประสิทธิภาพการทำงานดีเด่นไม่แตกต่างจากการทำงานที่บริษัท เป็นต้น

1.2 ในการปรับรูปแบบการทำงานของพนักงานเป็นแบบการทำงานที่บ้าน (Work from Home) นั้น องค์กรและผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการบริหารจัดการ ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนที่สำคัญ อย่างเท่าเทียมกัน แต่อย่างก็ดีจากการทำการทดสอบสมมติฐานพบว่า ขั้นตอนการจัดการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด คือ การวางแผนการเปลี่ยนแปลง โดยจะต้องมีการวางแผนการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และเหมาะสมกับศักยภาพขององค์กร และเป็นแผนงานที่สามารถนำไปปฏิบัติตามได้จริง รองลงมา คือ ขั้นตอนต่อมา คือ การปรับปรุงตรวจสอบ ซึ่งเมื่อได้แผนการดำเนินการที่เหมาะสมแล้ว ก่อนปฏิบัติจริง จะต้องสร้างทักษะความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน แบบ Work from home ให้กับพนักงานอย่างทั่วถึง โดยมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม และง่ายต่อการเข้าใจและนำไปปฏิบัติ มีการนำเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้ และรูปแบบและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator (KPI)) ที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ทักษะคนดี และความคาดหวัง และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from Home)
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางส่งเสริมให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบทำงานที่บ้าน (Work from Home) มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2563). สถานการณ์ผู้ป่วยยืนยันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ในประเทศไทย.

สืบค้นจาก <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia>
เจษฎา นกน้อย. (2560). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.

ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชน

กรุงเทพ. สารนิพนธ์นี้ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอริก.

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2556). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

นาตภา ไทยธวัช. (2550). การจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัย

พิษณุโลก. วารสารฉบับพิเศษ เนื่องจากในโอกาสครบรอบ 44 ปี การก่อตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

, 11(3), 100-120.

ปัทมาภรณ์ ปุสา. (2561). การบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กร กองคลัง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น.

การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ภักดี เมฆจำเริญ. (2562). การบริหารการเปลี่ยนแปลง = Managing change and transition. กรุงเทพฯ : เอ็กช

เปอร์เน็ท.

มานพ ชูนิล. (2561). การประเมินผลการปฏิบัติงาน = Performance appraisal. กรุงเทพฯ : ศูนย์ผลิตตำราเรียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

สมคิด บางโม. (2555). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: บริษัท จามจุรีโปรดักส์. จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2540). นโยบายเศรษฐกิจ. กรุงเทพฯ: สำนักงาน

คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานสายเทคโนโลยี ของ

ธนาคารแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เสนาะ ตีเยาว์. (2543). หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนุศักดิ์ ฉันทไพศาล. (2558). การบริหารงานคุณภาพในองค์การ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

อรัญญา โคเซนติโน. (2560). การบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวจีนกรณีศึกษา โรงแรม

ระดับ 4 ดาวในเขตตำบลช้างคลาน จังหวัดเชียงใหม่. วารสารวิจัยเพื่อการพัฒนาชุมชน, 10(1), 210-

230.

Best. (1977). Research in Education. New Jersey: Prentice hall Inc.

W.G. Cochran. (1953). Sampling Techiques. New York : John Wiley & Sons.
