การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ : กรณีศึกษา การทำงานจากบ้าน (Work From Home)*

ORGANIZATION BEHAVIOR CHANGE : CASE STUDY OF WORK FROM HOME

[1]รัชนี เดชาศาสตร์ Ratchanee Dachasat [2]กมลพร กัลยาณมิตร Kamolporn Kalyanamitra
[3]สถิตย์ นิยมญาติ Satit Niyomyaht
[4]ทัศนีย์ ลักขณาภิชนชัช Tassanee Lakkanapichonchat
[1,2,3,4]มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี Bangkokthonburi University, Thailand
Corresponding Author E-mail: ratchaneedachasat@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ: กรณีศึกษา การทำงานจากบ้าน และ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ: กรณีศึกษา การทำงานจากบ้าน (Work from Home) การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้จากการคัดเลือกแบบเจาะจง จากผู้บริหารและบุคลากรทั่วไปในองค์การภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในการทำงานจากบ้านและมีประสบการณ์กับเรื่องที่ศึกษาในช่วงขณะที่มีการควบคุมโรคระบาดโควิด-19 ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงในภาครัฐและภาคเอกชนและบุคลากรทั่วไป รวมจำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่ แบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสรุปความแบบพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า 1) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ: กรณีศึกษา การทำงานจากบ้าน มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ อายุ เนื่องจากคนที่มีอายุมากมีความเสื่อมของร่างกายเกิดขึ้น ทำให้ไม่สามารถนั่งทำงานได้นานการทำงานเกิดความล่าช้า เพศส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานจากบ้านเนื่องจากเพศชายรู้สึกตื่นเต้น สนุก และมีความสุขกับการทำงานที่บ้าน สามารถปฏิบัติงานได้ทันที ไม่มีการวางแผนล่วงหน้า ในขณะที่เพศหญิงมีความรู้สึกกังวลกับการทำงานที่บ้าน ต้องใช้เวลาในการปรับตัว สถานภาพสมรสส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานจากบ้านเนื่องจากบุคคลที่สมรสแล้ว อาจจะถูกรบกวนจากคนในครอบครัวทำให้เสียสมาธิในการทำงาน บุคคลที่มีสถานภาพโสดอาศัยอยู่คนเดียวจึงไม่มีปัญหา บุคลิกภาพส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานจากบ้านโดยบุคคลที่มีวินัย มีความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ชอบวางแผน จัดลำดับความสำคัญ สามารถบริหารจัดการเวลางานและเวลาส่วนตัวได้เป็นอย่างดี ส่วนบุคคลที่มีบุคลิกอิสระ เปิดกว้าง พร้อมรับสิ่งใหม่ๆ สามารถปรับตัวกับการทำงานที่บ้านได้ง่าย ทัศนคติส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานจากบ้านเนื่องจากบุคคลที่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่บ้าน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และสามารถทำงานได้อย่างปกติสุข ในขณะที่บุคคลที่มีทัศนคติในเชิงลบต่อการทำงานที่บ้าน ขาดแรงบันดาลใจในการทำงาน มองว่าการทำงานที่บ้านเป็นอุปสรรค งานที่ทำจึงมีโอกาสล้มเหลวมากกว่าความสำเร็จ การรับรู้ของบุคคลส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานจากบ้านโดยการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ทำให้บุคลากรเกิดความรับผิดชอบและวินัยในการทำงาน 2) ปัญหาและอุปสรรคของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ: กรณีศึกษา การทำงานจากบ้าน (Work from Home) ได้แก่ ปัญหาความ

*Received: August 12, 2023, Revised: August 21, 2023, Accepted: August 21, 2023.

พร้อมของเทคโนโลยี ปัญหาการขาดการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัญหาการสื่อสารที่ไม่ราบรื่น ปัญหาขาดทักษะการใช้เทคโนโลยี ปัญหาสุขภาพและจิตใจ และปัญหาสภาพแวดล้อม
คำสำคัญ: การเปลี่ยนแปลง, พฤติกรรมองค์การ, การทำงานจากบ้าน

Abstract

The purpose of this research was to 1) to study the organization behavior change: a case study of work from home, and 2) to study the problems and obstacles of organization behavior change: a case study of work from home. This research was qualitative. Key Informants obtained from a purposive selection from executives and general personnel in government and private organizations involved in this study and had experience for work from home while there was controlled of the COVID-19 epidemic, totaling 20 key informants by a purposive selection. The tool using for data collection was a structured interview. The results found that 1) the organizational behavior change: a case study of work from home, including age, due to the deterioration of the body in older people, making it impossible to sit and work for a long time resulting in a work delay. Gender affected changes in work from home behavior because males were excited, and enjoy working at home, able to perform work immediately, no advance planning. While the female gender was concerned about having to work at home. It took time to adjust. Marital status affected changes in work from home because the married individuals might be distracted by their family and would distract them from work. A person with a single status lived alone had no problem. Personality affected changes in work from home behavior by persons with discipline, being responsibility, being honest with themselves, liked to plan, prioritized, being to manage work and personal time very well. Individuals with independent personalities were open to new things. You could easily adapt to work at home. Attitude affected changes in work from home behavior because people had a good attitude to work at home, being enthusiastic in their work and able to work happily. While the persons had negative attitudes to work at home, lacking of inspiration for work, seeing work at home as a hindrance. Therefore, work was more likely to fail than success. The perception of persons affected changes in work from home behavior by recognizing their roles and responsibilities, people developed responsibility and discipline in their work, 2) the problems and obstacles were lacked of technology availability, lacked of interaction with colleagues, poor communication problems, lacked of technology skills, health and psychological problems, and environment problems.
Keywords: Change, Organization Behavior, Work From Home.

บทนำ

การทำงานจากบ้าน “Work From Home” หรือที่หลายคนย่อว่า “WFH” ความหมายตรงๆ คือ การทำงานจากบ้านได้โดยไม่ต้องมาเข้าที่ทำงาน และไม่ได้เจาะจงเฉพาะบ้านเท่านั้น อาจจะหมายถึงการทำงานนอกสถานที่ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพราะมีเหตุจำเป็นต้องไป แต่ก็สามารถนั่งทำงานได้ เป็นเทรนด์การทำงานยุคใหม่ที่ตามมากับเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาไปจนทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีต้นทุนที่ต่ำลง ประกอบกับพฤติกรรมการทำงานของคนรุ่นใหม่ที่มองหาการทำงานแบบอิสระ ให้คุณค่าทั้งงานและการเดินทางเพื่อรับประสบการณ์ใหม่ๆ ให้กับชีวิต เมื่อเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าเข้าถึงคนส่วนใหญ่ผ่านทางอุปกรณ์ส่วนตัวได้ เช่น แลปท็อป สมาร์ทโฟน จึงช่วยเทรนด์การทำงานที่บ้านชัดเจนขึ้นสามารถทำงานและสื่อสารกันที่ไหนเมื่อไหร่ก็ได้ (ทวี สุรฤทธิกุล, 2563) การทำงานจากบ้านจึงช่วยให้ปลอดภัยจากโควิด-19 ได้ เนื่องจากผลการวิจัยต่างๆ รายงานถึงลักษณะการแพร่กระจายของไวรัสโคโรโน่าไว้หลากหลายรูปแบบ โดยผลการศึกษาที่ตีพิมพ์ในวารสารการแพทย์นิวอิงแลนด์ (The New England Journal of Medicine, 2020) พบว่า ไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 ปะปนอยู่ในอากาศแม้จะผ่านไปนานเกือบ 3 ชั่วโมง โดยเฉพาะความสามารถในการแพร่เชื้อจากคนสู่คนได้แม้ไม่แสดงอาการป่วย จึงทำให้การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 รุนแรงและกระจายเป็นวงกว้างมากกว่าโรคซาร์ส ทีมนักระบาดวิทยาของรัฐบาลจีนในมณฑลหูเป่ย์ ที่สอบสวนโรคกรณีการติดเชื้อแบบกลุ่มก้อน (Cluster) เมื่อวันที่ 22 มกราคม ที่ผ่านมาพบว่าเชื้อไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ ล่องลอยอยู่ในอากาศได้อย่างน้อย 30 นาที และกระจายไปไกลถึง 4.5 เมตร มากกว่าระยะปลอดภัยที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขทั่วโลกแนะนำให้อยู่ห่างจากผู้ติดเชื้อ 1-2 เมตร แต่ระยะเวลาที่เชื้ออยู่บนวัตถุขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น อุณหภูมิ และชนิดของวัตถุ เช่น อุณหภูมิ 37 องศาเซลเซียส ทำให้เชื้อสามารถมีชีวิตอยู่ได้นาน 2-3 วัน บน แก้ว ผ้า โลหะ พลาสติก หรือกระดาษ

ในสถานการณ์ปัจจุบัน การทำงานจากบ้าน (Work From Home) อาจไม่ใช่แค่เทรนด์การทำงานที่เกิดขึ้นตามสมัยนิยม หรือ “ทางเลือก” ในการทำงานเท่านั้น แต่กำลังจะกลายเป็น “ทางรอด” ของมวลมนุษยชาติ เมื่อคราวเกิดวิกฤตโรคระบาดอย่างที่เรากำลังเผชิญกับ “โควิด-19” ที่มาจากไวรัส “โคโรน่า” ที่ยังมองไม่เห็นตอนอวสาน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563)

พฤติกรรมของบุคคลที่ต้องทำงานจากบ้าน (Work From Home) ในช่วงสัปดาห์แรกๆ เป็นการเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้สามารถทำงานจากสถานที่ที่ไม่ใช่ที่ทำงานได้สัปดาห์ถัดๆ มาเป็นบททดสอบที่ท้าทายมากขึ้นเรื่อยๆ ว่ายังมีความสุขดี เพราะสถานการณ์ได้บังคับให้ต้องใช้เวลาอยู่กับตัวเองมากขึ้นและทำความคุ้นชินกับสังคมที่ไม่ได้อยู่ใกล้แค่เอื้อมอีกต่อไป (สุขใจ ว่องไวศิริวัฒน์, 2563) ส่วนเรื่องการทำงานนั้นต้องยอมรับว่ามีหลายอย่างขาดหายไป โดยเฉพาะการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันแบบสบายๆ บทสนทนาถามไถ่เรื่องราวชีวิตหรือแม้กระทั่งการพูดคุยเรื่องต่างๆ ที่ดูเหมือนจะเป็นสิ่งไร้สาระ แต่จริงๆ แล้วเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้ทำงานได้อย่างไม่เครียดและกระตุ้นให้เกิดไอเดียใหม่ๆ ได้อย่างดี เพราะพฤติกรรมบุคคล หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในองค์การอย่างเป็นระบบ โดยใช้ความรู้เชิงพฤติกรรมศาสตร์มาทำความความรู้และความเข้าใจที่ได้เห็นจากพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก เป็นการเพิ่มผลผลิตที่นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรเพิ่มขึ้น แต่ในขณะเดียวกัน การทำงานจากบ้าน (Work From Home) หรือการทำงานที่บ้าน เมื่อโรค COVID-19 ระบาด อาจจะสร้างความเครียดให้แก่บางคนได้ เนื่องจากต้องเก็บตัวทำงานอยู่ที่บ้าน โดยไม่ได้เจอใครเลยเป็นเวลานับเดือนแล้ว (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2563) ยังมีปัญหาอีกหลายประการ เช่น 1) ไม่สามารถรู้ได้ว่าคนๆ นั้นทำงานเต็มเวลาจริงๆ หรือไม่ ถ้าหากการทำงานไม่สามารถ

ติดตามการทำงานของบุคลากรได้ นอกจากการมานั่งทำงานในสำนักงานให้ครบตามชั่วโมงที่กำหนด 2) การติดต่อต้องผ่านการโทร Chat หรือ Email เท่านั้น หากมีการประชุมก็ต้องประชุมผ่าน Video Conference ซึ่งทั้งหมดนี้จะทำให้ประสิทธิภาพในการสื่อสารลดลง เมื่อเทียบกับการเจอหน้ากันโดยตรง และ 3) อาจเกิดความเหลื่อมล้ำระหว่างตำแหน่งงานที่สามารถทำงานจากบ้านได้กับตำแหน่งงานที่ไม่สามารถทำได้ เพราะได้ผลประโยชน์ไม่เท่าเทียมกัน

ดังนั้น การศึกษาเรื่อง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ: กรณีศึกษาการทำงานจากบ้าน (Work From Home) จึงมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ เนื่องจากช่วยให้ได้รู้จักพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์การได้ตรงตามลักษณะและบุคลิกภาพของเขาทั้งในด้านที่เป็นข้อดีและข้อเสีย ในส่วนที่เป็นข้อดีจะได้รับการยกย่องส่งเสริมให้รักษาไว้รวมทั้งสนับสนุนให้อยู่ในระดับที่ดียิ่งๆ ขึ้นไป เพราะการศึกษาพฤติกรรมองค์การในสถานการณ์ที่มีโรคระบาดนั้นนอกจากทำให้รู้จักและพัฒนาบุคลากรได้ตรงกับสภาพแวดล้อมแล้วยังช่วยให้ได้รับรู้และเรียนรู้ด้วยว่าองค์การที่ดีและมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ไม่ปกติดนั้นควรมีโครงสร้างและลักษณะการทำงานอย่างไร และพฤติกรรมองค์การที่มีความเหมาะสมควรจะเป็นอย่างไร การทำงานจากบ้านจึงเป็นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานที่มีการปรับให้เหมาะสมและยังทำให้การทำงานขององค์การยังเดินหน้าต่อไปได้ และการทำงานจากบ้านนี้อาจเป็นการเปลี่ยนแปลงต่อการศึกษาพฤติกรรมองค์การทั้งในปัจจุบันและในอนาคตตลอดไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ : กรณีศึกษาการทำงานจากบ้าน (Work From Home)

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ : การทำงานจากบ้าน (Work From Home)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ : กรณีศึกษา การทำงานจากบ้าน (Work From Home) ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้คัดเลือกไว้ และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) ที่ได้จากเอกสารประเภทต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)ในการศึกษาครั้งนี้ได้จากการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) จากผู้บริหารและบุคลากรทั่วไปในองค์การภาครัฐและเอกชนที่เคยมีประสบการณ์ทำงานอยู่ที่บ้าน ได้แก่ ผู้อำนวยการกลุ่มงานสื่อสารองค์กร ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการและสภาพแวดล้อมในการทำงาน วิทยากรที่ปรึกษา นักจิตวิทยา บรรณาธิการและสื่อมวลชน นักเขียน Brand Inside ผู้บริหารระดับสูงในภาคเอกชน และบุคลากรในภาครัฐและเอกชน

รวมจำนวน 20 คน โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง (Structured Interview)

3. เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในรูปแบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง (Structured Interview)

4. การสร้างเครื่องมือวิจัย

4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

4.2 สร้างแบบสัมภาษณ์โดยอาศัยข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

4.3 นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและให้คำแนะนำแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ติดต่อขอสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้คัดเลือกไว้ เพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์โดยดำเนินการตามขั้นตอนสำคัญ ดังต่อไปนี้

5.1 การนัดหมายและกำหนดวันสัมภาษณ์ผู้วิจัยประสานกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และกำหนดสัมภาษณ์

5.2 การแนะนำตัวและการสร้างความสัมพันธ์ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยแนะนำตัว ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ และชี้แจงก่อนสัมภาษณ์ถึงข้อมูลที่ได้จากผู้ให้สัมภาษณ์จะเป็นความลับ ไม่นำไปเปิดเผยรายบุคคลโดยขออนุญาตในการจดบันทึกและบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ผู้ทำการวิจัยได้สร้างความสัมพันธ์ (Rapport) กับผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระและมีการทดสอบคำถามและคำตอบเพื่อเป็นแนวทางในการถามคำถามต่อไปโดยจะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 30-60 นาที

5.3 การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะถามคำถามทีละข้อตามแบบสัมภาษณ์ครบทุกด้าน และผู้วิจัยจะใช้คำถามเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังขาดอยู่

5.4 การยุติสัมภาษณ์ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ และอาจนัดหมายสัมภาษณ์เพิ่มเติมทางโทรศัพท์เพื่อให้ครอบคลุมตามประเด็นที่ศึกษา

6. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Data Triangulation) ในด้านข้อมูลที่ได้จากแหล่งบุคคลเป็นหลักรวมทั้งตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล(Methodological Triangulation) คือ การศึกษาเอกสาร การสังเกต และการสัมภาษณ์

7. การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพนั้นการเก็บรวบรวมข้อมูลมีความสำคัญมากเนื่องจากเป็นเครื่องมือของการวิจัยที่ต้องเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้ข้อมูลอย่างใกล้ชิดตั้งแต่ขั้นตอนการสร้าสัมพันธภาพเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความไว้วางใจทำให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือที่สุดจะเห็นได้ว่าตลอดกระบวนการวิจัยมีทั้งการสัมภาษณ์เจาะลึกเข้าไปในเรื่องส่วนตัว ความรู้สึกนึกคิด และการสังเกตซึ่งบางครั้งอาจจะเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องคำนึงถึงจรรยาบรรณของนักวิจัยอย่างเคร่งครัดเพื่อเป็นการเก็บรักษาความลับ

ความปลอดภัยโดยการนำเสนอข้อมูลและเขียนรายงานการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รหัสหมายเลข เพื่อเป็นการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล และนำเสนอในภาพรวมโดยไม่เฉพาะเจาะจงผู้ใด

8. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) ตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ : กรณีศึกษาการทำงานจากบ้าน (Work From Home)

1.1 อายุส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ : กรณีศึกษาการทำงานจากบ้าน (Work From Home) เนื่องจากคนที่มีอายุมากมีความเสื่อมของร่างกายเกิดขึ้น ทำให้ไม่สามารถนั่งทำงานได้นาน ต้องคอยพักระหว่างการทำงานเป็นระยะเพื่อเปลี่ยนอิริยาบถ ส่งผลให้การทำงานเกิดความล้าช้า และขาดสมาธิในการทำงานได้ง่าย ในขณะที่คนที่มีอายุน้อยจะสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานได้ง่ายกว่า มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย รักความอิสระ มีสิ่งล่อใจให้ไขว้เขวง่ายทำให้เสียงานหรือทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ

1.2 เพศส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ : กรณีศึกษาการทำงานจากบ้าน (Work From Home) เนื่องจากเพศชายรู้สึกตื่นเต้น สนุก และมีความสุขกับการทำงานที่บ้าน สามารถปฏิบัติงานได้ทันที ไม่มีการวางแผนล่วงหน้า ในขณะที่เพศหญิงมีความรู้สึกกังวลกับการที่ต้องทำงานที่บ้าน ต้องใช้เวลาในการปรับตัว และมีการวางแผนการทำงานในแต่ละวัน

1.3 สถานภาพสมรสส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ: กรณีศึกษาการทำงานจากบ้าน (Work From Home) เนื่องจากบุคคลที่มีสถานภาพสมรสและมีสถานภาพโสด บางครั้งการทำงานจะถูกรบกวนจากคนในครอบครัว ทำให้เสียสมาธิในการทำงาน ดังนั้นการทำงานที่บ้านให้เกิดประสิทธิภาพจึงต้องมีการพูดคุย ทำความเข้าใจกับคนในครอบครัว มีการกำหนดพื้นที่สำหรับทำงาน ยกเว้นบุคคลที่มีสถานภาพโสดแล้วอาศัยอยู่คนเดียวไม่ค่อยมีปัญหา

1.4 บุคลิกภาพส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ : กรณีศึกษาการทำงานจากบ้าน (Work From Home) โดยบุคคลที่มีวินัย มีความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ชอบวางแผน จัดลำดับความสำคัญ สามารถบริหารจัดการเวลางานและเวลาส่วนตัวได้เป็นอย่างดี ส่วนบุคคลที่มีบุคลิกอิสระ เปิดกว้าง พร้อมรับสิ่งใหม่ ๆ สามารถปรับตัวกันการทำงานที่บ้านได้ง่าย ในขณะที่คนที่ยึดติดกับรูปแบบการทำงานเดิมๆ ชอบเข้าสังคม ชอบการถูกยกย่อง การทำงานที่บ้านทำให้คนเหล่านี้รู้สึกอึดอัด หมดไฟในการทำงาน

1.5 ทัศนคติส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ: กรณีศึกษาการทำงานจากบ้าน (Work From Home) เนื่องจากบุคคลที่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่บ้าน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และสามารถทำงานได้อย่างปกติสุข ในขณะที่บุคคลที่มีทัศนคติในเชิงลบต่อการทำงานที่บ้าน ขาดแรงบันดาลใจในการทำงาน มองว่าการทำงานที่บ้านเป็นอุปสรรค งานที่ทำจึงมีโอกาสล้มเหลวมากกว่าความสำเร็จ

1.6 การรับรู้ของบุคคลส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ : กรณีศึกษาการทำงานจากบ้าน (Work From Home) โดยการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ทำให้บุคลากรเกิดความรับผิดชอบและวินัยในการทำงาน การรับรู้นโยบาย จะทำให้บุคลากรเกิดการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน การรับรู้บรรยากาศของการทำงานที่บ้าน ทำให้บุคลากรสามารถปรับการทำงานได้ และไม่วอกแวกไปกับสิ่งเร้ารอบข้าง การรับรู้

ในกระบวนการทำงานทำให้การทำงานที่บ้านเสร็จทันเวลาและตอบโจทย์เป้าหมายขององค์กร และการรับรู้ถึงประโยชน์ของการทำงานที่บ้านทำให้มีความสุขและสนุกกับการทำงาน

1.7 ความเครียดส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ : กรณีศึกษาการทำงานจากบ้าน (Work From Home) เนื่องจากการทำงานที่บ้านนั้นพื้นที่การทำงานและพื้นที่ส่วนตัวได้กลายเป็นพื้นที่เดียวกัน ต้องหาจุดสมดุลในการทำงานและชีวิตครอบครัวให้ชัดเจน หากมีการจัดการไม่ดีปล่อยให้สมดุลดังกล่าวผิดเพี้ยนสะสมให้เกิดเป็นความเครียด ส่งผลให้เกิดความรู้สึกเบื่อ หดหู่ หมดไฟในการทำงาน ขาดความกระตือรือร้น ความอดทนต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานก็ลดลง

1.8 สิ่งแวดล้อมส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ : กรณีศึกษาการทำงานจากบ้าน (Work From Home) เนื่องจากสิ่งแวดล้อมที่ส่งผล เช่น 1) แสง บางคนชอบไฟสว่างมาก บางคนชอบแสงสว่างน้อย ดังนั้นในการทำงานต้องปรับให้เหมาะสมกับความชอบของตนเอง 2) เสียง เพราะความเงียบสงบ ไม่มีคนคอยขัดจังหวะ ทำให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จได้มากกว่า 3) บรรยากาศ บรรยากาศในสำนักงานจะมีความเป็นทางการมากกว่า ทำให้เหมาะสมกับการทำงาน แต่การทำงานที่บ้านบรรยากาศเหมาะกับการพักผ่อน ความรู้สึกสบายเหล่านี้อาจส่งผลให้งานเสร็จช้าได้ และ 4) เครื่องมืออุปกรณ์ที่ดี มีความเหมาะสม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและงานเกิดประสิทธิภาพ

2. ปัญหาและอุปสรรคการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ: การทำงานจากบ้าน (Work From Home) ได้แก่ 1) ปัญหาด้านความพร้อมของทรัพยากรและเทคโนโลยี 2) ปัญหาด้านระยะเวลาการทำงานที่ไม่แน่นอน การขาดการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3) ปัญหาด้านการสื่อสารที่ไม่เป็นราบรื่น การขาดการติดต่อสื่อสาร ความผิดพลาดจากการสื่อสาร 4) ปัญหาด้านบุคลากรขาดทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี 5) ปัญหาด้านสุขภาพและจิตใจ และ 6) ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมกับการทำงาน

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพบประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ : กรณีศึกษาการทำงานจากบ้าน (Work From Home)

1.1 อายุส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ: กรณีศึกษาการทำงานจากบ้าน (Work From Home) เนื่องจากคนที่มีอายุมากมีความเสื่อมของร่างกายเกิดขึ้น ทำให้ไม่สามารถนั่งทำงานได้นานต้องคอยพักระหว่างการทำงานเป็นระยะเพื่อเปลี่ยนอิริยาบถ ส่งผลให้การทำงานเกิดความล้าช้า และขาดสมาธิในการทำงานได้ง่าย ในขณะที่คนที่มีอายุน้อยจะสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานได้ง่ายกว่า มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย รักความอิสระ มีสิ่งล่อใจให้ไขว้เขวง่ายทำให้เสียงานหรือทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ Robbins, S. P. (1993) ได้เสนอแบบจำลองของพฤติกรรมองค์การในระดับบุคคล พบว่า ปัจจัยในระดับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ คือ คุณลักษณะทางชีวภาพซึ่งเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคลในแต่ละระดับ ได้แก่ อายุ ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลเป็นสิ่งที่ควรให้ความสนใจ เช่น การศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะทำงานสุขุมมากกว่าคนอายุน้อย ในขณะที่ผลผลิตของงาน ไม่ได้แตกต่างจากคนอายุน้อย ซึ่งขัดแย้งกับความเชื่อเดิมของคนส่วนใหญ่ นอกจากนี้ยังพบว่า คนอายุ มากมีโอกาสขาดงานด้วยเหตุจำเป็นที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาสุขภาพมากกว่าคนอายุ น้อย ส่วนคนอายุน้อยมีโอกาสขาดงานจากสาเหตุที่ไม่จำเป็น

หรือสามารถหลีกเลี่ยงได้มากกว่าคนอายุ มาก นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของบุญฑริกา แจ้งเจริญกิจ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับบรรยากาศองค์การ ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและเพื่อสร้างสมการทำนายพฤติกรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา จำนวน 297 คน ผลการศึกษา พบว่า การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับบรรยากาศองค์การพบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกันและบรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากที่สุด

1.2 เพศส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ: กรณีศึกษา การทำงานจากบ้าน (Work From Home) เนื่องจากเพศชายรู้สึกตื่นเต้น สนุก และมีความสุขกับการทำงานที่บ้าน สามารถปฏิบัติงานได้ทันที ไม่มีการวางแผนล่วงหน้า ในขณะที่เพศหญิงมีความรู้สึกกังวลกับการที่ต้องทำงานที่บ้าน ต้องใช้เวลาในการปรับตัว และมีการวางแผนการทำงานในแต่ละวัน สอดคล้องกับ Robbins, S. P. (1993) ได้เสนอแบบจำลองของพฤติกรรมองค์การในระดับบุคคลพบว่า ปัจจัยในระดับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ คือ เพศ จากการทบทวนงานวิจัยต่างๆ พบว่า ผลผลิตของการทำงานของเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่เพศหญิงมีแนวโน้มขาดงานหรือออกจากงานจากสูงกว่าชาย เนื่องจากเพศหญิงต้องมีบทบาทในการดูแลครอบครัวและขาดความอดทนมากกว่าผู้ชาย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของมนัสนันท์ ศรีนาคาร (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องการทำงานทางไกลและที่บ้าน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของการใช้ทำงานทางไกลและที่บ้าน ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน เปรียบเทียบกับการทำงานแบบดั้งเดิม รวมทั้งศึกษาข้อดีของการทำงานทางไกลและที่บ้าน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับการทำงานในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาจำนวน 297 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานที่สำนักงาน (ร้อยละ 79.8) ใช้เวลาทำงานที่สำนักงานและที่บ้านครึ่งต่อครึ่ง (ร้อยละ 11.1) และเวลาส่วนใหญ่เป็นการทำงานทางไกลหรือที่บ้าน (ร้อยละ 9.1) นอกจากนี้พบว่าเพศ ลักษณะงาน รายได้และเงินเดือน การใช้ระบบการประชุมทางไกล และการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อเปรียบเทียบความเห็นของผู้ที่ทำงานทางไกล และที่บ้านกับผู้ที่ทำงานแบบดั้งเดิมหรือทำภายในสำนักงาน พบว่าการทำงานทางไกลหรือที่บ้านดีกว่าการทำงานแบบเดิมตามลำดับดังนี้ มีอิสระในการทำงานมากขึ้น สุขภาพจิตดีขึ้น มีความสุขมากกว่าเดิม ความขัดแย้งลดลง พนักงานมีความมั่นใจในการตัดสินใจและการกระทำของตนเองมากกว่าเดิม มีผลงานมากขึ้นกว่าเดิม งานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานได้ดีกว่าเดิม สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาได้ดีกว่าเดิม และรายได้และเงินเดือนเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม

1.3 สถานภาพสมรสส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ: กรณีศึกษา การทำงานจากบ้าน (Work From Home) เนื่องจากบุคคลที่มีสถานภาพสมรสและมีสถานภาพโสด บางครั้งการทำงานถูก

รบกวนจากคนในครอบครัว ทำให้เสียสมาธิในการทำงาน ดังนั้นการทำงานที่บ้านให้เกิดประสิทธิภาพจึงต้องมีการพูดคุย ทำความเข้าใจกับคนในครอบครัว มีการกำหนดพื้นที่สำหรับทำงาน ยกเว้นบุคคลที่มีสถานภาพโสดแล้วอาศัยอยู่คนเดียวไม่ค่อยมีปัญหา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Robbins, S. P. (1993) ได้เสนอแบบจำลองของพฤติกรรมองค์การในระดับบุคคลพบว่า ปัจจัยในระดับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ คือการศึกษาวิจัยยังมีไม่มากพอที่จะสรุปความสัมพันธ์ที่ชัดเจนระหว่าง สถานภาพสมรสกับผลผลิตของงาน แต่ก็พบว่า คนที่แต่งงานแล้วจะขาดงานและออกจากงานน้อย กว่าคนที่ยังไม่แต่งงาน รวมทั้งมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า ซึ่งอาจเป็นเพราะต้องรับผิดชอบ ครอบครัว จึงทำให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงานเพื่อให้มีรายได้มาเลี้ยงครอบครัวมากกว่าผู้ที่ยังไม่มีภาระ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของกัลยา วงษ์ลมัย (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการด้านเครื่องรูดบัตรเครดิต (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา) ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้แก่ อายุมาก ระดับการศึกษาสูง มี สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานสูง มี ทัศนคติในการทำงานที่ดีและมีความก้าวหน้าในการทำงานอย่างรวดเร็ว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ได้แก่ ฝ่ายบริหารควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และวิธีการตอบคำถามแก่ลูกค้าให้แก่พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี มี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี และมี ตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่าพนักงาน เพื่อให้การบริการลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้นผู้บริหารควรได้จัดทำนโยบายการบริหารองค์กรเป็นลายลักษณ์ ควรได้จัดอบรมหลักสูตรภาวะผู้นำให้แก่บุคลากรใน ระดับหัวหน้างานขึ้นไป ควรจัดทำโครงสร้างเงินเดือนและผลตอบแทนเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนและแจ้งให้ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ควรได้จัดทำรายการสวัสดิการในการทำงานของบุคลากรให้ ชัดเจนและให้มีการประชุมกับบุคลากร ควรได้จัดทำหลักสูตรการอบรมสัมมนารายปีให้บุคลากรเพื่อให้บุคลากรได้เลือกที่จะเข้ารับการฝึกอบรมและสัมมนาอย่างน้อย 1 หลักสูตรต่อคนต่อปีเพื่อพัฒนาทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง

1.4. บุคลิกภาพส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ: กรณีศึกษา การทำงานจากบ้าน (Work From Home) เนื่องจากบุคคลที่มีวินัย มีความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ชอบวางแผนจัดลำดับความสำคัญ สามารถบริหารจัดการเวลางานและเวลาส่วนตัวได้เป็นอย่างดี ส่วนบุคคลที่มีบุคลิกอิสระเปิดกว้าง พร้อมรับสิ่งใหม่ๆ สามารถปรับตัวกันการทำงานที่บ้านได้ง่าย ในขณะที่คนที่ยึดติดกับรูปแบบการทำงานเดิมๆ ชอบเข้าสังคม ชอบการถูกยกย่อง การทำงานที่บ้านทำให้คนเหล่านี้รู้สึกอึดอัด หมดไฟในการทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Robbins, S. P. (1993) ได้เสนอแบบจำลองของพฤติกรรมองค์การในระดับบุคคลพบว่า ปัจจัยในระดับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ คือ บุคลิกภาพ เนื่องจากบุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลจากพันธุกรรม สิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคล เช่น บุคลิกภาพส่วนหนึ่งถูกกำหนดโดยสภาพทางร่างกายและจิตใจที่ถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษ อีกส่วนหนึ่งถูกกำหนดโดยสภาพแวดล้อมที่ได้รับตั้งแต่เกิดการเลี้ยงดู การศึกษาอบรม และประสบการณ์ที่ผ่านเข้ามาในชีวิต นอกจากนี้สถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นอาจทำให้บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพเดิมที่เป็นอยู่ บุคลิกภาพเป็นตัวทำนายพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เช่น บุคลิกภาพ เขินอายหรือเชื่อมั่นในตนเอง การเชื่ออำนาจในตน หรือเชื่ออำนาจนอกตน การนับถือตนเอง การมุ่งมั่นในความสำเร็จ การชอบเป็นใหญ่เหนือผู้อื่น การชอบเสี่ยง การอนุรักษ์นิยม ฯลฯ ซึ่งบุคลิกภาพแต่ละประเภทจะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม

หรือไม่เหมาะสมกับแต่ละงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของสมฤดี คุ้มเดช (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ในองค์กร และปัจจัยด้านข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในบริษัทเอกชน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ เก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และวิธีการทาง สถิติได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที (t-test) กรณี การเปรียบเทียบของกลุ่มสองกลุ่มที่อิสระต่อกันและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หรือ F-test เมื่อพบความแตกต่างจะทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้านบุคลิกภาพและการรับรู้คุณค่าในตัวเอง มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน ปัจจัยเศรษฐกิจ ด้านเงินเดือนและการปรับเงินเดือนประจำปีไม่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานเอกชน และด้านสวัสดิการและโบนัสประจำปีมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานเอกชน ปัจจัยสังคมด้านความสัมพันธ์ ด้านการได้รับการยอมรับและด้านการสื่อสารและกิจกรรมทางสังคมมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานเอกชน ปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านความเหมาะสมเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานเอกชน และสถานะภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานเอกชนที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 ทัศนคติส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ: กรณีศึกษา การทำงานจากบ้าน (Work From Home) เนื่องจากบุคคลที่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่บ้าน มีความกระตือรือร้นในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างปกติสุข ในขณะที่บุคคลที่มีทัศนคติในเชิงลบต่อการทำงานที่บ้าน ขาดแรงบันดาลใจในการทำงาน มองว่าการทำงานที่บ้านเป็นอุปสรรค งานที่ทำจึงมีโอกาสล้มเหลวมากกว่าความสำเร็จ สอดคล้องกับการศึกษาของ Robbins, S. P. (1993) ได้เสนอแบบจำลองของพฤติกรรมองค์การในระดับบุคคล พบว่า ปัจจัยในระดับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ คือ ค่านิยมและทัศนคติ บุคคลถูกหล่อหลอมและขัดเกลาทางสังคมให้มีค่านิยมและทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ เช่น ต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น ต่อวิชาชีพ ต่อลักษณะการทำงาน ฯลฯ ซึ่งเป็นปัจจัยภายในบุคคลที่ทำให้มีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมตามค่านิยมและทัศนคติของตน การรับรู้ เป็นกระบวนการจัดระบบและให้ความหมายต่อสิ่งต่างๆ รอบตัว ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินสิ่งต่างๆ และการแสดงออกต่อสิ่งนั้นๆ โดยพบว่า การรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ จะได้รับผลกระทบจากทั้งปัจจัยภายในบุคคล เช่น ความสนใจ ทัศนคติ ประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของวีรยา อิทธิพัฒน์ภาคิน และอานนท์ ทับเที่ยง (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาทัศนคติในมุมมองของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานจากที่บ้าน งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาการศึกษาทัศนคติในมุมมองของ พนักงานที่มีต่อการทำงานจากที่บ้านโดยแบบจำลองที่ดัดแปลง จากทฤษฎีการยอมรับด้านเทคโนโลยีแบบจำลองการยอมรับ เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดการทำงานจากที่บ้านไม่ว่าจะเป็นด้านความเจริญก้าวหน้าทาง เทคโนโลยี ซึ่งในประเทศไทยมีอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น จากในอัตราร้อยละ 82 ของประชากรทั้งหมด นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ศึกษาถึงปัญหามลภาวะทางอากาศเป็นพิษ เนื่องจากในช่วงปี 2562 ได้เกิดวิกฤตการณ์ PM 2.5 ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของคนในประเทศไทยอย่างมาก ซึ่งค่าความหนาแน่นมลพิษในกรุงเทพมหานคร ติดอันดับ 8 ใน 10 ของโลก ส่วนใหญ่มาจากปัญหารถติดสะสมบนท้องถนน ซึ่งนอกจากปัจจัยข้างต้นแล้วนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาเพิ่มเติมใน ปัจจัยด้านทัศนคติ และแนวคิดนโยบายองค์กร (Corporate

Policy) และปฏิบัติงานของพนักงาน (Job Performance) ที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการยอมรับการทำงานจากที่บ้าน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาให้เกิดการยอมรับและนำระบบการทำงานจากที่บ้านมาปรับใช้ในอนาคตได้ โดยได้ดำเนินการเก็บ แบบสอบถามจำนวนประชากรที่เคยทำงานจากที่บ้านจำนวน 400 คน เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบ T-test, One-way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) โดยกำหนดปัจจัยไว้ 5 ด้านคือ (1) ด้านการรับรู้ ประโยชน์ (2) ด้านการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย (3) ปัจจัยด้านความสอดคล้อง (4) ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และ (5) ปัจจัยด้านนโยบายองค์กร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.6. การรับรู้ของบุคคลส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ: กรณีศึกษาการทำงานจากบ้าน (Work From Home) โดยการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ทำให้บุคลากรเกิดความรับผิดชอบและวินัยในการทำงาน การรับรู้นโยบาย จะทำให้บุคลากรเกิดการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน การรับรู้บรรยากาศของการทำงานที่บ้าน ทำให้บุคลากรสามารถปรับการทำงานได้และไม่วอกแวกไปกับสิ่งเร้ารอบข้าง การรับรู้ในกระบวนการทำงานทำให้การทำงานที่บ้านเสร็จทันเวลาและตอบโจทย์เป้าหมายขององค์กรและการรับรู้ถึงประโยชน์ของการทำงานที่บ้านทำให้มีความสุขและสนุกกับการทำงาน สอดคล้องกับการวิจัยของสมฤดี คุ้มเดช (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ในองค์กรและปัจจัยด้านข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในบริษัท เอกชน การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กร และปัจจัยด้านข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ที่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในบริษัทเอกชน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คนและวิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที (t-test) กรณี การเปรียบเทียบของกลุ่มสองกลุ่มที่อิสระต่อกันและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หรือ F-test เมื่อพบความแตกต่างจะทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้านบุคลิกภาพและการรับรู้คุณค่าในตัวเองมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน ปัจจัยเศรษฐกิจด้านเงินเดือนและการปรับเงินเดือนประจำปีไม่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานเอกชน และด้านสวัสดิการและโบนัสประจำปีมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานเอกชน ปัจจัยสังคมด้านความสัมพันธ์ ด้านการได้รับการยอมรับและด้านการสื่อสารและ กิจกรรมทางสังคมมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานเอกชน ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ด้านความเหมาะสมเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานเอกชน และสถานะภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อ ระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานเอกชนที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.7. ความเครียดส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ: กรณีศึกษา การทำงานจากบ้าน (Work From Home) เนื่องจากการทำงานที่บ้านนั้นพื้นที่การทำงานและพื้นที่ส่วนตัวได้กลายเป็นพื้นที่เดียวกัน ต้องหาจุดสมดุลในการทำงานและชีวิตครอบครัวให้ชัดเจน หากมีการจัดการไม่ดีปล่อยให้สมดุลดังกล่าวผิดเพี้ยนสะสมให้เกิดเป็นความเครียด ส่งผลให้เกิดความรู้สึกเบื่อ หดหู่ หมดไฟในการทำงาน ขาดความกระตือรือร้น ความอดทนต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานก็ลดลง สอดคล้องกับการศึกษาของ Robbins, S. P. (1993) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมขององค์การเป็นค่านิยมหรือบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันของสมาชิกขององค์การ ซึ่งกลายเป็นรากฐานของระบบการบริหารและวิธีการปฏิบัติของพนักงานและผู้บริหารภายในองค์การ

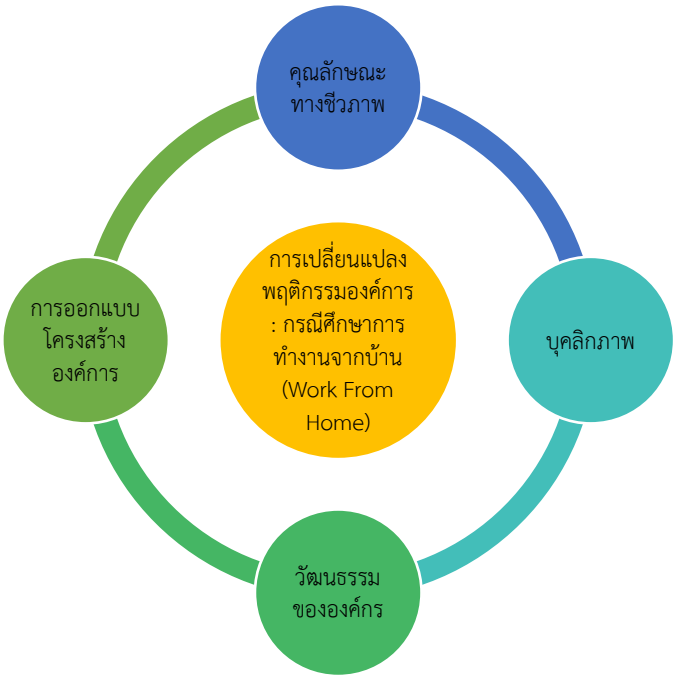
ซึ่งทั้งผู้บริหารและพนักงานที่เข้ามาอยู่ในองค์การ ต่างต้องเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การและยึดถือเป็นแนวทางในการคิด ตัดสินใจและปฏิบัติ หากผู้ใดละเมิดธรรมเนียมปฏิบัติดังกล่าวจะถูกลงโทษในรูปแบบต่างๆ วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ความเครียดจากการทำงาน เมื่อบุคคลทำงานด้วยกันในองค์การ โดยเฉพาะภายใต้สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อจำกัดและความต้องการมักจะนำมาสู่ความเครียดของพนักงานและผู้บริหาร ซึ่งปัจจัยที่ ก่อให้เกิดความเครียดได้มีทั้งปัจจัยด้านบุคคล เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหา บุคลิกภาพ เป็นต้น ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เช่น ความไม่แน่นอนของการเมือง เศรษฐกิจและเทคโนโลยี เป็นต้น และปัจจัยด้านองค์การ ซึ่งเกี่ยวข้องกับตัวองค์การโดยตรง เช่น ในสภาวะที่มีข้อจำกัดและมีความต้องการด้านบทบาท ด้านงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านภาวะผู้นำและช่วงวงจรชีวิตขององค์การ (Organization's Life Stage) ทำให้บุคคลในองค์การมีแนวโน้มที่จะเครียดได้และหากบุคคลดังกล่าวมีบุคลิกภาพที่ไวต่อความเครียดและขาดประสบการณ์ในการจัดการกับความเครียด จะส่งผลให้เกิดสภาวะเครียดและมีอาการแสดงออกในรูปแบบต่างๆ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของณัฐธิดา สุพรรณภพ (2559) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 262 คน เครื่องมือที่ใช้ศึกษาคือ ข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้น ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยรวม ($r = .169$, $p<.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = .248$, $p<.01$) ส่วนความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่า ความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานและผลการศึกษาสมการทำนายความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน สามารถร่วมกันทำนาย ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 10.9

2. ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ: การทำงานจากบ้าน (Work From Home) ได้แก่ 1) ปัญหาด้านความพร้อมของทรัพยากรและเทคโนโลยี 2) ปัญหาด้านระยะเวลาการทำงานที่ไม่แน่นอน การขาดการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3) ปัญหาด้านการสื่อสารที่ไม่เป็นราบรื่น การขาดการติดต่อสื่อสาร ความผิดพลาดจากการสื่อสาร 4) ปัญหาด้านบุคลากรขาดทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี 5) ปัญหาด้านสุขภาพและจิตใจ และ 6) ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมกับการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของรัฐบาลในหลายๆ ประเทศที่ได้ออกมาตรการ Social Distancing ที่เข้มงวดและครอบคลุมมากขึ้น โดยเฉพาะประเทศอิตาลีที่มีจำนวนผู้ติดเชื้อและผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในหลายอาทิตย์ที่ผ่านมาทำให้ทางรัฐบาลอิตาลีได้ออกมาตรการ Social Distancing ที่เข้มข้นขึ้น เช่น การห้ามไม่ให้ประชาชนกว่า 60 ล้านคน ออกจากบ้าน การเดินทางนั้นสามารถทำได้ก็ต่อเมื่อได้รับการอนุญาตจากตำรวจ รวมถึงโรงเรียน พิพิธภัณฑ์ โรงหนัง และร้านค้าต่างๆ ที่ถูกปิดลง ยกเว้นร้านขายของชำและร้านขายยาที่ทางรัฐบาลอนุญาตให้เปิดได้ นอกจากอิตาลีหลายๆ ประเทศนั้นได้ออกมาตรคล้ายๆ กัน ขึ้นอยู่กับระดับความ

รุนแรงของการระบาดและการตัดสินใจของรัฐบาลในประเทศนั้นๆ ในส่วนของทางประเทศไทยนั้นทางกระทรวงสาธารณะสุขนั้นได้เริ่มเดินหน้าออกมาตรการ Social Distancing เช่น การสั่งปิดสถานบันเทิงต่างๆ ชั่วคราว และการแนะนำให้ประชาชนนั้นรักษาระยะห่างระหว่างตัวเองและผู้อื่น เพื่อป้องกันไม่ให้ไวรัสขยายวงกว้างในสังคมไทย โดยแบ่งระดับของ Social Distancing ออกเป็น 3 ระดับ คือ 1) ระดับบุคคล โดยเฉพาะเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 5 ปี กลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มผู้ป่วยที่มีโรคประจำตัว ควรระมัดระวังในการป้องกันตัวเอง 2) ระดับองค์การ สถานที่ทำงานควรมีมาตรการเหลื่อมเวลาทำงาน หรือการทำงานที่บ้าน (Work From Home) เป็นวิธีที่ช่วยลดความเสี่ยงในการติดเชื้อและการแพร่เชื้อ ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่าการทำงานที่บริษัทนั้นอาจจะมีประสิทธิภาพมากกว่า แต่พนักงานบางกลุ่มนั้นไม่อาจหลีกเลี่ยงการเดินทางโดยขนส่งสาธารณะที่มีความแออัดในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนได้ ซึ่งเป็นที่ที่มีโอกาสสูงในการติดเชื้อ ดังนั้นการให้พนักงาน Work From Home ก็เป็นการป้องกันการแพร่เชื้อทั้งภายในบริษัทและนอกบริษัทเช่นกัน และ 3) ระดับชุมชน ควรลดหรืองดกิจกรรมทางสังคมต่างๆ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของปุริศ ขันธเสมา (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงโควิดระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีประชากร ได้แก่ ข้าราชการตำรวจในกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 25 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกและแนวการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ด้วยการตีความ (Interpretation) และเนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอเป็นข้อความแบบบรรยาย (Descriptive) ผลการวิจัย พบว่า 1) กำลังพลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายทำงานที่บ้านของผู้บังคับบัญชา โดยความพึงพอใจระดับมากในด้านความห่วงใยในสุขภาพและสวัสดิภาพของกำลังพลในช่วงไวรัสโรคระบาดโควิด-19 และรองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านรายรับและสวัสดิการรวมถึงการพิจารณาผลงานเพื่อปรับเงินเดือนและตำแหน่งงาน แต่ความพึงพอใจระดับน้อยในเรื่องสภาพการทำงาน และความไม่พร้อมในด้านอุปกรณ์สื่อสารในการทำงาน และ 2) ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่บกพร่อง ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จของงานควรดำเนินการเปลี่ยนแปลงการระบบและขั้นตอนการอนุมัติขององค์กรให้เป็นการอนุมัติตามยุคดิจิทัล 5 G เพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน 2) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ควรเพิ่มทักษะการใช้งานโปรแกรมออนไลน์ เช่น ประชุมทางไกล (Zoom Meeting) ให้กำลังพลได้รับการสื่อสารอย่างทั่วถึง 3) ควรเพิ่มงบประมาณการใช้สัญญาณ WiFi อินเตอร์เนทของกำลังพลโดยอนุมัติงบประมาณเป็นรายเดือนเพื่อให้การติดต่อเพิ่มความเร็วและสถานะเครือข่ายมีความเสถียร และ 4) ปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน ควรใช้ตารางหมุนเวียนการปฏิบัติงานในสำนักงาน เพื่อลดความเครียดในการอยู่ในที่จำกัด

องค์ความรู้การวิจัย

องค์ความรู้การวิจัยเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ ในกรณีศึกษาการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ซึ่งมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์การได้ตรงตามลักษณะและบุคลิกภาพของเขาทั้งในด้านที่เป็นข้อดีและข้อเสีย เพราะการศึกษาพฤติกรรมองค์การในสถานการณ์ที่มีโรคระบาดนั้นทำให้รู้จักและพัฒนาบุคลากรได้ตรงกับสภาพแวดล้อม โดยมีการทำงานจากบ้านซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานให้เหมาะสมกับในการทำงานขององค์การ ดังในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ความรู้การวิจัย

จากภาพที่ 1 องค์ความรู้การวิจัย มีอธิบายดังนี้

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ : กรณีศึกษาการทำงานจากบ้าน (Work From Home) เป็นการทำงานจากบ้านในช่วงที่มีสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 โดยมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. คุณลักษณะทางชีวภาพ คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส

2. บุคลิกภาพ บุคลิกภาพของบุคคลที่เป็นผลจากพันธุ์กรรม สิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคล

3. วัฒนธรรมขององค์กร ค่านิยมหรือบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันของสมาชิกขององค์กรซึ่งกลายเป็นรากฐานของระบบการบริหารและวิธีการปฏิบัติของพนักงานและผู้บริหารภายในองค์กร

4. การออกแบบโครงสร้างองค์การ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริหารและพนักงานขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ควรนำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้

1.1 ด้านองค์การ ต้องมีนโยบายที่จะกำหนดวิธีการในการทำงานจากที่บ้านของพนักงานเพื่อกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติ มีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร และมีแรงจูงใจด้านค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน สวัสดิการที่ดี

1.2 ด้านบุคลากร ต้องมีการรับผิดชอบต่อตัวเอง ต่อหน้าที่ และต่อองค์กร มีการบริหารเวลาและการจัดลำดับความสำคัญของงาน มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในภาครัฐและภาคเอกชน แล้วนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกันเพื่อทราบผลกระทบที่เหมือนกันหรือแตกต่างกัน

2.2 ควรทำการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของระดับผู้บริหารเพื่อให้ทราบผลของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น

2.3 ควรทำการศึกษาพฤติกรรมความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่เหมาะสมกับภาวะวิกฤติ

2.4 ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุลากรทั้งภาครัฐและเอกชนในการทำงานที่บ้าน

เอกสารอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2563). **Work From Homeพัง งานไม่เดิน สุขภาพจิตแย่ เช็ค 7 สัญญาณที่ต้องรีบแก้.** แหล่งที่มา www.dmh.go.th/news-dmh/view.asp%3Fid%3D30695+&cd=2&hl=th&ct=clnk&gl=th. สืบค้นเมื่อ 12 ก.ย. 2563.

กัลยา วงษ์ลมัย. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริการด้านเครื่องรูดบัตรเครดิต (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา).** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสยาม.

ณัฐธิดา สุพรรณภพ. (2559). **ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากร สายวิชาการ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทวี สุรฤทธิกุล. (2563). **การ Work From Home.** แหล่งที่มา https://siamrath.co.th/n/240753. สืบค้นเมื่อ 15 ก.ย. 2563.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). **ธปท.เปิดผลสำรวจ 63% ไม่สามารถทำงานที่บ้านได้.** แหล่งที่มา https://www.bot.or.th. สืบค้นเมื่อ 12 มิ.ย. 2563.

บุญฑริกา แจ้งเจริญกิจ. (2556). **บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรการของบุคลากรสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปุริศ ขันธเสมา. (2562). **ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงโควิดระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสยาม.

มนัสนันท์ ศรีนาคาร. (2553). การทำงานทางไกลและที่บ้าน (Telework and Work at Home). **วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม.** 6(1). 109-118.

วีรยา อิทธิพัฒน์ภาคิน และอานนท์ ทับเที่ยง. (2562). **การศึกษาทัศนคติในมุมมองของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานจากที่บ้าน.** รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

สมฤดี คุ้มเดช. (2559). **การศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ในองค์กรและปัจจัยด้านข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานในบริษัทเอกชน.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุขใจ ว่องไวศิริวัฒน์. (2563). **“Work from Home” ที่ทำงานที่ไม่ใช่ที่ทำงาน.** แหล่งที่มา https://www.bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Pages/256303_BOTGettoKnow.aspx. สืบค้นเมื่อ 6 ก.ย. 2563.

Robbins, S. P. (1993). **Organizational Behavior: Concept, Controversies and Applications.** 6th ed. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

The New England Journal of Medicine. (2020). **Challenges of “Return to Work” in an Ongoing Pandemic.** From https://www.nejm.org/doi/pdf/10.1056/NEJMsr2019953?articleTools=true. Retrieved November 9, 2020.