

การจัดการคุณภาพการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงการแพร่ระบาดของโรค โควิด-19 ของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Quality Management of Work from Home During the COVID-19 Outbreak among
Working - age People in Bangkok Metropolitan Region

เอี่ยมพร คำสีดา¹, จุฑาทิพย์ เดชยางกูร²

Ueamporn Kumsrida, Jutatip Deshyanggul

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาการจัดการคุณภาพการทำงานที่บ้านในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (2) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ กลุ่มคนวัยทำงานที่มีอายุระหว่าง 22-60 ปี ที่ทำงานหรืออาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ทดสอบที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way analysis of variance) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างด้วย Least-Significant Different (LSD) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษา ตามวัตถุประสงค์ พบว่า (1) ผลการจัดการคุณภาพการทำงานที่บ้านในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการนำ และด้านการควบคุม ผลของประสิทธิภาพการทำงาน พบว่าทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงานด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (2) การจัดการคุณภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : การจัดการคุณภาพการทำงานที่บ้าน, ประสิทธิภาพการทำงาน

¹ นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Professional Leaders) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษาชั้นคว่าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The objectives of this independent study were (1) to investigate the quality management of work from home during the COVID-19 outbreak among working-age people in Bangkok Metropolitan Region, and (2) to determine the relationship between the quality management and the efficiency of work from home. A questionnaire was used as a research instrument. The sample was 400 working-age people aged between 22-60 years working or living in Bangkok Metropolitan Region. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. The hypotheses were tested by inferential statistics, including t-test, One-way analysis of variance, as well as Least-Significant Different (LSD) for comparison with a given statistical significance level of 0.05.

The result according to the objective (1) Overall quality management of work from home during the COVID-19 outbreak was at the high level. All individual aspects of quality management, namely planning, organizing, directing, and controlling were at the high level. Overall efficiency of work from home was at the high level. All individual aspects of efficiency of work from home, namely quality, workload, time, and cost were at the high level. and (2) The quality management was related with all aspects of the efficiency of work from home with a statistical significance level of 0.05.

Keywords: the quality management of work from home, the efficiency of work

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 ที่เริ่มมีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จากเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน และได้แพร่การแพร่ระบาดในวงกว้างไปทั่วโลก กระทรวงสาธารณสุข, กรมควบคุมโรค (2563) ได้รายงานเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2563 ว่ามียอดผู้ติดเชื้อสะสมกว่า 5,311,089 คน และมียอดรวมผู้เสียชีวิตสะสมกว่า 342,104 ราย ส่งผลกระทบต่อชีวิตผู้คนทั่วโลก ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและเศรษฐกิจ จากการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วนี้ ส่งผลให้รัฐบาลและหน่วยงานเอกชนทั่วโลกต่างออกมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing) เพื่อให้ประชาชนหลีกเลี่ยงการใกล้ชิด การสัมผัสอันเป็นเหตุของการแพร่ระบาดของโรคได้ง่าย รวมถึงในประเทศไทยที่ได้ออกมาตรการและนโยบายต่าง ๆ เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรคมามากมาย เช่น การสนับสนุนให้ประชาชนอยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ การสนับสนุนให้ข้าราชการและเอกชนทำงานจากที่บ้าน (work from home)

จากนโยบายการสนับสนุนการทำงานจากที่บ้านดังกล่าว ได้รับการตอบรับจากหน่วยงานต่าง ๆ เป็นอย่างดี และสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทยมีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง กระทรวงสาธารณสุข, กรมควบคุมโรค (2563) ได้รายงานเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2563 ว่าประเทศไทยมียอดผู้ติดเชื้อสะสม 3,040 คน หายแล้ว 2,921 คน รักษาอยู่ในโรงพยาบาล 63 คน และเสียชีวิตสะสม 56 ราย

ขณะเดียวกัน โรคโควิด-19 ยังไม่มีวัคซีนป้องกันโรคและยารักษาโรคที่ชัดเจน มาตรการการเว้นระยะห่างและการทำงานจากที่บ้านจึงยังคงจำเป็นในสถานการณ์นี้อยู่ ประเด็นที่ควรพิจารณาเพิ่มเติมคือ พนักงานจะสามารถจัดการคุณภาพการทำงานจากที่บ้านอย่างไรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้เทียบเท่าหรือมากกว่าการทำงานจากบริษัท จากการวิจัยของมหาวิทยาลัย สแตนฟอร์ด ได้สำรวจกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัท Ctrip โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 16,000 คน ทำการสำรวจตลอดระยะเวลา 9 เดือน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการทางโทรศัพท์ (call center) เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทำงานจากที่บ้าน (work from home) และกลุ่มที่ทำงานที่ออฟฟิศ เพื่อศึกษาว่ากลุ่มตัวอย่างใดมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่ากัน พบว่า กลุ่มทำงานจากที่บ้านมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าถึง 13.5% และจากผลสำรวจในครั้งนี้ทำให้ บริษัท Ctrip สามารถทำกำไรจากกลุ่มที่ทำงานจากที่บ้านได้ถึง 65,700 บาท/รายบุคคลในแต่ละปี นอกจากนี้ยังพบว่า ทำงานจากที่บ้านส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานของตนสูงขึ้น ทำให้อัตราการลาออกลดลงถึง 50% เพราะมีสมาธิสามารถจดจ่อกับงานที่ทำได้ดีกว่าการทำงานที่ออฟฟิศเนื่องจากสภาพแวดล้อมที่บ้านเป็นสภาพแวดล้อมที่คุ้นเคยมากกว่า (blog.SCG logistics, 2563)

แม้ว่าก่อนหน้าการเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จะมีหลายองค์กรเริ่มนำการทำงานจากที่บ้านมาปรับใช้กับองค์กรอยู่บ้าง แต่ยังไม่แพร่หลายในสังคมไทยมากนัก เนื่องจากในหลายองค์กรยังมีความกังวลเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน แต่จากสถานการณ์ในปัจจุบัน ยังจำเป็นต้องนำการทำงานจากที่บ้านมาปรับใช้ในอีกระยะ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดการคุณภาพการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำการศึกษาโดยใช้ตัวแปรอิสระคือ การจัดการคุณภาพการทำงาน และตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการทำงานเพื่อให้ทราบถึงการจัดการคุณภาพการทำงานที่บ้านที่มีประสิทธิภาพของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลและเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพเพื่อการทำงานที่บ้าน ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในสถานการณ์ปัจจุบันและในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการคุณภาพการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

นิยามศัพท์

การจัดการคุณภาพการทำงาน หมายถึง กระบวนการนำทรัพยากรหรือบุคลากรมาใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของตนเองหรือองค์กร โดยสิ้นเปลืองเวลาและเปลืองพลังงานน้อยที่สุด แต่เกิดประโยชน์และความพึงพอใจมากที่สุดภายในกรอบเวลาที่วางไว้

การทำงานที่บ้าน (work from home) หมายถึง การทำงานที่พนักงานไม่ต้องเดินทางไปยังสถานที่ปฏิบัติงาน ใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ มาช่วยอำนวยความสะดวกโดยบริษัทเห็นชอบและยังได้รับค่าตอบแทนหรือเงินเดือนตามปกติ

การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 หมายถึง การระบาดของติดต่อของโรคติดต่อซึ่งเกิดจากไวรัสโคโรนาชนิดที่มีการค้นพบล่าสุดและเป็นการระบาดในวงกว้าง ส่งผลกระทบต่อหลายประเทศทั่วโลก

กลุ่มคนวัยทำงาน หมายถึง กลุ่มคนที่มีอายุระหว่าง 22-60 ปี ที่ต้องประกอบอาชีพหรือทำงานหารายได้เลี้ยงตนเองหรือครอบครัว

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน
2. การจัดการคุณภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาวิจัย โดยกำหนดตัวแปร ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ คือ การจัดการคุณภาพ ประกอบด้วย การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การนำ (leading) การควบคุม (controlling)
2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย คุณภาพ (quality) ปริมาณงาน (quantity) เวลา (time) ค่าใช้จ่าย (cost)

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการจากกลุ่มตัวอย่างวัยทำงานอายุตั้งแต่ 22-60 ปี ที่อาศัยหรือทำงานอยู่ในพื้นที่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

ขอบเขตด้านพื้นที่ ในการวิจัยนี้ได้กำหนดพื้นที่ศึกษาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบฟอร์มการตอบคำถามออนไลน์

ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยในครั้งนี้มีระยะเวลาในการดำเนินงานระหว่าง 26 เมษายน ถึง 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2563

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

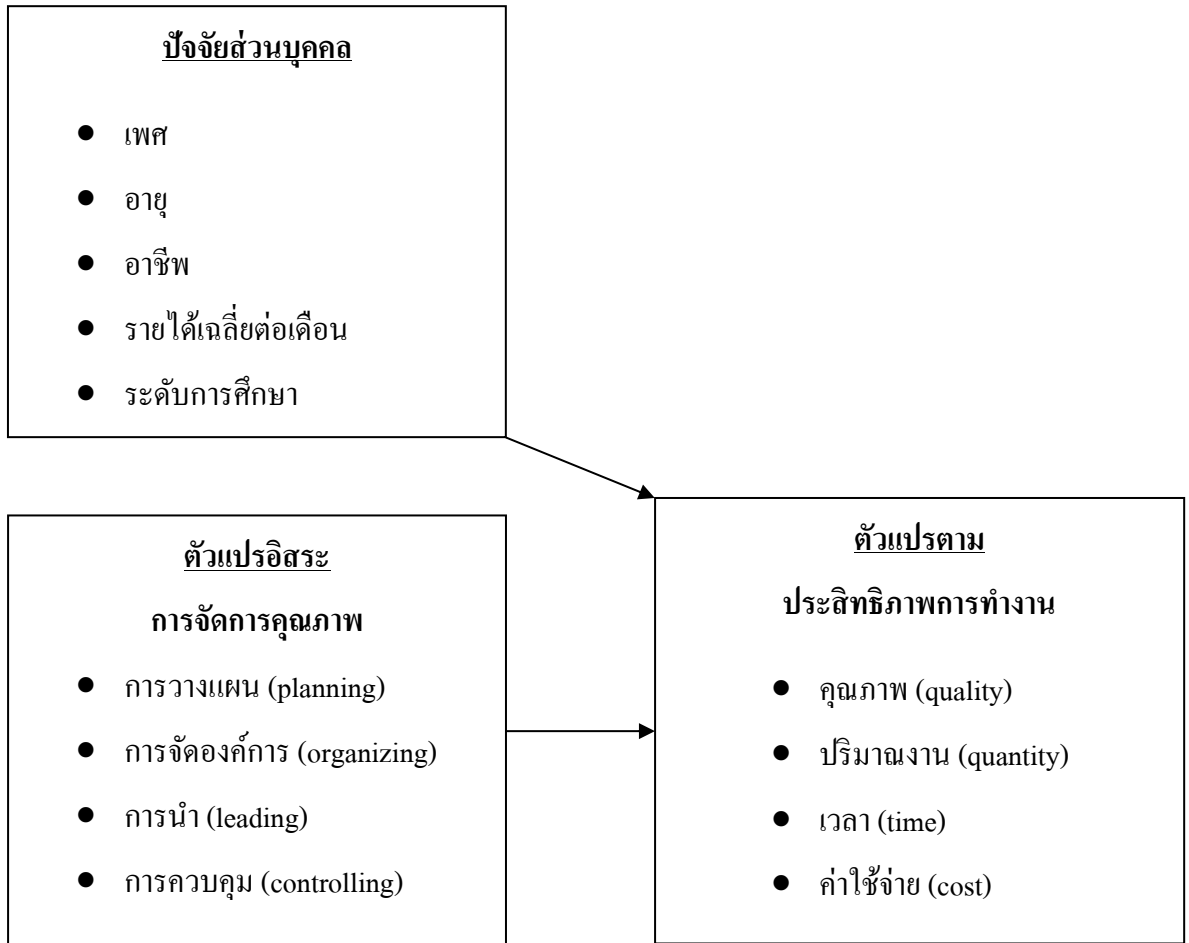
การจัดการคุณภาพ การจัดการคุณภาพ คือ กระบวนการนำทรัพยากรหรือบุคลากรมาใช้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะใช้แนวคิดทฤษฎีการจัดการ POLC ตามแนวคิด Allen และ Bateman and Snel ซึ่ง

ประกอบด้วย (1) การวางแผน (planning) (2) การจัดการองค์การ (organizing) (3) การนำ (leading) (4) การควบคุม (controlling)

ประสิทธิภาพการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของตนเองหรือองค์กร โดยสิ้นเปลืองเวลาและเปลืองพลังงานน้อยที่สุด แต่เกิดประโยชน์และความพึงพอใจมากที่สุดภายในกรอบเวลาที่วางไว้ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Peterson and Plowman ผู้ให้แนวคิดประสิทธิภาพการทำงานว่าประกอบด้วย 4 ข้อ ได้แก่ (1) คุณภาพ (quality) (2) ปริมาณงาน (quantity) (3) เวลา (time) (4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (costs)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วีรพันธ์ ศรีวิทยา (2562) ได้วิจัยเรื่อง การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก พบว่า การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้าน ด้านการบริหารจัดการ พบว่า การนำ (leading) มีระดับ ความคิดเห็นสูงสุด รองลงมา ได้แก่ การควบคุมการจัดองค์การ และการวางแผน ตามลำดับ เช่นเดียวกับ วงศ์ชนก สืบขมูล (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยการบริหาร ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยด้านการควบคุม มีผลมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ด้านการประสานงาน ด้านการวางแผน และด้านการจัดการองค์การ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้รูปแบบวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (documentary research) แนวคิดทฤษฎี และศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชากร คือ กลุ่มคนวัยทำงานอายุตั้งแต่ 22-60 ปี ที่อาศัยหรือทำงานอยู่ในพื้นที่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (non probability sampling) และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง โดยการนำแบบสอบถามออนไลน์แชร์ให้กลุ่มเป้าหมายผ่านทางโซเชียลมีเดีย และขอความร่วมมือผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นคนวัยทำงาน อายุระหว่าง 22-60 ปี ที่ทำงานหรืออาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) โดยลักษณะการตั้งคำถามแบบปลายปิด โดยออกแบบสอบถามให้มีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิด และแบบสอบถามเป็นแบบ

มาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายคะแนน กำหนดคะแนนของมาตรวัด ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's scale) ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน ระหว่างร้อยละ 1 - 20
เห็นด้วยมาก	ให้ 4 คะแนน ระหว่างร้อยละ 21 - 40
เห็นด้วยปานกลาง	ให้ 3 คะแนน ระหว่างร้อยละ 41 - 60
เห็นด้วยน้อย	ให้ 2 คะแนน ระหว่างร้อยละ 61 - 80
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน ระหว่างร้อยละ 81 - 100

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพ ได้แก่

1. การวัดค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) นำไปแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ให้อยู่ในขอบเขตและครอบคลุมเนื้อหา

2. นำข้อมูลที่ได้มาวัดความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item Objective Congruence-IOC) มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

1 = เมื่อแน่ใจว่าคำถามนั้นวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

0 = เมื่อไม่แน่ใจว่ารายการหรือคำถามนั้นวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

-1 = เมื่อแน่ใจว่าคำถามนั้นวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

หากค่าความสอดคล้อง (congruence) เกิน 0.7 แสดงว่า แบบสอบถามมีค่าความเที่ยงตรงที่ใช้ได้

3. การวัดค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) โดยนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยแสดงโครงสร้างการคำนวณค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัย จากการหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยวิธีการ Cronbach's alpha (coefficient α) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้ว โดยใช้คอมพิวเตอร์ ในการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.25 ส่วนที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.75 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุคือ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.50 จบการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.50 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 60.50 มีรายได้ต่อเดือน 15,000–20,000 บาทขึ้นไป นอกจากนี้ยังพบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.25

ผลการวิเคราะห์การจัดการคุณภาพการทำงานที่บ้านของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ความคิดเห็นของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีต่อการจัดการคุณภาพการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ได้แก่ ด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ด้านการจัดองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ด้านการนำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และด้านการควบคุม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ดังข้อมูลในตาราง 1

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการคุณภาพการทำงานที่บ้านในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การจัดการคุณภาพการทำงานที่บ้าน (work from home)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
ด้านการวางแผน	4.09	0.41	มาก
ด้านการจัดองค์กร	3.85	0.42	มาก
ด้านการนำ	4.00	0.42	มาก
ด้านการควบคุม	3.75	0.51	มาก
รวม	3.92	0.35	มาก

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ความคิดเห็นของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีต่อ

ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 พบว่าทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านปริมาณงานและด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านคุณภาพค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ตามลำดับ ดังข้อมูลในตาราง 2

ตาราง 2

ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการทำงาน ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ประสิทธิภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
ด้านคุณภาพ	3.94	0.37	มาก
ด้านปริมาณงาน	3.97	0.46	มาก
ด้านเวลา	3.97	0.44	มาก
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	3.79	0.53	มาก
รวม	3.92	0.36	มาก

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน ดังข้อมูลที่แสดงในตาราง 3 พบว่า

เพศ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันในด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนในด้านเวลาไม่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

อายุ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันในทุกด้าน

ด้านระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ในด้านคุณภาพและด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนในด้านปริมาณงานและด้านเวลา ไม่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

อาชีพ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันในมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ในด้านคุณภาพและด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนในด้านปริมาณงานและด้านเวลา ไม่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

ประสบการณ์ทำงาน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันในด้านคุณภาพ และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนในด้านปริมาณงานและด้านเวลา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 3

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการทำงานที่บ้านกับประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการทำงาน			
	ด้านคุณภาพ	ด้านปริมาณงาน	ด้านเวลา	ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
เพศ	Sig = 0.01	Sig = 0.02	Sig = 0.06	Sig = 0.00
	แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง
อายุ	Sig = 0.00	Sig = 0.01	Sig = 0.02	Sig = 0.01
	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
ระดับการศึกษา	Sig = 0.03	Sig = 0.45	Sig = 0.34	Sig = 0.03
	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง
อาชีพ	Sig = 0.00	Sig = 0.17	Sig = 0.69	Sig = 0.00
	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Sig = 0.12	Sig = 0.77	Sig = 0.77	Sig = 0.07
	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
ประสบการณ์ทำงาน	Sig = 0.01	Sig = 0.18	Sig = 0.22	Sig = 0.00
	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การจัดการคุณภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน ดังแสดงข้อมูลในตาราง 4 พบว่า

ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

ด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทุกด้าน

ด้านการนำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

ด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทุกด้าน

ตาราง 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเปรียบเทียบ ความสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพการทำงานที่
บ้านกับประสิทธิภาพการทำงานในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

ประสิทธิภาพการทำงาน	การจัดการคุณภาพการทำงาน			
	ด้านการวางแผน	ด้านการจัด องค์กร	ด้านการนำ	ด้านการควบคุม
ด้านคุณภาพ	R = .486**	R = .529**	R = .449**	R = .551**
	Sig = 0.00	Sig = 0.00	Sig = 0.00	Sig = 0.00
	มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 48.60	มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 52.90	มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 44.90	มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 55.10
ด้านปริมาณงาน	R = .397**	R = .352**	R = .313**	R = .382**
	Sig = 0.00	Sig = 0.00	Sig = 0.00	Sig = 0.00
	มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 39.70	มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 35.20	มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 31.30	มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 38.20
ด้านเวลา	R = .304**	R = .323**	R = .270**	R = .327**
	Sig = 0.00	Sig = 0.00	Sig = 0.00	Sig = 0.00
	มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 30.40	มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 32.30	มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 27.00	มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 32.70
ด้านค่าใช้จ่ายใน การดำเนินการ	R = .406**	R = .442**	R = .297**	R = .398**
	Sig = 0.00	Sig = 0.00	Sig = 0.00	Sig = 0.00
	มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 40.60	มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 44.20	มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 29.70	มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 39.80

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อภิปรายผล ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อ 1. เพื่อศึกษาการจัดการคุณภาพการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การจัดการคุณภาพการทำงานที่บ้านในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการนำ ด้านการควบคุม พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวงศ์ชนก สืบยุบล (2559) วิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยการบริหารของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี โดยด้านการควบคุม มีผลมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ด้านการประสานงาน ด้านการวางแผน และด้านการจัดการองค์การ และยังพบว่า ปัจจัยการบริหาร ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองหนองปรือ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวีรพันธ์ ศรีวิทยา (2562) วิจัยเรื่อง การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก พบว่า การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญ

วัตถุประสงค์ข้อ 2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ร้อยละ 48.60 ด้านปริมาณงาน ร้อยละ 39.70 ด้านเวลา ร้อยละ 30.40 และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ร้อยละ 40.60 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงใจ เผ่าเวียงคำ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการวางแผนการปฏิบัติงานที่ดีที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้อำนวยการกองคลังสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การวางแผนการปฏิบัติงานที่ดี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน

ด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ร้อยละ 52.90 ด้านปริมาณงาน ร้อยละ 35.20 ด้านเวลา ร้อยละ 32.30 และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ร้อยละ 44.20 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพีรญา ชื่นวงศ์ (2560) วิจัยเรื่อง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย พบว่า แนวคิดเรื่องการบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมาย เริ่มให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานมากขึ้น และยังพบว่า ปัจจัยนี้ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพทั้งด้านการให้บริการ และด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านการนำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ร้อยละ 44.90 ด้านปริมาณงาน ร้อยละ 31.30 ด้านเวลา ร้อยละ 27.00 และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ร้อยละ 29.70

ด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ร้อยละ 55.10 ด้านปริมาณงาน ร้อยละ 32.70 ด้านเวลา ร้อยละ 27.00 และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ร้อยละ 39.80 ซึ่งในด้านการนำและด้านการควบคุมสอดคล้องกับงานวิจัยของวีรพันธ์ ศรีวิทยา (2562) วิจัยเรื่อง การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ในด้านการบริหารจัดการ พบว่า การนำ (leading) มีระดับ ความคิดเห็นสูงสุด รองลงมา ได้แก่ การควบคุมการจัดองค์กร และการวางแผน ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกองทุนหมู่บ้าน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษา การจัดการคุณภาพการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. **ด้านการวางแผน** องค์กรและสมาชิกในองค์กรควรมีการระดมความคิด เพื่อวางแผนการทำงาน การสื่อสาร เพื่อให้การทำงานที่บ้านมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงยังเป็นการวางแผนเพื่อแก้ไขข้อจำกัดของพนักงานในองค์กรระหว่างการทำงานจากที่บ้าน

2. **ด้านการจัดองค์กร** องค์กรควรจัดเตรียมอุปกรณ์และระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้มีความพร้อมในระหว่างการทำงานที่บ้าน เช่น แล็ปท็อป ระบบการจัดเก็บข้อมูลออนไลน์ หรือระบบที่ใช้ในองค์กร เพื่อให้การทำงานราบรื่นและปลอดภัยยิ่งขึ้น

3. **ด้านการนำ** ความเป็นผู้นำของผู้บริหารและหัวหน้าทีม เป็นสิ่งสำคัญต่อขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของสมาชิกในองค์กร จึงควรมีการพูดคุย สื่อสารถึงความเป็นอยู่ และข้อจำกัดของสมาชิกในทีมในช่วงการทำงานที่บ้านอย่างสม่ำเสมอ

4. **ด้านการควบคุม** องค์กรควรมีการกำหนดและหัวหน้าทีม ควรมีการกำหนดการติดตามผลการทำงาน หรือการประเมินผลงานทำงานให้ชัดเจน ทั้งในด้านเวลาและการประเมิน เพื่อให้การทำงานที่บ้านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- กรมควบคุมโรค. (2563). รายงานสถานการณ์โควิด-19. ค้นเมื่อ 24 พฤษภาคม 2563,
จาก <https://covid19.ddc.moph.go.th/th>
- วงศ์ชนก สืบบุญด. (2559). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีรพันธ์ ศรีวิทยา. (2562). การบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองอำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- Bateman, T.S., & Snell, S. A. (2009). *Management: Leading & Collaborating in a competitive world*. (8th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Certo, Samuel C. (2000). *Modern management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Gibson, M. et al. (1988). *Organization* (6th ed.). Texas : Business Publications Inc.
- Griffin, Ricky W. (1997). *Fundamentals of management: Core concepts and applications*. New York: Houghton Mifflin.
- Gulick L., & Urwick L. (1937). *Papers on the Science of Administration*. Clifton: Augustus M. Kelley.
- Koontz Harold D., & Cyril O'Donnell. (1972). *Principles of Management: An Analysis of Managerial Functions*. . New York McGraw-Hill.
- Louis A. Allen. (1973). *Successful Sport Management*. United States Michigan.