



การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์
และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด

A STUDY OF THE RELATIONSHIP AMONG COMMUNICATION FACTORS, EMOTIONAL
INTELLIGENCE AND WORK FROM HOME EFFICIENCY
OF EMPLOYEES AT PHILIPS THAILAND COMPANY.

วิชา จันทรทอง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์
และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

A STUDY OF THE RELATIONSHIP AMONG COMMUNICATION FACTORS, EMOTIONAL
INTELLIGENCE AND WORK FROM HOME EFFICIENCY
OF EMPLOYEES AT PHILIPS THAILAND COMPANY.



WISCHA JANTHONG

A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University

2021

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

การศึกษความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์
และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด

ของ

วิชาชา จันทรทอง

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก

(อาจารย์ ดร.สันติ เต็มประเสริฐสกุล)

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทรี เหล่าพัดจัน)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ จินต์นุวงศ์)

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทาง อารมณ์ และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด
ผู้วิจัย	วิชา จันทร์ทอง
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2564
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. สันติ เต็มประเสริฐสกุล

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ถึงความสัมพันธ์ของ ปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานใน บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด จำนวน 87 คน จากพนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านจำนวน 110 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.972 โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่า T-test, One-way ANOVA และ วิเคราะห์ Correlation ผลการศึกษาพบว่า (1)ระดับปัจจัยการสื่อสารภาพรวมอยู่ในระดับดี ความฉลาดทางอารมณ์ภาพรวมอยู่ในระดับดี และ ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านภาพรวมอยู่ในระดับดี (2) อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและ รายได้ ที่ต่างกันส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัจจัยการสื่อสารในทุกด้านซึ่งมีด้านผู้ส่งสาร, ผู้รับสาร, ข้อมูลข่าวสารและวิธีการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความฉลาดทางอารมณ์พบว่า มีปัจจัย 2 ปัจจัยคือด้านเก่งและด้านสุขที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความฉลาดทางอารมณ์, ปัจจัยการสื่อสาร, การปฏิบัติงานจากที่บ้าน, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Title	A STUDY OF THE RELATIONSHIP AMONG COMMUNICATION FACTORS, EMOTIONAL INTELLIGENCE AND WORK FROM HOME EFFICIENCY OF EMPLOYEES AT PHILIPS THAILAND COMPANY.
Author	WISCHA JANThONG
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2021
Thesis Advisor	Santi Termprasertsakul

The objective of this research is to study the relationship between the communication factors of the emotional intelligence and the efficiency of employees of Philips Thailand Company who are working from home. The sample in this study consisted of 87 of 110 members, who were working as home employees. The research instrument was a questionnaire with a reliability of 0.972. The data were then analyzed using statistics, including frequency, mean, and standard deviation. The collected data were used to test the research hypothesis using a t-test, One-Way ANOVA and correlation analysis. The results of this research indicated the following: (1) the overall level of communication factors, emotional intelligence and the efficiency of employees working from home and were at a good level; (2) the respondents of different ages, marital status, education, average monthly income, and work experience differently effected the working from home efficiency of employees at a statistically significant level of 0.05; (3) all of the communication factors and two factors of emotional intelligence were correlated with efficiency in working from home at a statistically significant level of 0.05.

Keyword : communication factors, efficiency, Working from home, Emotional Intelligence

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาจากอาจารย์ ดร.สันติ เต็มประเสริฐสกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาในการให้คำแนะนำ ปรึกษาในการจัดทำและแก้ไขสารนิพนธ์นี้ ให้มีความเหมาะสม ผู้วิจัยจึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของอาจารย์ไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุนทรี เหล่าพัตจันและอาจารย์ ดร. เพชรรัตน์ จินต์นุพงษ์ ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ฉบับนี้โดยให้คำแนะนำ ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ความเมตตาและขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้ให้ความช่วยเหลือทุกด้านตลอดจนจบหลักสูตร

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

และสุดท้ายนี้ผู้วิจัยขออัญมุนาพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การอบรมสั่งสอน ให้การสนับสนุนทั้งยังชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่า นำมาซึ่งกำลังใจที่ดีในการศึกษาระดับปริญญา มหาบัณฑิต ตลอดจนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในวันนี้

วิชา จันทร์ทอง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	๓
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	4
ความสำคัญของงานวิจัย	4
ขอบเขตของงานวิจัย	5
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	5
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ตัวแปรที่ศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	9
สมมติฐานในการวิจัย.....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร	14
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์.....	19

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
แนวคิดที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้.....	34
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	36
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	36
การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
จัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	50
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	108
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	113
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	113
ความสำคัญของการวิจัย	113
สมมติฐานการวิจัย.....	114
สรุปผลการวิจัย.....	117
อภิปรายผลการวิจัย	124
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	130
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	136
บรรณานุกรม	137

ภาคผนวก.....	143
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	144
ภาคผนวก ข รายงานผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม	162
รายงานผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม	163
ประวัติผู้เขียน.....	164



สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน.....	37
ตาราง 2 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
ตาราง 3 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
ตาราง 4 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่.....	51
ตาราง 5 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
ตาราง 6 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่	52
ตาราง 7 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
ตาราง 8 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
ตาราง 9 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่	54
ตาราง 10 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม .	54
ตาราง 11 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่	55
ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการสื่อสาร	56
ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร.....	56
ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร	57
ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการสื่อสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร	58
ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการสื่อสาร ด้านวิธีการสื่อสาร.....	59
ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์	61

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี	61
ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง	62
ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุข	63
ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด	64
ตาราง 22 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	65
ตาราง 23 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ด้านการจัดหาทรัพยากร	65
ตาราง 24 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	66
ตาราง 25 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงาน บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	67
ตาราง 26 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ของแต่ละกลุ่มเพศ โดยใช้ Levene's test	69
ตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามเพศ	70
ตาราง 28 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test	72
ตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามอายุ	73
ตาราง 30 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ของแต่ละกลุ่มสถานภาพ โดยใช้ Levene's test	75
ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามสถานภาพ	76

ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test	78
ตาราง 33แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	79
ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ Levene's test.....	81
ตาราง 35 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ F-test.....	82
ตาราง 36 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ Brown-Forsythe.....	83
ตาราง 37 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ จำแนกตามกลุ่ม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3	84
ตาราง 38 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย จำแนกตามกลุ่ม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3	85
ตาราง 39 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ในด้านโดยรวม จำแนกตามกลุ่มระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3	86
ตาราง 40 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test.....	88

ตาราง 41 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ F-test	89
ตาราง 42 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Brown- Forsythe	90
ตาราง 43 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ในด้านการจัดหาทรัพยากร จำแนกตามกลุ่มรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วย Least Significant Difference (LSD)	91
ตาราง 44 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน จำแนกตามกลุ่มรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วย Least Significant Difference (LSD)	92
ตาราง 45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสารกับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด	94
ตาราง 46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด	102
ตาราง 47 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	108

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 ข้อมูลของสัดส่วนผู้จัดการบริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานที่บ้านในประเทศต่างๆ	27
ภาพประกอบ 2 ประเภทอาชีพที่สำคัญในการทำงานที่บ้าน.....	28



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันการปฏิบัติงานจากที่บ้านกำลังกลายเป็นรูปแบบการปฏิบัติงานที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสภาวะแวดล้อมทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรต่างๆ ต้องการสร้างความได้เปรียบทางด้านการแข่งขัน พนักงานภายในองค์กรจึงมีวิถีชีวิตที่ต้องเร่งรีบ ซึ่งทำให้พนักงานส่วนใหญ่ประสบปัญหาต่างๆ เช่น การขาดความสมดุลของชีวิตเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ปัญหาการสัญจร ปัญหาความเบียดเสียดจากการใช้บริการรถสาธารณะ ซึ่งล้วนส่งผลให้พนักงานเกิดความตึงเครียดในการใช้ชีวิต และส่งผลต่อสภาพจิตใจและด้านสุขภาพของพนักงาน และอีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้ การปฏิบัติงานที่บ้านเกิดขึ้นอย่างกว้างขวางและรวดเร็วคือ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโคโรนาไวรัส 2019 (COVID-19) ที่มีการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วทั้งในประเทศไทยและทั่วโลก ส่งผลกระทบ ต่างๆ ทั้งด้านสาธารณสุข เศรษฐกิจ สังคม และการใช้ชีวิตของประชาชน

โดยองค์การอนามัยโลก (World Health Organization, WHO) เพิ่งประกาศให้การระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (novel coronavirus 2019, 2019-nCoV) เป็น “ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขระหว่างประเทศ” (Public Health Emergency of International Concern หรือ PHEIC) หลังจากประชุมพิจารณาสถานการณ์ในวันที่ 30 มกราคม 2563 ณ สำนักงานใหญ่ องค์การอนามัยโลก กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ (กรมสุขภาพจิต, 2563) หลังจากเชื้อลุกลามไปอย่างรวดเร็วในทุกภูมิภาคของโลก มีจำนวนผู้ป่วยและผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากอย่างรวดเร็ว

สำหรับสถานการณ์ในประเทศไทย กระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นโรคติดต่ออันตรายตาม พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 (2558) ต่อมามติคณะรัฐมนตรีเห็นชอบประกาศใช้ พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีใจความสำคัญเกี่ยวกับนโยบายการยังคงให้เปิดสถานที่ทำการต่อนหนึ่งว่า สถานที่ราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นๆ ของรัฐ ยังคงเปิดดำเนินการในวันและเวลาราชการตามปกติ เว้นแต่ที่มีประกาศให้ปิดหรืองดดำเนินการไปก่อนแล้ว เช่น สถาบันการศึกษา ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและมีให้ประชาชนต้องเสียประโยชน์หรือละเมิดกฎหมายที่มีกำหนดเวลาให้ปฏิบัติ แต่ควรอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น การจัดเหลื่อมเวลาทำงาน

และพักเที่ยง การทำงานนอกสถานที่ปกติ และให้เพิ่มบริการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น การจัดประชุมสื่อสารทางไกล การให้บริการด้วยการสื่อสารแบบดิจิทัล การงดเว้นการกำหนดให้ประชาชนต้องมาแสดงตน หรือยกเว้น ขยายเวลา งดหรือลดหย่อนค่าธรรมเนียมภายใต้กรอบของกฎหมาย

นายแพทย์ ทวีศิลป์ วิชาญโยธิน โฆษก ศบค.(ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19) กล่าวในการแถลงข่าว ที่ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 เช่นกัน ว่า ศบค.ขอความร่วมมือภาครัฐ และเอกชน ในแผนการให้ข้าราชการ และพนักงานบริษัทเอกชนทุกแห่ง จัดให้มีการปฏิบัติงานที่บ้าน Work From Home ขณะนี้สถานการณ์โควิด-19 ระบาดรุนแรงมากขึ้น เพื่อเป็นการหยุดเชื้อไม่ให้แพร่กระจายออกไปเป็นวงกว้างมากไปกว่านี้(เสาวลักษณ์ อวยพร, 2564, 18 เมษายน)

จากสถานการณ์ที่กล่าวมาข้างต้นทำให้องค์กรต่างๆ ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานมาเป็น การปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work From Home; WFH) ซึ่งในปัจจุบันนี้ เทคโนโลยี โปรแกรมซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายไร้สาย (Wifi, Mobile Data) นั้นสามารถหาได้ง่ายในราคาที่จับต้องได้ ส่งผลให้การสื่อสารทั้งภาพ เสียง และข้อมูลสามารถส่งหากันได้อย่างรวดเร็ว องค์กรหลายแห่งจึงเสนอให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from home) เพื่อความปลอดภัยของตัวพนักงานและตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินของภาครัฐ ซึ่งการปฏิบัติงานจากที่บ้านนั้นแตกต่างไปจากการปฏิบัติงานภายในสำนักงาน ทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป พนักงานมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวและรักษาระดับการปฏิบัติงานให้เทียบเท่ากับการปฏิบัติงานภายในสำนักงาน

ก่อนหน้านี้ในหลายๆประเทศได้มีการนำระบบการปฏิบัติงานที่มีความยืดหยุ่น โดยสามารถปฏิบัติงานจากสถานที่อื่นได้นอกเหนือจากการปฏิบัติงานที่สำนักงาน เพื่อคลายความตึงเครียดของพนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยระบบปฏิบัติงานดังกล่าวนี้คือ ระบบทำงานทางไกล (Telework, Telecommuting, Remote working) เป็นการปฏิบัติงานผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีความแพร่หลายมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยพบว่าการทำงานทางไกลจะช่วยให้พนักงานลดแรงกดดันจากการปฏิบัติงานและทำให้ชีวิตและการทำงานมีความสมดุล (Work -Life-Balance)(Sparrow, 2000) ช่วยลดความเครียดเปรียบเทียบกับผู้ที่ทำงานที่สำนักงาน Mann and Holdsworth (2003)ส่วนในด้านขององค์กรพบว่าพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Lupton and Haynes, 2000)

การติดต่อสื่อสารภายใต้การปฏิบัติงานจากที่บ้านถูกเปลี่ยนแปลงไปจากการสื่อสาร

ระหว่างบุคคลเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นการประสานงานกันภายในสำนักงาน หรือการพบปะกับลูกค้า ถูกปรับเปลี่ยนเป็นการใช้ตัวกลางทางด้านเทคโนโลยีในการสื่อสารเป็นหลักแทน เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ หรือ แอปพลิเคชันที่ใช้ในการสื่อสารต่างๆ โดยอาจทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นอีกปัจจัยที่ในสภาวะการปฏิบัติงานปกติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเช่น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมักจะแก้ไขปัญหาได้อย่างชาญฉลาด ประสานงานกับผู้ร่วมงานได้อย่างดี และมีแนวคิดในแง่บวกส่งผลให้มีความสุขกับการทำงาน แต่เมื่อสภาวะรอบตัวเปลี่ยนแปลงไปเป็นการปฏิบัติงานจากที่บ้านอาจทำให้ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป

โดยการปฏิบัติงานจากที่บ้านนั้นผู้ที่ปฏิบัติงานจะต้องมีความรับผิดชอบและมีวินัยในตนเองเพราะการปฏิบัติงานจากที่บ้านนั้นไม่มีหัวหน้าคอยควบคุมต้องสามารถควบคุมตนเองได้ และการมีทักษะประสพการณ์จะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างราบรื่น รูปแบบในการดำเนินชีวิตก็ต้องมีความเหมาะสมสามารถแยกเวลาการทำงานและเวลาของครอบครัวได้ ซึ่งที่กล่าวมาเป็นปัจจัยทางด้านความฉลาดทางอารมณ์ และยังคงควรมีความสามารถทางด้านการสื่อสารทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพราะการทำงานทางไกลมีโอกาสจะได้พบปะกันน้อยครั้ง ต้องอาศัยสื่อเทคโนโลยีในการสื่อสาร โดยถ้าไม่มีทักษะการสื่อสารที่ดีแล้ว อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดและเกิดผลเสียต่องานได้

นาย วิโรจน์ วิทยาเวโรจน์ ผู้บริหาร บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ได้สังเกตเห็นความสำคัญด้านความปลอดภัยของพนักงาน จึงได้มีแนวทางปฏิบัติให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้านตั้งแต่วันที่ 16 มีนาคม 2563 โดยยังไม่มีการกำหนดให้กลับมาปฏิบัติงานที่สำนักงานจนกว่าจะมีการประกาศจากทางบริษัท โดยให้มีพนักงานมาที่สำนักงานน้อยที่สุดเท่าที่จะไม่ทำให้เกิดการชะงักงันต่อธุรกิจของบริษัท ทั้งนี้เพื่อลดโอกาสที่พนักงาน จะได้รับเชื้อจากการเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะและจากการใช้ชีวิตในอาคารสำนักงานที่มีผู้คนมากมาย และขอความร่วมมือจากพนักงานทุกคนให้หลีกเลี่ยงการประชุมที่มีผู้คน จำนวนมาก ยกเลิกหรือเลื่อนการทำกิจกรรมที่ต้องการผู้เข้าร่วมจำนวนมาก (วิโรจน์ วิทยาเวโรจน์, 2563) ซึ่งในปัจจุบัน (05 พฤษภาคม 2565) ทางบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ยังคงให้พนักงานแต่ละแผนกเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานได้แผนกละ 30% จนกว่าจะมีการประกาศการเปลี่ยนแปลงการเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานจากทางบริษัท

ทางผู้วิจัยสังเกตเห็นแนวโน้มของแนวทางการปฏิบัติงานในอนาคตของบริษัทจะมีการนำ

ระบบการปฏิบัติงานจากที่บ้านนำมาใช้ในการดำเนินงานร่วมกับการทำงานที่สำนักงาน ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงมีวัตถุประสงค์ที่จะทำงานวิจัยนี้ขึ้นมาเพื่อให้ทางบริษัทสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเลือกพนักงานที่มีความเหมาะสมที่จะปฏิบัติงานที่บ้าน หรือแม้กระทั่งการให้ความสนใจและหาแนวทางในการจัดการกับกลุ่มบางกลุ่มที่มีแนวโน้มจะปฏิบัติงานจากที่บ้านได้ไม่ดี รวมถึงผลการวิจัยในด้านปัจจัยการสื่อสารและความฉลาดทางอารมณ์ในแต่ละด้านที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านเพื่อให้ บริษัทสามารถพัฒนาศักยภาพของพนักงานในแต่ละด้านได้อย่างถูกต้อง และผลการวิจัยในด้านความคิดเห็นด้านการจัดหาทรัพยากรและด้านกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อสะท้อนถึงการสนับสนุนอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน และรูปแบบหรือแนวทางของทางบริษัทเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของพนักงานในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน โดยผู้วิจัยคาดหวังว่าผลการวิจัยจะมีประโยชน์กับหน่วยงาน ในการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางปฏิบัติงานจากที่บ้านให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของบริษัทน้อยที่สุด

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้มีการตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์ และ ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานในบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานในบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยการสื่อสาร และ ความฉลาดทางอารมณ์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานในบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด

ความสำคัญของงานวิจัย

จากการศึกษาของงานวิจัย ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปวิเคราะห์ใช้และปรับปรุงให้การปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานในบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด มีประสิทธิภาพมากขึ้นและกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทน้อยที่สุด โดยมีข้อมูลแต่ละด้านดังนี้

1. บริษัทสามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดหา

ทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานในบริษัท

2. ในอนาคตถ้าต้องมีการคัดเลือกพนักงานขององค์กรบางส่วนให้ปฏิบัติงานจากที่บ้านและบางส่วนปฏิบัติงานจากที่สำนักงานทางบริษัทสามารถนำผลการวิจัยทางด้านประชากรศาสตร์ไปเป็นข้อมูลในการคัดเลือกบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้

ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของ ปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์ และ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานใน บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด โดยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านจำนวน 110 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือกลุ่มพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด โดย

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรโดยการใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 87 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 สถานภาพ

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.1.6 รายได้

1.2 ปัจจัยการสื่อสาร

- 1.2.1 ผู้สื่อสาร
- 1.2.2 ผู้รับสาร
- 1.2.3 ข้อมูลข่าวสาร
- 1.2.4 วิธีการสื่อสาร
- 1.3 ความฉลาดทางอารมณ์
 - 1.3.1 ด้านดี
 - 1.3.2 ด้านเก่ง
 - 1.3.3 ด้านสุข
2. **ตัวแปรตาม** เป็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท
ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด
 - 2.1 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ
 - 2.2 ด้านการจัดการทรัพยากร
 - 2.3 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน
 - 2.4 ด้านความพอใจของทุกฝ่าย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงาน
จากที่บ้าน
2. การปฏิบัติงานจากที่บ้าน หมายถึง การปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน
บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด เช่น การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบในองค์กร การทำเอกสารต่างๆ
การประชุม และการประสานงานภายในองค์กรและภายนอกองค์กร โดยไม่ได้ตรวจสอบจำนวน
เวลาในการทำงานของพนักงานมองเพียงผลลัพธ์ของงานเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน
3. ช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน หมายถึง วิธีการ
สื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านที่ผู้สื่อสารและผู้รับสารไม่ได้พบหน้ากันโดยผ่านสื่อกลางต่างๆ
เช่น
 - โทรศัพท์ใช้ในการสนทนาแบบได้ยินเสียง
 - Email ใช้ในการส่งข้อมูลที่เป็นทางการ
 - Microsoft Team ใช้ในการส่งข้อความหรือหรือประชุมออนไลน์กับพนักงาน
ภายในองค์กร
 - Line และ Whatsapp ใช้ในการส่งข้อความเพื่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ

- Skype และ Zoom ใช้ในการประชุมกับบุคคลภายนอกองค์กร

4. ปัจจัยการสื่อสาร หมายถึง การติดต่อสื่อสารของพนักงานโดยมี

ผู้ส่งสารทำการส่งข้อมูลข่าวสารผ่านวิธีการสื่อสารต่างๆ ไปยังผู้รับสาร เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ภายใต้สถานการณ์การปฏิบัติงานจากที่บ้าน ของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ประกอบไปด้วย

4.1 **ผู้ส่งสาร** หมายถึง ผู้ที่ต้องการถ่ายทอด ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิดหรือความเชื่อในการสื่อสารไปยังอีกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

4.2 **ผู้รับสาร** หมายถึง ผู้ที่ได้รับการถ่ายทอด ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิดหรือความเชื่อในการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

4.3 **ข้อมูลข่าวสาร** หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด หรือความเชื่อที่ผู้ส่งสารต้องการถ่ายทอดไปให้กับผู้รับสารได้รับรู้และเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

4.4 **วิธีการสื่อสาร** หมายถึง ตัวกลางหรือช่องทางที่ใช้ในการส่งข้อมูล ข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด หรือความเชื่อ จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจากที่บ้านโดยตัวกลางที่ใช้ในการปฏิบัติงานจากที่บ้านนี้คือ โทรศัพท์ อีเมลล์ หรือ แอปพลิเคชันที่ใช้ในการส่งข้อมูล เป็นต้น

5. **ความฉลาดทางอารมณ์** หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการรับรู้วิธีการในการจัดการกับ อารมณ์ ของตนเองและผู้อื่น รวมถึงการปรับตัวและแก้ไขสถานการณ์ต่างๆกับสิ่งแวดล้อมที่ปรับเปลี่ยนไปอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด

5.1 **ด้านเก่ง** หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาต่าง ด้วยตัวเองประสานงานกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ปรับเปลี่ยนไปอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

5.2 **ด้านดี** หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการรับรู้ความรู้สึก ของตนเองและผู้อื่น ไม่ว่าจะ เป็นภายในองค์กรหรือนอกองค์กร โดยสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสมภายใต้สถานการณ์ การปฏิบัติงานจากที่บ้าน

5.3 **ด้านสุข** หมายถึง ความสามารถของพนักงานที่สามารถสร้าง มุมมองที่ดี ผ่อนคลายความเครียด และมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน แม้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานจะเปลี่ยนแปลงไปแต่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข

6. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน** หมายถึง การดำเนินงานที่

สามารถแสดงถึงผลงานที่มีคุณภาพสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานได้แม้สภาพแวดล้อมในการทำงานเปลี่ยนไปจากการปฏิบัติงานที่สำนักงานเป็นการปฏิบัติงานจากที่บ้าน โดยมีการจัดการที่ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดตรงตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

6.1 **การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ** หมายถึง ผลการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานตรงตามวัตถุประสงค์ของงานที่ได้กำหนดไว้

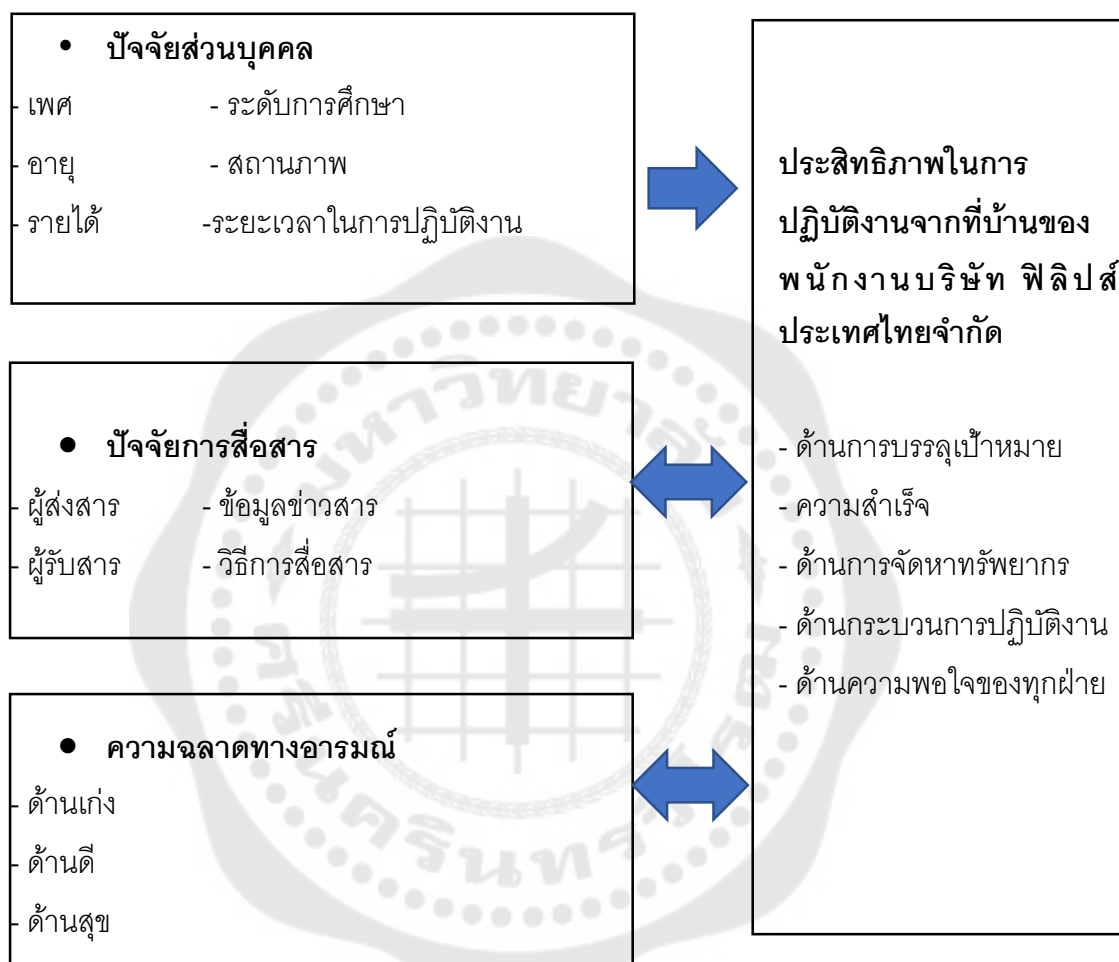
6.2 **การจัดการและใช้ทรัพยากร** หมายถึง การจัดหาทรัพยากรเช่น ระบบหรืออุปกรณ์ที่ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานที่ได้กำหนดไว้

6.3 **กระบวนการปฏิบัติงาน** หมายถึง หน้าที่ ระบบหรือแนวทางในการประสานงานและปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีประสิทธิภาพทำให้สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานที่ได้กำหนดไว้

6.4 **ความพอใจของทุกฝ่าย** หมายถึง องค์กร พนักงาน บริษัทคู่ค้า หรือลูกค้ามีความพึงพอใจในระบบและแนวทางการปฏิบัติงานที่ทางองค์กรได้กำหนดให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้าน

กรอบแนวคิดงานวิจัย

“ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์ และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด”



สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน
 - 1.1 เพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน
 - 1.2 อายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน
 - 1.3 รายได้ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน
 - 1.4 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน
 - 1.5 สถานภาพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน
 - 1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยการสื่อสารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน
 - 2.1 ปัจจัยการสื่อสารด้าน ผู้ส่งสาร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน
 - 2.2 ปัจจัยการสื่อสารด้าน ผู้รับสาร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน
 - 2.3 ปัจจัยการสื่อสารด้าน ข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน
 - 2.4 ปัจจัยการสื่อสารด้าน วิธีการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน
3. ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน
 - 3.1 ปัจจัยกระบวนการความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

3.2 ปัจจัยกระบวนการความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี มีความสัมพันธ์ต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

3.3 ปัจจัยกระบวนการความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสูง มีความสัมพันธ์ต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างกรอบวิจัย ทำแบบสอบถามและสรุปผล โดยนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์
4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. แนวคิดที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ (2525) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์หมายถึง วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากร เพราะคำว่า “Demo” หมายถึง “People” ซึ่งก็แปลว่า “ประชาชน” หรือ “ประชากร” ส่วนคำว่า “Graphy” นั้นแปลว่า “Writing up” หรือ “Description” ดังนั้นประชากรศาสตร์จึงหมายความถึง การศึกษาขนาดโครงสร้างการกระจายตัวและส่วนประกอบของประชากร การเปลี่ยนแปลงประชากรที่เกิดขึ้น และองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงประชากร โดยองค์ประกอบของประชากร มีดังนี้ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษาที่ได้รับ อาชีพ รายได้

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548)กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่างๆมักจะมีประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมากบุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล จะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของ บุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้นแต่อย่างไรก็ตาม บุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้ที่มี ประสิทธิภาพในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้นอกจากนี้ จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงาน ทั้งนี้ เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนาน จะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้น

ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ก็จะมีเพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การทำงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากผลการวิจัยของนักจิตวิทยาพบว่า เพศชายจะมีความคิดก้าวไกล และคาดหวังถึงความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง ในส่วนของเพศหญิงจะมีลักษณะของความคล้อยตามมากกว่าเพศชาย แต่ในเรื่องของความสามารถเกี่ยวกับ แรงจูงใจ ทางสังคม การแก้ไขปัญหา ความสามารถต่างๆและการเรียนรู้เรื่องราวนิยามใหม่ๆ ทั้งสองเพศสามารถทำได้ไม่แตกต่างกัน

3. สถานภาพบุคคลกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) โดยส่วนใหญ่จะพบว่า ผู้ที่มีสถานภาพสมรสแล้วจะมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานและยังพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วจะมีอัตราการขาดงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด และในส่วนของ การลาออกจากงานก็มีแนวโน้มน้อยกว่าผู้ที่มีสถานะโสดเช่นกัน

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้ที่อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานที่สูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าวัยอื่น

มีทนี่ คำสำราญ (2559) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางด้าน ประชากรศาสตร์ หมายถึง การจำแนกบุคคลออกเป็นกลุ่มๆ ตามลักษณะ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคม เศรษฐกิจ การศึกษา ศาสนา และสถานภาพสมรส เป็นต้น ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ส่งผลต่อความต้องการที่แสดงออกต่อพฤติกรรม

วศิน สันทรณ์ (2557) ได้ให้แนวความคิดด้านประชากรศาสตร์ เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กับหลักการเป็นเหตุเป็นผล ซึ่งเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่อาจจะเกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอก เช่น แรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น และเมื่อกล่าวถึงประชากรที่แตกต่างกันก็จะนำไปสู่พฤติกรรม และการตัดสินใจที่แตกต่างกันไปด้วย

กนกวรรณ ชูชีพ (2551) ได้อธิบายถึงแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ว่าเป็นคุณสมบัติ ทางชีวภาพของมนุษย์ (Biographical Characteristics) ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแปรพื้นฐานตัวแปรหนึ่ง ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการจูงใจ อำนาจและการเมืองหรือวัฒนธรรมขององค์กร ทั้งยังเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในองค์กรเพราะถือได้ว่าเป็นตัวแปรพื้นฐานที่นิยมนำมาใช้ในการศึกษา ได้แก่

1. อายุ เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ที่สำคัญเพราะอายุจะเป็นที่บ่งบอกถึงประสบการณ์และระดับประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นเครื่องบ่งชี้ถึง ความคิด ความเชื่อ การคิดวิเคราะห์สำหรับการตัดสินใจหรือ อายุยังทำให้บุคคลมีความแตกต่างกัน เช่นเมื่ออายุมากขึ้น ก็ทำให้ประสบการณ์มากขึ้นความฉลาดรอบคอบก็มากขึ้น ทำให้ความสนใจมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

2. เพศ เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันทั้งในหลายๆ ด้านเช่น สรีระ ความถนัด สภาวะทางจิตใจ อารมณ์ความคิด ค่านิยม และทัศนคติทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากวัฒนธรรมและสังคมที่เป็นตัวกำหนดบทบาทที่ต่างกัน

3. สถานภาพสมรส สถานภาพสมรสของบุคคลมีส่วนต่อการตัดสินใจเลือกทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน

4. ระดับการศึกษา ระดับการศึกษาที่ต่างกันจะทำให้มี ความรู้สึก แนวความคิด อุดมการณ์รวมทั้งมีความต้องการที่ต่างกัน บุคคลจะสนใจหรือยึดแนวความคิดในแนวสาขาของตนเป็นสำคัญ และบุคคลมักจะมีลักษณะบางอย่างที่แสดงความรู้ที่ได้ศึกษามาเพราะ สถานการศึกษาแต่ละแห่งก็มีการอบรมให้บุคคลมีบุคลิกภาพไปในทิศทางที่แตกต่างกัน ครูผู้สอน เองก็มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้เรียนโดยการสอดแทรกความรู้สึกนึกคิดของตัวเองให้แก่ผู้เรียนดังนั้น การศึกษาจึงเป็นตัวกำหนดในกระบวนการเลือกสรรของบุคคล

จากลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสำคัญต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และทำให้ผู้วิจัยสนใจในตัวแปรเหล่านี้มาใช้ในงานวิจัยซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร

การสื่อสารนี้เกิดจากแนวความคิดที่ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการ หรือการแลกเปลี่ยน โดยมีสาระสำคัญที่ว่า ผู้สื่อสารทำหน้าที่ทั้งผู้ส่ง และผู้รับข่าว ในขณะที่เดียวกัน ไม่อาจระบุว่าการสื่อสารเริ่มต้นและสิ้นสุดที่จุดใด เพราะถือว่า การสื่อสารมีลักษณะเป็นวงกลมและไม่มีที่สิ้นสุด ผู้รับข่าวและผู้ส่งข่าวนอกจากจะทำหน้าที่ทั้งการเข้ารหัส และถอดรหัสแล้วยังเป็นผู้ก่อให้เกิดข่าวสาร และกำหนดพฤติกรรม

Rogers (1976) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่าเป็นการกระทำที่แลกเปลี่ยน และถ่ายทอดข้อเท็จจริง โดยเจตนาที่จะเปลี่ยนแปลงความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคคล

ธรรมาสาร (2543) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับ การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัย สำคัญในองค์กร ที่ทำให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่นระหว่างผู้ดำเนินงาน หรือการประสานงานกับฝ่ายอื่น ปัจจัยของผู้ดำเนินงานในการอยู่ร่วมกันและมีความร่วมมือร่วมกันของผู้ดำเนินงานที่จะช่วยกันทำงาน อย่างไรก็ตามสิ่งที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จและราบรื่นก็คือ การติดต่อสื่อสารของสมาชิกในองค์กร

(วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547b) ให้ความหมายว่า “การสื่อสารคือการถ่ายโอน (Transfer and Understanding of Meaning) ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจะสมบูรณ์และเกิดประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อไปยังผู้รับและเกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง การสื่อสารมีหลายประเภทโดยอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) การสื่อสารที่เป็นเครือข่ายขององค์กรหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าการติดต่อสื่อสารขององค์กร (Organization Communication)

(โสภิตา บัณฑิตไมรา, 2563) การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารและเรื่องราว ต่างๆ จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร จนเกิดเป็นการเรียนรู้ความหมาย ในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกัน จนเกิดเป็นการตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนารมณ์ของทั้ง 2 ฝ่าย คือทั้งองค์กร และบุคลากร

Ballow, Gilson, and Odiorne (1962) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กร หมายถึง การแลกเปลี่ยนคำพูด อักษร สัญลักษณ์ หรือข่าวสาร เพื่อให้สมาชิกในองค์กรหนึ่งได้ เข้าใจความหมายและสามารถเข้าใจฝ่ายอื่นได้ ซึ่งถ้าพิจารณาในทางการบริหารองค์กรอาจจะกล่าวให้ชัดเจนขึ้นได้ว่า การติดต่อสื่อสารคือ การกระจายหรือสื่อความหมายเกี่ยวกับนโยบาย และคำสั่งลงไปยังเบื้องล่าง พร้อมกับรับข้อเสนอแนะความเห็นและความรู้สึกต่างๆ กลับมา

(เบญจริสา ตันเจริญ, 2562) พื้นฐานที่สำคัญของการบริหารจัดการภายในองค์กร ขึ้นอยู่กับ “การสื่อสารที่ดี” อันจะมีผลให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ และการประสานงานที่ดี ด้วยแผนงานต่างๆ ที่จะนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และตรงตามเป้าหมายการสื่อสารที่ดีจึงเป็นกลยุทธ์ที่จะสามารถกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จแก่องค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุด คือการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ใช้วิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการกระตุ้นพลังในการทำงานและเพิ่มประสิทธิผลของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้สามารถร่วมกันนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างสูงสุด อย่างไรก็ตามแม้ว่าการสื่อสารจะเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดในการบริหารจัดการองค์กร หากผู้บริหารไม่มีภาวะผู้นำและไม่สามารถนำกลยุทธ์การสื่อสารมาใช้อย่างชาญฉลาดและมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมจะนำพาองค์กรไปสู่ความล้มเหลว

ได้ ไม่ว่าจะองค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรและผู้บริหารขององค์กรจะใช้กลยุทธ์ใดในการบริหารจัดการก็ตาม ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่จะสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จนั้นยังคงเป็นศาสตร์และศิลป์ที่มีความสำคัญอยู่อย่างไม่เปลี่ยนแปลง

Schramm (1973) ได้พยายามอธิบายถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นวงจรในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คน ซึ่งกระบวนการสื่อสารจะเริ่มตั้งแต่การแปลความหมายการถ่ายทอดข่าวสารซึ่งกันและกันเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นซ้ำกันไปเรื่อย จนกว่าทั้งสองฝ่ายจะเข้าใจซึ่งกันและกัน สรุปไม่มีคำจำกัดความของการสื่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะนำไปใช้กับพฤติกรรมสื่อสารได้ทุกรูปแบบ การสื่อสารจะเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ อันได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร (Sender) ผู้รับข่าวสาร (Receiver) และตัวข่าวสาร (Message) เมื่อนำมารวมกันจะเรียกว่าเป็นการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ไม่อยู่นิ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และมีความยุ่งยากสลับซับซ้อน การเรียนรู้รูปแบบต่างๆ ของการสื่อสารนั้นมีเหตุผล 4 ประการ คือ

1. มีโอกาสเลือกกระบวนการสื่อสาร และปัจจัยต่างๆ เพื่อนำไปใช้กับการสื่อสารที่เหมาะสม เพราะว่าไม่มีรูปแบบการสื่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงชนิดเดียวที่สามารถนำเอาไปใช้กับข้อมูลต่างๆ ทางสื่อสารได้โดยสมบูรณ์
2. ค้นพบความจริงใหม่ๆ เกี่ยวกับการสื่อสาร เพราะการสื่อสารแต่ละรูปแบบย่อมก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ กัน
3. มีการคาดคะเนล่วงหน้าเกี่ยวกับการสื่อสาร และรูปแบบเหล่านี้ทำให้พยากรณ์ได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นในแต่ละการสื่อสารที่แตกต่างกัน การคาดคะเนเหล่านี้ก็มีส่วนช่วยให้สามารถพัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. หาวิธีมาวัดปัจจัย และกระบวนการในการสื่อสารต่างๆ เพราะรูปแบบการสื่อสารแต่ละครั้งมักจะมีลักษณะพิเศษในเรื่องของช่องทางสื่อสารหรือวิธีการส่งข่าว ซึ่งจะสามารถวัดข้อมูลเหล่านั้นได้

รูปแบบการสื่อสารของ Richmond, McCroskey, and Roach (1997) ได้กล่าวว่า การสื่อสารนี้เกิดจากแนวความคิดที่ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการหรือการแลกเปลี่ยนโดยมีสาระสำคัญที่ว่า ผู้สื่อสารทำหน้าที่ทั้งผู้ส่ง และผู้รับข่าว ในขณะที่เดียวกัน ไม่อาจจะบอกว่า การสื่อสารเริ่มต้นและสิ้นสุดที่จุดใด เพราะถือว่า การสื่อสารมีลักษณะเป็นวงกลม และไม่มีที่สิ้นสุดผู้รับข่าวและผู้ส่งข่าว นอกจากจะทำหน้าที่ทั้งการเข้ารหัส และถอดรหัสแล้วยังเป็นผู้ก่อให้เกิดข่าวสาร และกำหนดพฤติกรรม

สรุปแล้ว การเรียนรู้รูปแบบของการสื่อสารหลายๆ รูปแบบจะทำให้เกิดความคิด ความเข้าใจในกระบวนการสื่อสาร สามารถเลือกแบบการสื่อสารไปใช้ได้จริง ทำให้รู้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละรูปแบบเป็นอย่างไร จะช่วยในการคาดคะเนสิ่งที่จะเกิดขึ้นในการสื่อสารซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารกับพนักงานในการส่งต่อข้อมูลต่างๆ เพื่อนำไปปฏิบัติงาน ถ้าไม่มีช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ พฤติกรรมการมักจะมีอุปสรรคทำให้การสื่อสารประสิทธิภาพลดลง ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเลือกช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสม ผู้บริหารควรเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่จะนำช่องทางการสื่อสารหลายประเภทมาใช้ร่วมกันเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร และควรพิจารณาเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารตามลักษณะ และจุดมุ่งหมายของเรื่องที่ต้องการจะสื่อไปยังพนักงาน

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ภาพรวมของการสื่อสารจากคำทำนายเกี่ยวกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของ บิลล์ เกตส์ ผู้ก่อตั้งบริษัทไมโครซอฟท์ ที่ว่าเทคโนโลยีสมัยใหม่จะช่วยให้การสื่อสารมีรูปแบบที่หลากหลายทั้งรูปและเสียง บิลล์ เกตส์ ทำนายว่า “การสร้างเอกภาพในเทคโนโลยีการสื่อสารจะช่วยขจัดช่องว่างระหว่างวิธีการสื่อสารต่างๆ ทั้งอีเมล เสียง การประชุมผ่านเว็บ และรูปแบบอื่นๆ อีกมากมาย ที่เราใช้ในชีวิตประจำวันของเรา เทคโนโลยีดังกล่าวจะช่วยให้เราเติมเต็มช่องว่างระหว่างอุปกรณ์ที่เราใช้ติดต่อกับผู้อื่นเมื่อเราต้องการข้อมูล และการประยุกต์ใช้เครื่องมือเหล่านั้นกับกระบวนการในการดำเนินธุรกิจที่เราจำเป็นต้องใช้ข้อมูล มันจะมีผลกระทบต่อผลิตภาพความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความร่วมมือกันอย่างลึกซึ้งทีเดียว”

องค์ประกอบของปัจจัยการสื่อสาร

การสื่อสารมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ (สมิต สัจฉกร, 2547)

1. **ผู้ส่งสาร หรือแหล่งสาร (Source)** คือ ผู้ตั้งต้นทำการสื่อสารกับบุคคล หรือกลุ่มบุคคลอื่นผู้ส่งสารอาจเป็นคนเดียว หรือมีมากกว่าหนึ่งคนก็ได้ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดที่เป็นผู้เริ่มกระทำการให้เกิดการสื่อสารก็จะถือเป็นผู้ส่งสาร หรืออาจจะหมายถึงบุคคลหรือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ส่งสาร ได้ทำการแปลสารนั้นให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์แทนความคิด ได้แก่ ภาษาและท่าทางต่างๆ เพื่อให้แสดงถึงความคิดและความต้องการของตนไปยังผู้รับสารด้วยวิธีการต่างๆ หรือส่งผ่านช่องทางใดก็ตาม จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม เช่น นักเขียน ศิลปิน นักพูด นักจัดรายการโฆษณางาน สถาบัน สถานีวิทยุกระจายเสียง เป็นต้น โดยผู้ส่งสารที่ดีควรที่จะมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1.1 มีเจตนาแน่วแน่ที่ประสงค์จะให้ผู้อื่นได้รับรู้ถึงความต้องการของตนเองใน

การสื่อสารหรือแสดงความคิดเห็น

- 1.2 มีความรู้ ความเข้าใจในสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี
- 1.3 มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีความน่าเชื่อถือ แคล่วคล่องเปิดเผยจริงใจ และมีความ

รับผิดชอบในฐานะผู้ส่งสาร

- 1.4 เป็นผู้ที่เข้าใจความพร้อมและมีความสามารถในการรับสารของผู้ส่งสาร
- 1.5 เป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร

2. สาร (Message) คือ เรื่องราว สาระ หรือข่าวสาร ที่ผู้ส่งสารต้องการส่งออกไป

ไปยังบุคคล หรือกลุ่มบุคคล สารอาจเป็นสิ่งที่มีความหมาย เช่น ตัวเลข รูปภาพ ตัวหนังสือ หรือสัญลักษณ์ที่สามารถสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ อีกทั้งยังหมายถึง เรื่องราวที่มีความหมาย หรือสิ่งต่างๆ ที่อาจจะอยู่ในรูปของข้อมูล ความคิด อารมณ์ ฯลฯ โดยใช้การถ่ายทอดจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ให้รับทราบ และแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใดๆ ที่สามารถทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันได้ เช่น ข้อความที่พูด เรื่องที่อ่าน ข้อความที่เขียน เพลงที่ร้อง หรือมีท่าทางที่จะสื่อถึงความหมาย

2.1 รหัสสาร (Message Code) ได้แก่ ภาษา สัญลักษณ์ มนุษย์ใช้เพื่อแสดงถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ความรู้ หรืออารมณ์

2.2 เนื้อหาของสาร (Message Content) หมายถึง ประสบการณ์และความคิดที่

ผู้ส่งสารต้องการจะถ่ายทอดให้มีการรับรู้ แลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจกัน

2.3 การจัดสาร (Message Treatment) หมายถึง การรวบรวมเนื้อหาของสารแล้วนำมาเรียบเรียงให้เป็นไปอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้ใจความตามเนื้อหา ที่ต้องการด้วยการเลือกใช้รหัสสารที่เหมาะสม

3. ช่องทางที่จะส่งสาร หรือสื่อ (Channel or Medium) คือ ช่องทาง หรือเครื่องมือที่ผู้ส่งสารใช้ เพื่อให้สารนั้นไปถึงผู้ที่ต้องการหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการให้รับสาร ช่องทางที่จะส่งสาร หรือสื่อต่างๆ ที่จะนำสารไปยังผู้รับสารตามที่ผู้ส่งสารมุ่งหมาย อาจจะเป็นสื่อที่มนุษย์

4. ความชัดเจนของข่าวสาร (Clarity) ข่าวสารต้อง ใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจได้ง่าย การใช้ภาษาอื่น ศัพท์ที่ยากและไม่มีประโยชน์ควรตัดออกให้หมด เพื่อให้เกิดความเข้าใจ มีความมุ่งหมายตรงกับที่ต้องการจะสื่อ อย่าให้คลุมเครือ หรือตกหล่นบางตอนที่สำคัญไป

5. สม่ำเสมอและมีความต่อเนื่องกัน (Continuity and Consistency) การสื่อ

ข่าวสารจะได้ผลต้องส่ง ติดต่อกัน เพื่อให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และมีความเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เช่นนั้นจะดูไม่น่าเชื่อถือถ้าการส่งไม่มีความต่อเนื่อง

6. ความสามารถของผู้รับสาร (Capability of Audience) การสื่อสารที่ได้ผลนั้นต้องสื่อสารด้วยความไม่ลำบากหรือการใช้ความพยายาม น้อยที่สุด การสื่อสารจะง่ายหรือสะดวกก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับของผู้รับ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น สถานที่โอกาสอำนวย นิสัย ความรู้ พื้นฐานที่จะช่วยให้เข้าใจ เป็นต้น

7. ช่องทางข่าวสาร (Channels) ข่าวสารจะสามารถส่งไปได้ดีจะต้องส่งให้ถูกช่องทางของการสื่อสาร โดยช่องทางที่เราจะส่งมีความเหมาะสม ถูกสายงาน ถูกแผนก หรือหน่วยต่างๆ ส่งถึงตัวบุคคลโดยตรง จะรวดเร็วกว่า หรือส่งที่บ้านได้รับเร็วกว่าการส่งไปให้ที่ทำงาน เราควรเลือกช่องทางที่ได้ผลเร็วที่สุด โดยช่องทางข่าวสารจะมี หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ

Judith ,1990, อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ (2548) สรุปว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการติดต่อส่งผ่านข้อมูล ความคิด ความเข้าใจ หรือความรู้สึกระหว่างบุคคล ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร” จากความหมายของการสื่อสารที่กล่าวมา อาจสรุปได้ว่า การสื่อสาร (Communication) หมายถึง “กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และเรื่องราวต่างๆ จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ในสภาพแวดล้อมหนึ่งๆ จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย ซึ่งอาจจะมึลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารขององค์กร”

แม้การสื่อสารจะมีค่านิยมที่แตกต่างกัน แต่ก็เป็นที่ยอมรับโดยทั่วกันกันว่า การสื่อสารของมนุษย์คือการเคลื่อนไหวโดย มีความสัมพันธ์ที่มีผลกระทบซึ่งกันและกันระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ของการสื่อสาร การสื่อสารจึงมีความต่อเนื่องและมีการเปลี่ยนแปลงโดยต้องอาศัยการปรับตัว(พัชนี เที่ยจรรยา, 2541)

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์

ในช่วงแรกที่นักจิตวิทยาได้ศึกษาเกี่ยวกับเซวาร์ปัญญา ส่วนใหญ่ได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับความสามารถด้านเซวาร์ปัญญาเช่น ความจำและการแก้ปัญหา แต่อีกด้านหนึ่งยังมีนักจิตวิทยาหลายคนเริ่มเห็นความสำคัญของความฉลาดที่ไม่เกี่ยวข้องกับเซวาร์ปัญญาเช่น (Wechsler, 1995) ได้ให้คำจำกัดความของเซวาร์ปัญญาว่า “เป็นความสามารถหลายๆด้านรวมกันของแต่ละบุคคลในการกระทำอย่างมีจุดหมาย คิดแบบมีเหตุผลและจัดการในการควบคุมกับสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ” นอกจากนี้ เวคสเลอร์ ยังได้อธิบายเพิ่มเติมว่าความฉลาดที่ไม่เกี่ยวข้องกับเซวาร์ปัญญา มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ อารมณ์บุคคลและสังคม

นอกจาก เดวิด เวสเลอร์แล้วยังมี นักจิตวิทยาชื่อว่า โรเบิร์ต ทอนไดค์ ซึ่งให้ ความสนใจด้านเซาวิปัญญาและด้านสังคม แต่เป็นที่น่าเสียดายที่แนวคิดเหล่านี้ไม่ได้ถูกศึกษาต่อ และละเลยในช่วงปี 1973 จนกระทั่งถึงปี 1983 การ์ดเนอร์เริ่มมีการนำเสนอ แนวคิด ว่า ความสามารถภายในของแต่ละบุคคล และความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นมี ความสำคัญที่ทดสอบหรือประเมินได้เช่นเดียวกับการทดสอบเซาวิปัญญา หรือแบบทดสอบชนิด อื่นๆ ต่อมาได้มีข้อมูลจากการศึกษาผลวิจัยจำนวนมากที่แสดงให้เห็นว่าการเข้าใจและยอมรับเป็น คุณสมบัติของการเป็นผู้นำและผู้ตามที่มีความสามารถ โดยเฉพาะข้อมูลจากการวิจัยชี้บ่งว่าผู้นำ และผู้ตามที่สามารถสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความนับถือและการสร้างหรือพัฒนา สัมพันธภาพที่อบอุ่นกับผู้ร่วมงานถือว่าเป็นผู้มีประสิทธิภาพได้มีองค์กรหลายแห่งที่ได้พัฒนา วิธีการประเมินหรือแบบทดสอบในความสามารถทางสังคมและอารมณ์ เช่นการสื่อความหมาย ความไวในการรับรู้ ความคิดริเริ่มและทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดั่งนั้นเริ่มตั้งแต่ คศ.1990 เป็นต้นมา ได้มีการทำการศึกษาวิจัยกันอย่างกว้างขวางในเรื่องของบทบาทความฉลาด ที่ไม่เกี่ยวข้องกัเซาวิปัญญาที่ช่วยให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงานซึ่งเป็น พื้นฐานของความรู้ที่มีอิทธิพลต่องานด้านความฉลาดทางอารมณ์ในระยะเวลาต่อมา

ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

Bar-On (1997) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นส่วนของ ความสามารถ ด้านส่วนตัว ด้านอารมณ์และด้านสังคม ที่จะสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ อย่างเหมาะสมจนประสบความสำเร็จซึ่งสอดคล้องกับ เวสเลอร์ ที่ได้ให้คำจำกัดความของ ความ ฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถหลายด้านรวมกันของผู้นำหรือผู้บริหาร ในการกระทำ อย่างมีจุดมุ่งหมาย คิดอย่างมีเหตุผลรวมทั้งจัดการกับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

Mayer and Salovey (1997) ได้อธิบายถึงความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็น รูปแบบหนึ่งของความฉลาดทางสังคมที่ประกอบไปด้วยความสามารถในการรับรู้อารมณ์และด้าน ความรู้สึกของตนเองรวมทั้งของผู้อื่นด้วย โดยจะสามารถแยกความแตกต่างของอารมณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งมีความสามารถในการใช้ข้อมูลเหล่านี้ไปเป็นเครื่องมือในการชี้้นำในการใช้ความคิดและ การแก้ปัญหาและกระทำในสิ่งต่างๆเพื่อให้ความเหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆโดยสอดคล้อง กับ

Goleman (1998) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้อย่างชัดเจน

ว่าหมายถึงความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่นเพื่อสร้างแรงจูงใจในตัวเองและเพื่อการบริหารจัดการทางอารมณ์ต่างๆของตนและอารมณ์ที่จะมีความสัมพันธ์ต่างๆกับผู้อื่นได้ดี และความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักรู้ถึงความรู้สึกความคิดและอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นโดยจะมีความสามารถควบคุมอารมณ์และกระตุ้นพลังภายในตนเอง ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนเองได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และยังมีความสามารถในการสร้างกำลังใจให้กับตนเองได้ดี ในขณะที่กำลังเผชิญกับอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่างๆและยังรู้จักจัดความเครียดที่จะมาขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดจนมีความสามารถที่นำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้บริหารได้เป็นอย่างดีและมีความสุข

กรมสุขภาพจิตให้ความหมายไว้ว่าความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตให้เป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุขดังนั้น จากการสังเคราะห์ความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์นั้น หมายถึง การมีความสามารถในการรับรู้ และในการจัดการอารมณ์ พร้อมทั้งควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองเพื่อตอบสนองผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี รวมทั้งยังสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับตัวเองเพื่อช่วยในการบริหารจัดการอารมณ์ต่างๆ ในเชิงสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดีซึ่งจะมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์และนำพาความสุขมาให้แก่ผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชา จนเกิดพลังในการร่วมกันทำงานเป็นทีม ซึ่งจะก่อให้เกิดการทำงานของทีมงานอย่างมีความสุขจนสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้สำเร็จ

จากการสังเคราะห์แนวคิดการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในยุคแรกๆ นักจิตวิทยาส่วนใหญ่ให้ความสนใจในเรื่องความสามารถด้านความฉลาดรู้ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional quotient หรือ Emotional intelligence) หรืออีคิว คือความสามารถในการรับรู้ความรู้สึกของตนเอง ในการประเมินและการควบคุมอารมณ์ของตนเอง และ ของบุคคลอื่น ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ที่ทำให้สามารถใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุข ซึ่งในแต่เดิมมีความเชื่อกันว่า ความฉลาดทางสติปัญญา คือปัจจัยหลัก ที่ทำให้ผู้คนพบกับความสำเร็จและมีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความสุข ต่อมานักจิตวิทยาพบว่าความสามารถทางสติปัญญาเพียงอย่างเดียวอาจจะไม่สามารถทำให้ชีวิตประสบความสำเร็จได้ แต่เนื่องจากในสมัยนั้นยังไม่มีข้อมูลการวิจัยมีไม่มากนักแนวคิดที่กล่าวมาจึงถูกกละเลยไป จนมาถึงปี ค.ศ. 1990 มีนักจิตวิทยาชาวอเมริกันชื่อว่า ปีเตอร์ ซาโลเวย์ และจอห์น ดี. เมเยอร์ โดยได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์นี้อีกครั้ง ในด้านความหมายของ รูปแบบหนึ่งของความฉลาด ด้านสังคมที่สามารถรับรู้อารมณ์และ

ความรู้สึกของตนเอง รวมทั้งผู้อื่น และยังสามารแยกแยะความแตกต่างของอารมณ์ได้ ตลอดจน
ใช้ข้อมูลนี้ชี้แนะในการคิดและการกระทำต่างๆ

ต่อมา แดเนียล โกลแมน ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้เผยแพร่
แนวความคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ โดยได้ทำการเขียนหนังสือชื่อเรื่อง ความฉลาดทาง
อารมณ์ (Emotional Intelligence) โดยหลังจากที่หนังสือ ออกสู่สาธารณะ ผู้คนก็เริ่มให้ความ
สนใจต่อความฉลาดทางอารมณ์ จนได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จและ
ความสุขสำหรับชีวิต(วิกิพีเดีย, 2560)

Goleman (1998) ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligent) หรือ
Emotional Quotient: EQ หมายถึงความสามารถในการที่บุคคลตระหนักรู้ถึง ความรู้สึกของ
ตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเองบริหารจัดการในการควบคุมอารมณ์ต่างๆได้
Goleman กล่าวถึงความหมายของความฉลาดทาง อารมณ์ คือ ความสามารถของบุคคลที่จะจูง
ใจตนเองเมื่อเผชิญหน้ากับสถานการณ์ต่างๆ เช่น ความผิดหวัง หรือสามารถ ควบคุมอารมณ์ของ
ตนและจัดการปัญหาจากความสามารถ ทางความคิด มีความหวัง และมีความเห็นใจ ซึ่ง
ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ

- 1) ความตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง
- 2) การจัดการกับอารมณ์
- 3) การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง
- 4) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
- 5) ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

Punnitamai W. (1999) ที่ให้ความหมายในบริบทของประเทศไทยไว้ว่าเป็น
ความสามารถของบุคคลทางอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้อารมณ์และการเข้าใจอารมณ์ของ
ตนเองและผู้อื่นซึ่งจะช่วยให้บุคคลสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จ
โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ “เก่ง” หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง สามารถ
ตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับ “ดี” หมายถึง ความสามารถใน
การควบคุมอารมณ์ และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นอกเห็นใจบุคคลอื่น รวมทั้งมีความ
รับผิดชอบต่อส่วนรวมและ “สุข” หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุขมีความ
ภูมิใจในตนเองมีความสงบทางใจและความพึงพอใจในชีวิตดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์ จึง
หมายถึงความสามารถของบุคคลในการรับรู้เข้าใจและจัดการกับอารมณ์ เมื่อเผชิญกับ
สถานการณ์วิกฤตต่างๆโดยมีการพิจารณาและตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

(ไพโรจน์ ญัตติอักษรวงศ์, 2562)ในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นความสามารถที่สำคัญของผู้บริหารยุคใหม่ในการที่จะประเมินและควบคุมอารมณ์ของตนเองให้มีการแสดงออกมาในเชิงสร้างสรรค์ ฉะนั้นความฉลาดทางอารมณ์จะช่วยเสริมปัญญาในการแก้ปัญหาและการเจรจาตอบโต้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ดังนั้นผู้บริหารยุคใหม่ ต้องมีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เพื่อสู้กับปัญหาการบริหารงานภายในกับปัญหาจากภายนอกด้วย เช่น ปัญหาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม อีกทั้งใช้เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นและต่อทีมงานในองค์กรเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการภายในให้มีประสิทธิภาพสูงสุดจนบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

กรมสุขภาพจิต (2546)ได้พัฒนาแนวคิดในเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์ที่ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการคือ

1. เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ซึ่งประกอบด้วยความสามารถดังต่อไปนี้

1.1 รู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง

1.1.1 รู้ศักยภาพตนเอง

1.1.2 การสร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้

1.1.3 มีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย

1.2 ตัดสินใจและแก้ปัญหา

1.2.1 รับรู้และเข้าใจปัญหา

1.2.2 มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา

1.2.3 มีความยืดหยุ่น

1.3 มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

1.3.1 สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

1.3.2 กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

1.3.3 แสดงความเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

2. ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วยความสามารถดังต่อไปนี้

2.1 ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

2.1.1 รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง

- 2.1.2 ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้
- 2.1.3 แสดงออกอย่างเหมาะสม
- 2.2 เห็นใจผู้อื่น
 - 2.2.1 มีความใส่ใจผู้อื่น
 - 2.2.2 มีความเข้าใจและมีการยอมรับผู้อื่น
 - 2.2.3 มีการแสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม
- 2.3 รับผิดชอบ
 - 2.3.1 รู้จักให้/รู้จักรับ
 - 2.3.2 รู้จักรับผิดชอบ/ให้อภัย
 - 2.3.3 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
- 3. สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข
 - 3.1 ภูมิใจในตนเอง
 - 3.1.1 มองเห็นคุณค่าในตนเอง
 - 3.1.2 มีความเชื่อมั่นในตนเอง
 - 3.2 พึงพอใจชีวิต
 - 3.2.1 มองโลกในแง่ดี
 - 3.2.2 มีอารมณ์ขัน
 - 3.2.3 มีความพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่
 - 3.3 มีความสงบทางจิต
 - 3.3.1 สามารถทำกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข
 - 3.3.2 รู้จักผ่อนคลาย
 - 3.3.3 สามารถสร้างหรือหาวิธีการสร้างความสงบทางจิตใจ

จากปัจจัยต่างๆของแนวคิดของกรมสุขภาพจิต ทางผู้วิจัยเห็นความสอดคล้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้าน จึงได้นำแนวคิดนี้มาเป็นปัจจัยหนึ่งในการวิจัยครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นมักจะหมายถึง ผลการปฏิบัติงานกล่าว คือเมื่อ

มีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็จะสามารถสะท้อนได้ว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีแต่ในทางตรงกันข้ามถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็จะสะท้อนได้ว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำซึ่งได้มีหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน(ราชบัณฑิตยสถาน, 2546)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่นกำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น (ติน ปรัชญพฤทธิ, 2543)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมา โดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่ต้นทุนไม่เพิ่ม หรือสามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม (กชกร เอ็นดูราษฎร์, 2550)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพยากร และความมั่งคั่ง เก็บไว้ภายใน เพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย (วิรัช สงวนวงษ์วาน, 2547a)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการให้เกิดการจัดการทรัพยากรที่สิ้นเปลืองให้น้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุเป้าหมาย ที่กำหนดไว้สูงสุด (พิชัย เสี่ยงมจิต, 2542)

สมาใจ ลักษณะ (2552)กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นการใช้จ่ายรวมทั้งกระบวนการในการปฏิบัติงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างผลกำไรกับต้นทุนซึ่งถ้าผลกำไรสูงกว่ามากเท่าไรยิ่งจะแสดงประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น อาจแสดงถึงการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่า อาทิ คน เวลา เงิน วัสดุ ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าและประหยัดซึ่งประกอบด้วยตัวบ่งชี้ ดังนี้

1. การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment)

โดยการพิจารณาผลผลิตขององค์กรว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด

2. การจัดหาและใช้จ่ายทรัพยากร (System Resource) โดยพิจารณาว่า

องค์กรจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้น จำเป็นจะต้องจัดหาและใช้ทรัพยากร เช่น เงินงบประมาณได้ครบถ้วนเพียงพอ เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในลักษณะที่มีเงินเพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติ และเงินนั้นถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน

3. กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operations) โดยพิจารณาจากกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน การไหลเวียนส่งต่อ (Flow) ของงาน การมีประสิทธิภาพของการทำงานที่ได้งานครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย มีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงาน บุคคลทำงานเต็มศักยภาพ ไม่มีสภาพ “คนล้นงาน หรือ งานล้นคน” ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่มงานมีความราบรื่นไม่มีข้อขัดข้อง

4. ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) เป็นการพิจารณาว่าผลงานความสำเร็จขององค์กร และกระบวนการปฏิบัติที่ใช้ นำมาซึ่งความพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่างๆเพียงใด กลุ่มคนที่สมควรพิจารณา คือ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ทีมบริหารองค์กร พนักงานและลูกจ้างทุกระดับ ชุมชน หน่วยงานของรัฐ ฯลฯ

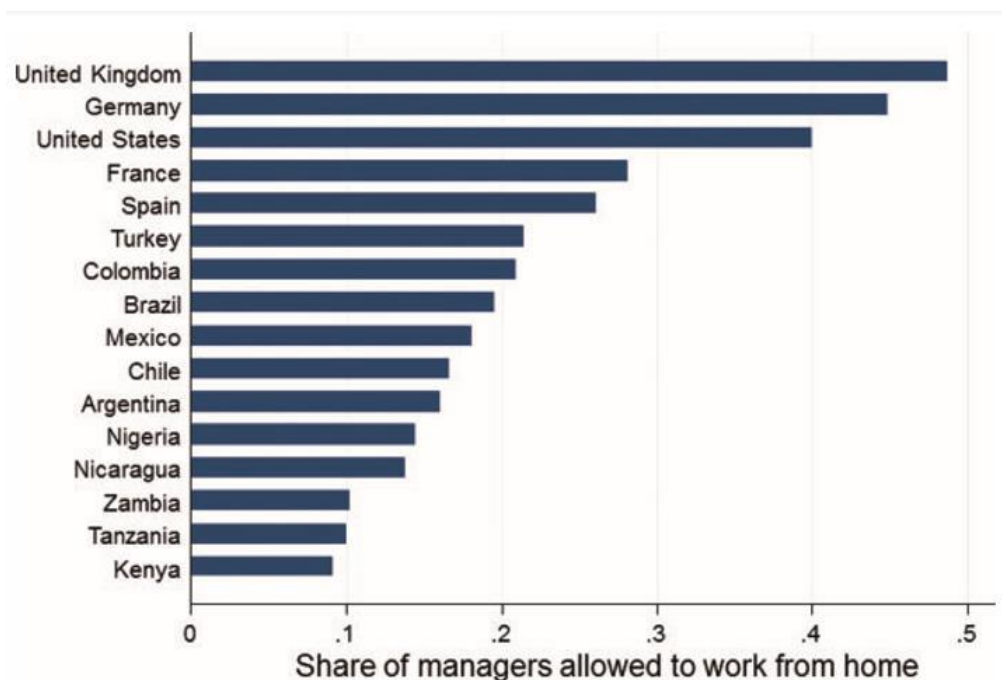
ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

Techsauce Media (2563) ได้ให้ความหมายการปฏิบัติงานจากที่บ้าน Work from home คือการที่บริษัทหรือหน่วยงานอนุญาตให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ได้โดยไม่ต้องเข้ามาที่สำนักงาน อาจจะมีการกำหนดให้เข้าไปสุรุปรงานที่บริษัท หรือมีการประชุมงานร่วมกันด้วยการประชุมทางไกลผ่านทางจอภาพ (VDO conference)

Henson, Felstead, and Jewson (2002) ได้กล่าวไว้ว่าในอดีตการเพิ่มขึ้นของการทำงานที่บ้านเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างปี ค.ศ. 1981-1998 โดยมีคนในประเทศอังกฤษ ที่ทำงานส่วนใหญ่จากที่บ้านเพิ่มขึ้นเกือบสองเท่า นั่นคือ เพิ่มขึ้นจาก 345,920 คน เป็น 680,612 คน

Mateyka, Rapino, and Landivar (2012) ได้กล่าวไว้ว่านอกจากในสหรัฐอเมริกา สัดส่วนของพนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านเป็นหลักมีมากกว่าสามเท่าในช่วง 30 ปีที่ผ่านมาคือเพิ่มจาก 0.75% ในปี ค.ศ.1980 เป็น 2.4% ในปี ค.ศ. 2010

Bloom, Liang, Roberts, and Ying (2015) พบว่าข้อมูลของสัดส่วนที่ผู้จัดการบริษัทในประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกาและเยอรมนีที่ได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติงานจากที่บ้านในช่วงเวลาปกติเกือบ 50% (อยู่ในช่วง 40-50%) ดังรูป



ภาพประกอบ 1 ข้อมูลของสัดส่วนผู้จัดการบริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานที่บ้านในประเทศต่างๆ

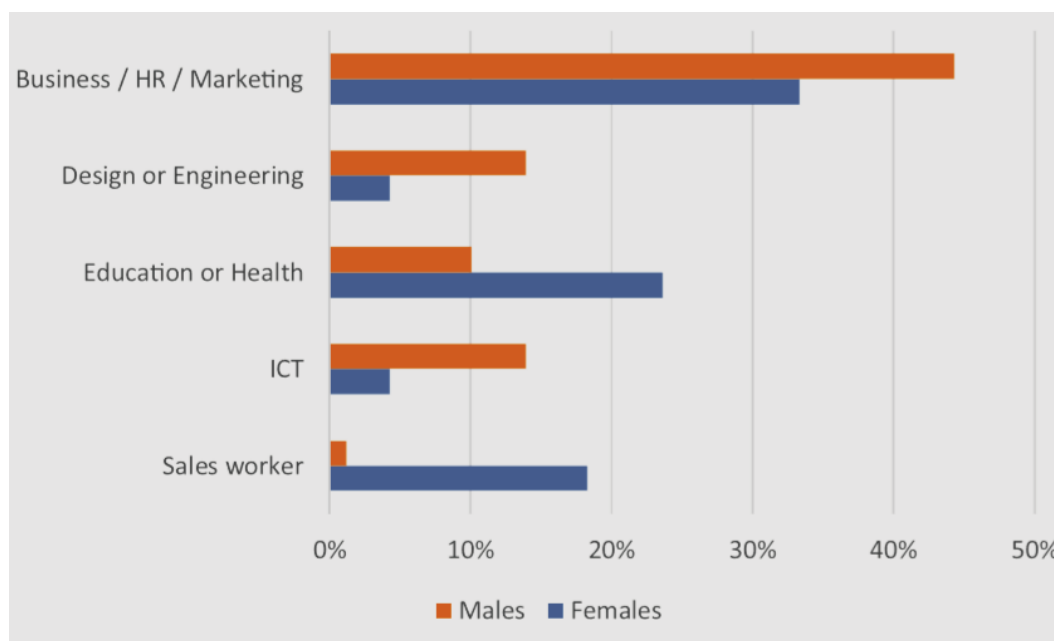
จากรูปจะเห็นได้ว่าประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา เยอรมนี และอีกหลายประเทศให้ความสำคัญกับการทำงานที่บ้านมากระยะหนึ่งแล้ว ซึ่งข้อมูลดังกล่าว เป็นข้อมูลจากการสำรวจบริษัทผู้ผลิตขนาดกลางที่มีพนักงานระหว่าง 50-5,000 คน จำนวน 3,210 แห่ง ในช่วงปี ค.ศ. 2012-2013 โดยพบว่า การปฏิบัติงานจากที่บ้านเป็นที่แพร่หลายมากขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากความแออัดของการจราจรที่เพิ่มขึ้น การขยายตัวของคอมพิวเตอร์และการเชื่อมต่อต่างๆ ทางโทรศัพท์มือถือ

Zenkeler, Darchen, Mateo-Babiano, and Baffour (2019) พบว่าอาชีพที่สำคัญของการปฏิบัติงานจากที่บ้านจากการสำรวจ แสดงดังรูปที่ 2 ซึ่งประกอบด้วย 5 กลุ่มอาชีพหลักคือ

- 1) กลุ่มธุรกิจ/บุคคล/การตลาด
- 2) กลุ่มงานออกแบบและวิศวกรรม
- 3) กลุ่มงานด้านการศึกษาและสาธารณสุข
- 4) กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 5) กลุ่มงานขาย

ซึ่งมากกว่า 83% ของคนที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านมีอายุระหว่าง 35-64 ปี โดยเป็น

งานของผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์และเป็นงานเฉพาะบุคคล โดยประมาณร้อยละ 53 ของคนที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านเป็นเพศหญิง



ภาพประกอบ 2 ประเภทอาชีพที่สำคัญในการทำงานที่บ้าน

Felstead and Jewson (2000) โดยสรุปแล้ว การปฏิบัติงานจากที่บ้านมีนิยามจำนวนมาก แต่งานวิจัยในวงกว้างระบุว่า การปฏิบัติงานจากที่บ้านเป็นงานที่ได้รับค่าจ้างที่ดำเนินการจากที่บ้านเป็นหลัก หรืออย่างน้อย 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

Bloom, Liang, Roberts, and Ying (2014) กล่าวว่า การปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from home or Working from home; WFH) อาจเรียกว่า การสื่อสารโทรคมนาคมหรือการทำงานทางไกล (Telecommuting or teleworking) หรือ การทำงานทางไกล (Remote working) (Kenneth Jones, 2010) ซึ่งหมายความถึง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information communication technologies) มาช่วยในการทำงาน ทำให้สามารถทำงานได้สำเร็จไม่ว่าจะทำงานอยู่ที่ไหน หรือผู้ทำงานด้วยกันจะอยู่ห่างกันก็ตาม ซึ่งโดยปกติแล้วจะเป็นการปฏิบัติงานจากที่บ้านที่เรียกว่า “Telework takes place in the home” Hynes (2014) หรือ “Home-based work” (Zenkter et al., 2019)

เหตุผลและแนวทางของการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา มีการมุ่งเน้นไปที่คำถามที่ว่า สมดุลระหว่างงานและชีวิต

เป็นอย่างไร ทั้งในการอภิปรายทางวิชาการและทางการเมือง จึงทำให้การปฏิบัติงานจากที่บ้าน เป็นความคิดริเริ่มอย่างหนึ่งที่ได้รับการส่งเสริมให้เป็นวิธีการปรับปรุงสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิต (Crosbie and Moore (2004)

ทั้งนี้ เมื่อเกือบ 20 ปีที่แล้ว Fiona Williams ชี้ให้เห็นว่าสามารถสร้างแผนความต้องการในการใช้ชีวิตและการทำงานของผู้อื่นได้ 3 ด้าน คือ

เวลาและพื้นที่ส่วนตัว (Personal time and space)

เวลาและพื้นที่ที่ต้องดูแล (Care time and space)

เวลาและพื้นที่ของการทำงาน (Work time and space)

เมื่อเวลาผ่านไป สภาพทางสังคมเปลี่ยนแปลงไป รูปแบบการปฏิบัติงานจากที่บ้านจึงถูกนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาจากการทำงาน ตลอดจนการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานในมิติต่าง ๆ ดังเช่น การวางแผนเมืองที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Zenkler et al., 2019)

(Jones, 2010) พบว่าการปฏิบัติงานจากที่บ้านกำลังกลายเป็นงานที่ได้รับ ความนิยมมากขึ้นเรื่อย ๆ ในเมือง โดยได้รับแรงผลักดันจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความพึงพอใจในการใช้ชีวิต การเปลี่ยนแปลงทางประชากร และวิวัฒนาการทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

Nilles (1998) ได้ให้ความเห็นว่า ต้องเป็นผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงาน มีความมุ่งมั่นที่จะให้งานประสบความสำเร็จ เป็นผู้ที่มีวินัยในตนเอง เพราะรูปแบบการทำงานไม่มีหัวหน้าคอยควบคุม ต้องสามารถบังคับตนเองได้ ทักษะและประสบการณ์เป็นสิ่งสำคัญ เช่นกัน เพราะจะเป็นตัวช่วยในการแก้ปัญหาต่างๆ ให้เกิดความราบรื่นและสามารถปรับให้การทำงานเกิดความสมดุล อีกทั้ง ควรมีความสามารถที่จะสื่อสารทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เนื่องจากการทำงานทางไกลและที่บ้านเป็นการทำงานที่มีการพบกันตัวต่อตัวน้อยครั้ง การอาศัยสื่อเทคโนโลยีในการสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญ หากไม่มีความสามารถและทักษะในการสื่อสารที่ดีแล้ว อาจทำให้เกิดการสับสนและเข้าใจผิดได้ รูปแบบในการดำเนินชีวิตก็ต้องมีความเหมาะสมโดยต้องสามารถแบ่งเวลาได้ว่าเวลาใดเป็นเวลาของครอบครัว เวลาใดเป็นเวลาในการทำงาน สิ่งแวดล้อมที่บ้านต้องเอื้ออำนวยจึงจะทำให้ไม่เกิดความอึดอัด ดังนั้น ผู้ที่จะตัดสินใจที่จะทำงานทางไกลและที่บ้านจึงควรเป็นตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ไม่ควรเกิดจากแรงกดดันหรือการบีบบังคับอันนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการทำงาน

(อภิชาล ทองมั่ง กำเนิดว่า, 2563) ได้ให้ความเห็นว่าแนวทาง

จัดการการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 7 แนวทางหลักที่สำคัญ คือ

- 1) การวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ
- 2) การจัดการตารางการทำงานและการใช้ชีวิตที่ดี
- 3) การจัดพื้นที่การทำงานให้เหมาะสม
- 4) การเตรียมตัวเองให้พร้อมก่อนเริ่มทำงาน
- 5) การเตรียมอุปกรณ์ในการทำงานและการสื่อสารให้พร้อม
- 6) การจัดการกับสิ่งรบกวนอย่างมืออาชีพ
- 7) การดูแลร่างกายและจิตใจให้พร้อมต่อการทำงาน

เมื่อพิจารณาแนวทางการจัดการการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพทั้ง 7 แนวทางพบว่า การจัดพื้นที่การทำงานให้เหมาะสม (Arranging work areas appropriately) เป็นแนวทางที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดนอกจากนี้ การพิจารณาเลือกใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่เหมาะสม สามารถช่วยขับเคลื่อนการทำงานที่บ้านให้ประสบผลสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสิ่งสำคัญที่สุดคือ องค์กรและพนักงานทุกคนต้องตั้งรับกับสถานการณ์ต่าง ๆ ให้ดี และความพร้อมในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ รวมถึงชีวิตวิถีใหม่ (New normal) ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและกำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพมากที่สุดนั่นเอง

เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

Stephen (1996) ได้กล่าวถึง ฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ การบริการต่างๆ และเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ ระบบการสื่อสารที่มีความเกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์ในการทำงานทางไกล เช่น Remote access ก็มีความสำคัญเช่นกัน และที่ได้รับความนิยมมากคือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail หรือ E-Mail) ไปรษณีย์เสียง (Voice mail) โทรสาร (Facsimile) และระบบการประชุมทางไกล (Video conference) เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า หนึ่งในแนวทางการจัดการปฏิบัติงานจากที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพที่สำคัญคือ การเตรียมอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานและการสื่อสารให้พร้อม ซึ่งจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีหรือเครื่องมือเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน โดยเทคโนโลยีที่สำคัญหลักๆ หรือเครื่องมือออนไลน์ที่พอจะยกตัวอย่างเป็นแนวทางในการพิจารณาเลือกใช้ตามความเหมาะสม ที่ จะช่วยให้เราสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น แม้ว่าต่างคนจะอยู่ที่บ้านของตัวเองก็ตาม ซึ่ง เครื่องมือนี้นับว่านำมาใช้ตามรูปแบบการทำงานและบริหารงานใน 4 ด้าน ได้แก่ (Kruachieve, 2020)

1. ด้านการประชุม ในด้านนี้ จะเป็นหมวดเครื่องมือที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้งาน

เพื่อพูดคุยในแบบวีดีโอคอล (Video call) หรือ แบบเสียง (Voice) ธรรมดาได้ ซึ่งนอกจากนี้ ยังสามารถแชร์หน้าจอ หรือเนื้อหาประกอบการประชุมได้ โดยตัวอย่างแอปพลิเคชันในด้านนี้ ได้แก่ Zoom, Google meet, Skype และ Microsoft teams เป็นต้น

2. ด้านการสื่อสาร สำหรับด้านนี้ จะเป็นเครื่องมือที่เน้นการสนทนา

(Conversation ในรูปแบบตัวอักษรแบบกลุ่ม หรือเรียกง่าย ๆ ก็คือการแชทกลุ่ม ที่มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงานที่บ้าน โดยตัวอย่างแอปพลิเคชันในด้านนี้ ได้แก่ Slack, Telegram, Line และ Whatsapp เป็นต้น

3. ด้านการบริหาร สำหรับด้านนี้ จะเป็นหมวดที่แนะนำให้ใช้งานแม้ว่า

ผู้ปฏิบัติงานหรือไม่ได้ปฏิบัติงานจากที่บ้านก็ตาม เพราะจะเป็นส่วนที่ทำให้เราสามารถมอบหมาย (Assign) และติดตาม (Follow) งานของพนักงานแต่ละคนได้ โดยตัวอย่างแอปพลิเคชันในด้านนี้ ได้แก่ Asana, Trello, Jira และ Monday เป็นต้น

4. ด้านการแบ่งปันข้อมูล ในด้านนี้จะหมวดที่ทำให้เราสามารถเก็บข้อมูล และ

แบ่งปันให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่นได้ ซึ่งเราสามารถจัดระเบียบโฟลเดอร์ (Folder) งาน รวมถึงกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึง (Access) หรือแก้ไข (Edit) ไฟล์ได้ โดยตัวอย่างแอปพลิเคชันในด้านนี้ ได้แก่ Google drive, Dropbox, OneDrive และ iCloud เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เบญจวรรณ แจ่มจำริญ (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรกระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดผ่านการตรวจสอบค่าความเที่ยงเท่ากับ .840 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 – 30 ปี มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา คือ กระบวนการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้าน การสนับสนุนซึ่งกันและกัน กระบวนการสื่อสารด้านผู้ส่งสาร และ

บรรยาภาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครได้คิดเป็นร้อยละ 63.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อนุกุล ทรงกลิ่น (2559) ได้ทำการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์การรับรู้ความสามารถของตนเองและภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล 300 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ที่มีปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองและปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ขวัญชัย ชมศิริ (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในเขต กรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยความผูกพันกับองค์กรและปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี และปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

มนัสนันท์ ศรีนาคาร (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องการทำงานทางไกลและที่บ้าน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของการใช้ทำงานทางไกลและที่บ้าน ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน เปรียบเทียบกับการทำงานแบบดั้งเดิม รวมทั้งศึกษาข้อดีของการทำงานทางไกลและที่บ้าน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับการทำงานในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคั้งนี้คือพนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทย ข้าราชการจากคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ข้าราชการพลเรือน และสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง นักธุรกิจส่วนตัว สัตวแพทย์ และกลุ่มอาชีพอิสระรวมจำนวน 297 คน ใช้การเก็บรวบรวม

ข้อมูลด้วยแบบสอบถามและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบด้วยค่าไคว์สแควร์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานที่สำนักงาน(ร้อยละ 79.8) ใช้เวลาทำงานที่สำนักงานและที่บ้านครั้งต่อครั้ง (ร้อยละ 11.1) และเวลาส่วนใหญ่เป็นการทำงานทางไกลหรือที่บ้าน(ร้อยละ 9.1) นอกจากนี้ พบว่าเพศ ลักษณะงาน รายได้และเงินเดือน การใช้ระบบการประชุมทางไกลและการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อเปรียบเทียบความเห็นของผู้ที่ทำงานทางไกลและที่บ้านกับผู้ทำงานแบบดั้งเดิมหรือทำภายในสำนักงาน พบว่าการทำงานทางไกลหรือที่บ้านดีกว่าการทำงานแบบเดิมตามลำดับดังนี้ มีอิสระในการทำงานมากขึ้น สุขภาพจิตดีขึ้น มีความสุขมากกว่าเดิม ความขัดแย้งลดลง พนักงานมีความมั่นใจในการตัดสินใจและการกระทำของตนเองมากกว่าเดิม มีผลงานมากขึ้นกว่าเดิม งานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานได้ดีกว่าเดิม สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาได้ดีกว่าเดิม และรายได้และเงินเดือนเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม การทำงานทางไกลและที่บ้านยังเป็นเรื่องใหม่สำหรับประเทศไทย หากต้องการนำไปใช้ต้องอาศัยการศึกษาข้อมูลที่ถูกต้อง โดยคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม ให้พนักงานได้รับการอบรมจากผู้ที่มีความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับระบบการทำงาน นอกจากนี้เทคโนโลยีที่ใช้ก็ต้องเป็นเทคโนโลยีที่สามารถตอบรับกับการทำงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งต้องมีความต่อเนื่องของนโยบาย มีความเข้าใจเป้าหมายที่แท้จริง และกระทำอย่างจริงจัง

(World at Work, 2006) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับแนวโน้มของการทำงานทางไกล

โดยพิจารณากลุ่มตัวอย่างจาก 4 ปัจจัย คือ อายุ เพศ การศึกษา และการสำรวจสัมภาษณ์ครัวประชากรในสหรัฐอเมริกา ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การทำงานทางไกลและที่บ้าน ทำให้โอกาสในการจ้างงานเพิ่มมากขึ้น เป็นทางเลือกใหม่ในการทำงาน และเริ่มมีคนให้ความสนใจกับสถานที่ของการทำธุรกิจของลูกค้า ผู้ที่ทำงานทางไกลและที่บ้านส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เป็นผู้ที่แต่งงานแล้วหรืออาศัยอยู่ด้วยกัน เป็นผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและเป็นผู้ที่มีรายได้ของครอบครัว 75,000 ดอลลาร์สหรัฐต่อปีหรือมากกว่า

The Telework Coalition (n.d.) รายงานว่า จากการสำรวจในปี 2548 พบว่า

การทำงานทางไกลและที่บ้านของบริษัท CCH Incorporated ทำให้อัตราการขาดงานของพนักงานลดน้อยลงถึงแทบจะไม่มีเลย เมื่อคิดเป็นค่าเฉลี่ยต่อพนักงาน 1 คนเพิ่มขึ้นถึง 660 ดอลลาร์สหรัฐ และพบว่าขวัญและกำลังใจมีผลต่ออัตราการหยุดหรือขาดงานของพนักงาน ซึ่งถ้า

พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดีจะทำให้การหยุดหรือขาดงานร้อยละ 1.5 แต่ถ้าพนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงานจะทำให้เกิดการหยุดงานเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 3.2

Zbar (2002) รายงานว่าจากการสำรวจประจำปีในกลุ่มของพนักงานระดับล่างของบริษัท Dow Chemical ในปี 2548 พบว่าการทำงานทางไกล สามารถลดต้นทุนในการบริหารได้ถึงร้อยละ 50 และมีผลผลิตเพิ่มขึ้นร้อยละ 32.5 โดยพนักงานเหล่านี้ร้อยละ 6.5 เลือกทำงานที่บ้าน หรือทำงานที่บ้านบ้างและทำงานที่สำนักงานบ้าง และพบว่า การทำงานทางไกลทำให้พนักงานขาดงานน้อยลงร้อยละ 10

James and Hopkinson (2006) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบต่อ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในการนำเทคโนโลยีเข้ามาเชื่อมโยงกับการทำงาน (E-Working) โดยได้ให้ความหมายของ E-Working ว่าเป็นการทำงานหลากหลายสถานที่ โดยการทำงานอาศัยเทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงการทำงานให้เหมาะสม โดยการวิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัท BT ซึ่งเป็นบริษัทขนาดใหญ่ในประเทศอังกฤษ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 5,000 คน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานทางไกล เนื่องจากทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ลดแรงกดดันทางสังคม ลดค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าเดินทาง และมีผลต่อองค์กร คือทำให้ได้รับผลกำไรเพิ่มมากขึ้น ผลผลิตภาพ (Productivity) เพิ่มขึ้น พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดีขึ้น ทำให้จำนวนพนักงานที่ขาดงานลดน้อยลง มีผลทำให้การดำเนินงานต่างๆ ขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ขององค์กร เช่น ค่าไฟฟ้า ทางด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ช่วยลดการใช้เชื้อเพลิงจากการเดินทางของพนักงาน และช่วยลดมลพิษทางอากาศ

แนวคิดที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยการสื่อสาร

ผู้วิจัยขอนำแนวคิดของสมิต สัจฉกร (2547) มาอ้างอิงในการศึกษาค้นคว้านี้ โดยทำการศึกษาในส่วนขององค์ประกอบการสื่อสารที่สำคัญทั้งสี่ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร ซึ่งหมายถึงกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ซึ่งในงานวิจัยนี้เราจะศึกษาองค์ประกอบทั้งสี่ประการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์

ผู้วิจัยขอนำแนวคิดของกรมสุขภาพจิต (2546) มาอ้างอิงในการศึกษา

ครั้งนี้ โดยทำการศึกษาในส่วนของปัจจัย 3 ประการของความฉลาดทางอารมณ์ คือ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

ผู้วิจัยขอนำแนวคิดของสมใจ ลักษณะ (2552) มาอ้างอิงในการศึกษาครั้งนี้ โดยได้ทำการศึกษาในส่วนของปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยมีตัวบ่งชี้ด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และ ด้านความพอใจของทุกฝ่าย



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการรวบรวมข้อมูล ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ตามขั้นตอนทางสถิติ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. จัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มพนักงาน ที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านจำนวน 110 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N แทนขนาดประชากร

e แทนความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้น = 0.05

$$\text{แทนค่าในสูตรดังนี้ } n = \frac{110}{1 + 110(0.05)^2} = 86.27 = 87 \text{ คน}$$

จากสูตรการคำนวณข้างต้น กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 87 คน โดยผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือการเจาะจงเลือกพนักงานของ บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยเลือกเก็บตามสัดส่วนของพนักงานในแต่ละแผนกดังนี้ Commercial Operation, Connected Care, Customer Service, Sales, Application Specialist, Electronic Data Interchange, HR, Purchasing, IT, Accounting

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน

แผนก	ประชากร	กลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละแผนก
Commercial Operation	15	12
Connected Care	6	5
Customer Service	38	30
Sales	9	7
Application Specialist	20	16
Electronic Data Interchange	10	8
HR	1	1
Purchasing	1	1
IT	3	2
Accounting	7	5
รวม	110	87

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสร้างขึ้นเพื่อการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์ และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยคำถามเป็นแบบปลายปิด มี 2 ตัวเลือก (Dichotomous Question) และ หลายตัวเลือก (Multiple Choice Question) ให้เลือกตอบเพียงหนึ่งข้อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Question) และใช้การวัดข้อมูลแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก ดังนี้

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) ใช้วัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ Ordinal Scale โดยใช้การแบ่งกลุ่มประชากรด้วยหลักประชากรศาสตร์ (Demography) ของนักเศรษฐศาสตร์ (กรมสภาพจิตใจ , 2563) โดยมีคำตอบให้เลือกดังนี้

1.2.1 20 – 29 ปี

1.2.2 30 – 39 ปี

1.2.3 40 – 49 ปี

1.2.4 50 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ Identification Information (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2540) ใช้การวัดข้อมูลแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกดังนี้

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Question) และเป็นารวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกดังนี้

1.4.1ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

1.4.2สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด

โดยมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) ใช้วัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด

คำนวณหาความกว้างอันตรภาคชั้น จากข้อมูลบริษัทระบุไว้ว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่ำที่สุดคือต่ำกว่า 1 ปี และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากที่สุดคือ 31 ปี ผู้วิจัยต้องการกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูล 6 ชั้น ได้ความกว้างชั้นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{31 - 1}{6} \\ &= 5 \text{ ปี} \end{aligned}$$

1.5.1 ไม่เกิน 5 ปี

1.5.2 6 - 10 ปี

1.5.3 11 - 15 ปี

1.5.4 16 - 20 ปี

1.5.5 21 - 25 ปี

1.5.6 มากกว่า 26 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 6 รายได้ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยมีหลายคำตอบให้

เลือก (Multichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ Identification Information (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2540) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก ดังนี้

1.6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000

1.6.2 25,001 - 35,000

1.6.3 35,001 - 45,000

1.6.4 45,001 - 55,000

1.6.5 55,001 - 65,000

1.6.6 65,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวิธีการสื่อสาร ในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง ด้านดี และด้านสุข ในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ของพนักงานในบริษัท

ในส่วนที่2 ส่วนที่3 และส่วนที่4 รูปแบบของคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยประยุกต์ตามแนวทางของลิเคิร์ต (Likert Scale) และได้กำหนดค่าของ คะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ(ธานินทร์ ศิลป์จารุ 2552, น. 75)

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว ในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 แล้ว ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างอัตราภาคชั้นแต่ละชั้น จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 5 ระดับตามเกณฑ์ของเบสท์ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ 2552 :น. 75)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้นการคำนวณข้างต้นจะได้เกณฑ์ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด เป็น 5 ระดับดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21–5.00 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วย มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41–4.20 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วย มาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61–3.40 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วย ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81–2.60 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วย น้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00–1.80 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วย น้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อ เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามจากกรอบแนวคิดโดยมี ด้านประชากร ด้านปัจจัย กระบวนการสื่อสาร ด้านความฉลาดทางอารมณ์ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้ในวิจัยนี้
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและ คณะกรรมการสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม
4. ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของ อาจารย์ที่ปรึกษาและ คณะกรรมการสารนิพนธ์
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และการใช้สำนวนภาษา เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)
6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา (α -Coefficient) สูตรของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 449) ค่าอัลฟาที่ได้แสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูงโดยกำหนดค่าความ เชื่อมั่นที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่า 0.7 โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น ซึ่งใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามี ค่าความเชื่อมั่นสูง ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.972

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งลักษณะการเก็บข้อมูลทางการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษา จากหนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถาม
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล จาก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 87 คน และนำแบบสอบถามที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

จัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำ

หลังจากที่ได้ข้อมูลมาครบตามจำนวนแล้วผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับและตัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัสข้อมูล (Coding) โดยแบ่งเป็นกลุ่มตามตัวแปรต่างๆที่ได้ทำการศึกษา และบันทึกข้อมูลบันทึกลงในคอมพิวเตอร์
3. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สถิติดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สถานภาพและรายได้

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์ และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistical) ใช้สถิติดังนี้

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สถานภาพและรายได้ และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน จะทดสอบสมมติฐาน สำหรับตัวแปรด้านเพศ และ ระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ Independent t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม สำหรับตัวแปรด้าน อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพและรายได้ ใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มสำหรับตัวแปรด้าน

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยการสื่อสารและที่มีความสัมพันธ์ต่อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน จะทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีความสัมพันธ์ต่อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน จะทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์โดยใช้ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการสื่อสาร และความฉลาดทาง อารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด มา วิเคราะห์ด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.1 การหาร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ
f แทน ความถี่ของข้อมูล
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{x}) โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{x} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558)

$$S.D. = \frac{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

(Standard deviation)

x^2 แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

$(\Sigma x)^2$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test)

โดยใช้วิธีหาค่าครอนบักอัลฟา (Cronbach's alpha) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558)

$$\text{Cronbach's } \alpha = \frac{K \text{covariance} / \text{variance}}{1 + (K-1) \text{covariance} / \text{variance}}$$

เมื่อ α แทน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

K แทน จำนวนคำถาม

covariance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่าง

คำถาม

variance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

3.1 สถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม Independent t-test โดยในงานวิจัยนี้ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศและระดับการศึกษา โดยมีสูตรในการหาค่า T ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{Sp \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีขั้นแห่งความเป็นอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ \bar{X}_i แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

Sp แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม จากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

n_1 แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1

S_i^2 แทน ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i ; $i = 1, 2$

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

ในกรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความอิสระ = V

$$V = \frac{\left[\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right) + \left(\frac{S_2^2}{n_2} \right) \right]^2}{\frac{S_1^2}{n_1 - 1} + \frac{S_2^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

\bar{x}_1 แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1

\bar{x}_2 แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2

S_1^2 แทน ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1

n_2 แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 2

V แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)

ใช้ค่า F-Ratio กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2558) เพื่อทดสอบสมมติฐานตอนที่ 1 ในด้าน เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สถานภาพและรายได้ โดยมีสูตรดังนี้

ในกรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ใช้ค่า F – test (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2558) สูตรดังนี้

$$F = \frac{MS(B)}{MS(W)}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution

Df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1)

และภายในกลุ่ม (n-k)

K แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบ

สมมติฐาน

N แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

SS(B) แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of

Square)

$SS_{(W)}$ แทนผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of

Square)

$MS_{(B)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

(Mean Square Between Groups)

$MS_{(W)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

(Mean Square Within Groups)

$n-k$ แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม (Within

Degree of Freedom)

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's least significant difference (LSD)(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ LSD แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

$t_{1-\alpha/2; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบt-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = $n - k$

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม ($MS_{(W)}$)

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

3.3 สถิติ Brown-Forsythe (B) คือ การทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่ม ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ไม่เท่ากัน(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

โดยค่า $MS_{(W)}$

$$= \sum_{t=1}^k \frac{k}{t} \left[1 - \frac{n_j}{N} \right] S_1^2$$

เมื่อ β แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

$MS_{(B)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

(Mean square between groups)

$MS_{(W)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

(Mean square within groups) สำหรับ Brown-Forsythe

K แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง

ni แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i

N แทน ขนาดของประชากร

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558) สูตรนี้

$$t = \frac{\bar{x}_i - \bar{x}_j}{MS_{(W)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution

$MS_{(W)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

(Mean square within groups) สำหรับ Brown-Forsythe

\bar{x}_i แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ตัวอย่างที่ i

\bar{x}_j แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ตัวอย่างที่ j

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

3.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544) มีสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทนค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum x$ แทนค่า ผลรวมของคะแนนชุด X

$\sum y$ แทนค่า ผลรวมของคะแนนชุด Y

$\sum x^2$ แทนค่า ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum y^2$ แทนค่า ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum xy$ แทนค่า ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด X และชุด Y
n แทนค่า ขนาดของตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของ r คือ

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและ

มีความสัมพันธ์กันมาก

4. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

และมีความสัมพันธ์กันมาก

5. ค่า r = 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์
6. ค่า r = เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ความหมาย
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและส่งผลระดับสูง
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันส่งผลระดับสูง
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันส่งผลระดับปานกลาง
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันส่งผลระดับต่ำ
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันส่งผลระดับต่ำมาก
0.00	ไม่ส่งผลต่อกัน
(-0.01) – (-0.20)	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามส่งผลระดับต่ำ
(-0.21) – (-0.40)	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามส่งผลระดับต่ำ
(-0.41) – (-0.60)	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามส่งผลระดับปานกลาง
(-0.61) – (-0.80)	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามส่งผลระดับสูง
(-0.81) – (-1.00)	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและส่งผลระดับสูง

มาก

มาก

กลาง

มาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์ และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัทฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
MS Squares)	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (degree of Freedom)
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
LSD	แทน	Least Significant Difference
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการแบ่งนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 3 ข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการสื่อสารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 2 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ชาย	62	71.26
หญิง	25	28.74
รวม	87	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ข้อมูลเพศของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 87 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 71.26 รองลงมา คือ เพศหญิง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 28.74 ตามลำดับ

ตาราง 3 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
20 – 29 ปี	2	2.30
30 – 39 ปี	44	50.57
40 – 49 ปี	34	39.08
50 ปีขึ้นไป	7	8.05
รวม	87	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ข้อมูลสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 87 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 39 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 50.57 รองลงมาคือ อายุ 40 – 49 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 39.08 อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.05 และอายุ 20 – 29 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุมีความถี่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวมชั้นใหม่เพื่อเป็นการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตาราง 4 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่

อายุ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
20 – 39 ปี	46	52.87
40 ปีขึ้นไป	41	47.13
รวม	87	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ข้อมูลอายุของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 87 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่ ส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 39 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 52.87 รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 47.13 ตามลำดับ

ตาราง 5 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
โสด	43	49.43
สมรสอยู่ด้วยกัน/ หม้ายแยกกันอยู่/หย่าร้าง/ หม้ายแยกกันอยู่/หย่าร้าง/	40	45.98
รวม	87	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ข้อมูลสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 87คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 49.43 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 45.98 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพมีความถี่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวมชั้นใหม่เพื่อเป็นการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตาราง 6 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่

สถานภาพ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
โสดแยกกันอยู่/หย่าร้าง/หม้าย/ สมรสอยู่ด้วยกัน/	47	54.02
รวม	87	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ข้อมูลอายุของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 87 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 54.02 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 45.98 ตามลำดับ

ตาราง 7 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	62	71.26
สูงกว่าปริญญาตรี	25	28.74
รวม	87	100.00

จากตาราง 7 พบว่า ข้อมูลระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 87 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 71.26 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 28.74 ตามลำดับ

ตาราง 8 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ปี	24	27.59
6 - 10 ปี	23	26.44
11 - 15 ปี	26	29.89
16 - 20 ปี	7	8.05
21 - 25 ปี	5	5.75
มากกว่า 26 ปีขึ้นไป	2	2.30
รวม	87	100.00

จากตาราง 8 พบว่า ข้อมูลระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 87 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 29.89 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 27.59 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 26.44ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16 - 20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.05 ระยะเวลา

ในการปฏิบัติงาน 21 – 25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 26 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความถี่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวมชั้นใหม่เพื่อเป็นการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตาราง 9 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ปี	24	27.59
6 - 10 ปี	23	26.44
11 - 15 ปี	26	29.89
มากกว่า 16 ปีขึ้นไป	14	16.09
รวม	87	100.00

จากตาราง 9 พบว่า ข้อมูลระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 87 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 29.89 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 27.59 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 26.44 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 16 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 16.09 ตามลำดับ

ตาราง 10 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
25,001 – 35,000 บาท	2	2.30
35,001 – 45,000 บาท	19	21.84
45,001 – 55,000 บาท	26	29.89
55,001 – 65,000 บาท	3	3.45

ตาราง 10 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
65,001 บาทขึ้นไป	37	42.53
รวม	87	100.00

จากตาราง 10 พบว่า ข้อมูลรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ จำนวน 87 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 65,001 บาทขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 42.53 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 55,000 บาทจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 29.89 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 21.84 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 – 65,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.45 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความถี่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวมชั้นใหม่เพื่อเป็นการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตาราง 11 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
25,001 – 45,000 บาท	21	24.14
45,001 – 55,000 บาท	26	29.89
55,001 บาทขึ้นไป	40	45.98
รวม	87	100.00

จากตาราง 11 พบว่า ข้อมูลรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ จำนวน 87 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไปจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 45.98 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 55,000 บาทจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 29.89 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 45,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 24.14 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการสื่อสาร

ปัจจัยการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ผู้ส่งสาร	4.03	0.40	มาก
ผู้รับสาร	3.78	0.40	มาก
ข้อมูลข่าวสาร	3.78	0.51	มาก
วิธีการสื่อสาร	3.76	0.54	มาก
รวม	3.84	0.37	มาก

จากตาราง 12 การวิเคราะห์ปัจจัยการสื่อสาร โดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้ส่งสาร โดยมี ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาได้แก่ ผู้รับสาร และข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.78$) เท่ากัน และวิธีการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.76$) ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร

ด้านผู้ส่งสาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถทำให้ผู้รับสารยอมรับและมีความเชื่อถือนในตัวท่านผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน	3.93	0.55	มาก
2. ท่านเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับข้อมูลของผู้รับสารได้โดยผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน	3.99	0.60	มาก
3. ท่านใช้ภาษารวมถึงวิธีการอธิบายที่ง่ายกับผู้รับสาร	4.05	0.57	มาก
4. ท่านมีความรู้ และเข้าใจในเนื้อหาของข้อมูลที่จะส่งออกไปอย่างดี	4.17	0.53	มาก

ตาราง 13 (ต่อ)

ด้านผู้ส่งสาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5. ท่านเป็นผู้รู้จักเลือกวิธีการส่งข้อมูลที่เหมาะสมให้กับผู้รับสารผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน	4.01	0.64	มาก
รวม	4.03	0.40	มาก

จากตาราง 13 การวิเคราะห์ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร โดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อที่รู้สึกว่าท่านมีความรู้ และเข้าใจในเนื้อหาของข้อมูลที่จะส่งออกไปอย่างดี ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมาได้แก่ ข้อที่รู้สึกว่าท่านใช้ภาษารวมถึงวิธีการอธิบายที่ง่ายกับผู้รับสาร ($\bar{X} = 4.05$) ข้อที่รู้สึกว่าท่านเป็นผู้รู้จักเลือกวิธีการส่งข้อมูลที่เหมาะสมให้กับผู้รับสารผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 4.01$) ข้อที่รู้สึกว่าท่านเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับข้อมูลของผู้รับสารได้โดยผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.99$) และข้อที่รู้สึกว่าท่านสามารถทำให้ผู้รับสารยอมรับและมีความเชื่อถือในตัวท่านผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร

ด้านผู้รับสาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีทักษะด้านการฟังที่ดีสามารถคิดวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับฟังผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน	3.87	0.61	มาก
2. ท่านมีการพัฒนาทักษะในการอ่านที่ดีสามารถคิดวิเคราะห์และตีความข้อมูลได้ผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน	3.77	0.54	มาก
3. ท่านสามารถทำความเข้าใจข้อมูลที่ได้รับได้อย่างรวดเร็ว	3.86	0.59	มาก

ตาราง 14 (ต่อ)

ด้านผู้รับสาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากองค์กรของท่านแล้วสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน	3.63	0.67	มาก
รวม	3.78	0.40	มาก

จากตาราง 14 การวิเคราะห์ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร โดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณมีทักษะด้านการฟังที่ดีสามารถคิดวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับฟังผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมาได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณสามารถทำความเข้าใจข้อมูลที่ได้รับได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.86$) ข้อรู้สึกว่าคุณมีการพัฒนาทักษะในการอ่านที่ดีสามารถคิดวิเคราะห์และตีความข้อมูลได้ผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.77$) และข้อรู้สึกว่าคุณและเพื่อนร่วมงานของท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากองค์กรของท่านแล้วสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ($\bar{X} = 3.63$) ตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการสื่อสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร

ด้านข้อมูลข่าวสาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าและบริษัทคู่ค้าขององค์กรของท่านได้รับมีความถูกต้องและสามารถนำไปใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	3.84	0.63	มาก
2. ท่านปฏิบัติตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านทุกครั้ง	3.72	0.73	มาก

ตาราง 15 (ต่อ)

ด้านข้อมูลข่าวสาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. ข้อมูลที่ท่านได้รับผ่านการปฏิบัติงานจากที่บ้านตรงความต้องการและมีประโยชน์สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.79	0.59	มาก
4. ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ได้รับผ่านการปฏิบัติงานจากที่บ้านในหน่วยงานของท่าน เชื่อถือได้ เข้าใจง่ายและไม่กำกวม	3.76	0.68	มาก
รวม	3.78	0.51	มาก

จากตาราง 15 การวิเคราะห์ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร โดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณค่าและบริษัทคุณค่าขององค์กรของท่านได้รับมีความถูกต้องและสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณค่าที่ท่านได้รับผ่านการปฏิบัติงานจากที่บ้านตรงความต้องการและมีประโยชน์สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.79$) ข้อรู้สึกว่าคุณค่าข่าวสารที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ได้รับผ่านการปฏิบัติงานจากที่บ้านในหน่วยงานของท่าน เชื่อถือได้ เข้าใจง่ายและไม่กำกวม ($\bar{X} = 3.76$) และข้อรู้สึกว่าคุณค่าปฏิบัติตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผ่านช่องทางสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.72$) ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการสื่อสาร ด้านวิธีการสื่อสาร

ด้านวิธีการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้รับความครบถ้วนทันสมัยและสามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังได้จากช่องทางสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน	3.82	0.69	มาก

ตาราง 16 (ต่อ)

ด้านวิธีการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2. ท่านได้รับความสะดวกและรวดเร็วในประสานงานกับพนักงานในองค์กรโดยการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน	3.75	0.77	มาก
3. ท่านคิดว่าช่องทางสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านที่องค์กรสนับสนุนให้ใช้เพียงพอและเหมาะสมกับการประชุมและสื่อสารกับบุคคลภายนอก	3.72	0.64	มาก
4. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับช่องทางสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน	3.75	0.70	มาก
รวม	3.76	0.54	มาก

จากตาราง 16 การวิเคราะห์ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร โดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณได้รับความครบถ้วนทันสมัยและสามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังได้จากช่องทางสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.82$) รองลงมาได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณได้รับความสะดวกและรวดเร็วในประสานงานกับพนักงานในองค์กรโดยการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านและท่านรู้สึกพึงพอใจกับช่องทางสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.75$) เท่ากัน และข้อรู้สึกว่าคุณคิดว่าช่องทางสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านที่องค์กรสนับสนุนให้ใช้เพียงพอและเหมาะสมกับการประชุมและสื่อสารกับบุคคลภายนอก ($\bar{X} = 3.72$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านดี	3.56	0.50	มาก
ด้านเก่ง	3.59	0.60	มาก
ด้านสุข	3.87	0.82	มาก
รวม	3.67	0.46	มาก

จากตาราง 17 การวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสุข ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมาได้แก่ ด้านเก่ง ($\bar{X} = 3.59$) และ ด้านดี ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี

ด้านดี	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถคอยเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พอใจแม้จะต้องใช้เวลายาวนานกว่าปกติ	3.55	0.90	มาก
2. ท่านมักมีปฏิกิริยาตอบโต้รุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย *	3.79	0.94	มาก
3. ท่านสังเกตได้ว่าผู้ที่ติดต่อกับท่านมีอารมณ์เปลี่ยนแปลงผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน	2.93	0.93	ปานกลาง
4. ท่านไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นปฏิบัติต่างจากที่ท่านคิด *	3.94	0.99	มาก
5. เมื่องานท่านผิดพลาดท่านสามารถกล่าวขอโทษผู้อื่นได้	3.21	1.56	ปานกลาง
6. ท่านยอมรับข้อผิดพลาดของผู้อื่นได้ยาก *	3.92	0.89	มาก
รวม	3.56	0.50	มาก

หมายเหตุ * ข้อที่มีความหมายเชิงลบโดยเกณฑ์การให้คะแนนตรงข้ามกับข้อที่มีความหมายเชิง

บวก คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้คะแนน = 1, เห็นด้วย ให้คะแนน = 2, เห็นด้วยปานกลางให้คะแนน = 3, ไม่เห็นด้วย ให้คะแนน = 4 และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งให้คะแนน = 5

จากตาราง 18 การวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี โดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นปฏิบัติต่างจากที่ท่านคิด ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาได้แก่ ข้อรู้สึกว่าท่านยอมรับข้อผิดพลาดของผู้อื่นได้ยาก ($\bar{X} = 3.92$) ข้อรู้สึกว่าท่านมักมีปฏิกิริยาตอบโต้รุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย ($\bar{X} = 3.79$) ท่านสามารถคอยเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พอใจแม้จะต้องใช้เวลายาวนานกว่าปกติ ($\bar{X} = 3.55$) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อรู้สึกว่าเมื่องานของท่านผิดพลาดท่านสามารถกล่าวขอโทษผู้อื่นได้ ($\bar{X} = 3.21$) รองลงมาได้แก่ ข้อรู้สึกว่าท่านสังเกตได้ว่าผู้ที่ติดต่อกับท่านมีอารมณ์เปลี่ยนแปลงผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 2.93$) ตามลำดับ

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง

ด้านเก่ง	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถทำหน้าที่ได้ดีแม้จะปฏิบัติงานจากที่บ้าน	3.84	0.76	มาก
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้เทียบเท่ากับการปฏิบัติงานที่สำนักงาน	3.40	1.05	ปานกลาง
3. ท่านสามารถหาสาเหตุของปัญหาได้อย่างมีหลักการแม้จะปฏิบัติงานจากที่บ้าน	3.80	0.83	มาก
4. ท่านรู้สึกว่า การแก้ปัญหาจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน เป็นเรื่องยากสำหรับท่าน *	3.44	0.86	มาก
5. ท่านสามารถทำความรู้จักกับผู้อื่นได้ผ่าน ช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน	3.49	1.01	มาก
6. เมื่อท่านไม่เห็นด้วยกับผู้อื่นท่านมีความสามารถในการอธิบายเหตุผลที่เหมาะสม ผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน	3.57	0.82	มาก
รวม	3.59	0.60	มาก

หมายเหตุ * ข้อที่มีความหมายเชิงลบโดยเกณฑ์การให้คะแนนตรงข้ามกับข้อที่มีความหมายเชิง

บวก คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้คะแนน = 1, เห็นด้วย ให้คะแนน = 2, เห็นด้วยปานกลางให้
คะแนน = 3, ไม่เห็นด้วย ให้คะแนน = 4 และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งให้คะแนน = 5

จากตาราง 19 การวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง โดยรวม พนักงานที่
ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่
ข้อรู้สึกว่าคุณสามารถทำหน้าที่ได้ดีแม้จะเป็นการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมา
ได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณสามารถหาสาเหตุของปัญหาได้อย่างมีหลักการแม้จะปฏิบัติงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.80$) ข้อรู้สึกว่าคุณไม่เห็นด้วยกับผู้อื่นที่คุณมีความสามารถในการอธิบายเหตุผลที่
เหมาะสม ผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.57$) ข้อรู้สึกว่าคุณ
สามารถทำความรู้จักกับผู้อื่นได้ผ่าน ช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.49$) ข้อรู้สึกว่าคุณรู้สึกว่าการแก้ปัญหาจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านเป็นเรื่องยากสำหรับท่าน ($\bar{X} = 3.44$) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณสามารถปฏิบัติงานจาก
ทางบ้านได้เทียบเท่ากับการปฏิบัติงานที่สำนักงาน ($\bar{X} = 3.40$)

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุข

ด้านสุข	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เมื่อท่านเครียดจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านท่าน สามารถหาวิธีผ่อนคลายได้	4.31	0.69	มากที่สุด
2. ท่านใกล้ชิดกับครอบครัวมากขึ้นจากการปฏิบัติงาน จากที่บ้าน	3.97	0.99	มาก
3. ท่านมีเวลาว่างจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านมาทำ กิจกรรมส่วนตัวที่ท่านชอบมากขึ้น	3.33	1.19	ปานกลาง
4. ท่านมีความสุขกับการปฏิบัติงานจากที่บ้าน	3.86	1.05	มาก
รวม	3.87	0.82	มาก

จากตาราง 20 การวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุข โดยรวม พนักงานที่
ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณเมื่อท่านเครียดจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านท่านสามารถหาวิธีผ่อนคลายได้ (\bar{X}

= 4.31) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชໍรู้สึกรว่าท่านใกล้ชิดกับครอบครัวมากขึ้นจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาได้แก่ ชໍรู้สึกรว่าท่านมีความสุขกับการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.86$) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ชໍรู้สึกรว่าท่านมีเวลาว่างจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านมาทำกิจกรรมส่วนตัวที่ท่านชอบมากขึ้น ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	3.67	0.80	มาก
ด้านการจัดหาทรัพยากร	3.84	0.82	มาก
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	3.84	0.87	มาก
ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	3.76	0.64	มาก
รวม	3.77	0.67	มาก

จากตาราง 21การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านของพนักงาน ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการจัดหาทรัพยากรและด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.84$) เท่ากันรองลงมาได้แก่ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ($\bar{X} = 3.76$) และด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. จำนวนงานที่ปฏิบัติจากที่บ้านตรงตามเป้าหมาย	3.68	0.84	มาก
2. คุณภาพงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านออกมาตรงตามวัตถุประสงค์ของงาน	3.69	0.81	มาก
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน	3.64	0.93	มาก
รวม	3.67	0.80	มาก

จากตาราง 22 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ โดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณภาพงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านออกมาตรงตามวัตถุประสงค์ของงาน ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมาได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณภาพงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านออกมาตรงตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.68$) และข้อรู้สึกว่าคุณภาพงานที่ปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.64$) ตามลำดับ

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ด้านการจัดหาทรัพยากร

ด้านการจัดหาทรัพยากร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. องค์กรของท่านได้จัดเตรียมอุปกรณ์ Hardware, สำหรับการปฏิบัติงานจากที่บ้านได้อย่างเหมาะสม เช่น Laptop	3.84	1.01	มาก
2. องค์กรของท่านได้จัดเตรียมอุปกรณ์ software, สำหรับการปฏิบัติงานจากที่บ้านได้อย่างเหมาะสม เช่น Programการใช้งานที่เกี่ยวกับงาน	3.89	0.93	มาก

ตาราง 23 (ต่อ)

ด้านการจัดหาทรัพยากร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. ท่านมีความเห็นว่าองค์กรควรช่วยเหลือค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน เช่นค่า internet ค่าไฟ	3.78	1.19	มาก
4. ท่านมีความเห็นว่าองค์กรควรช่วยเหลือค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน เช่นค่า internet ค่าไฟ	3.78	1.19	มาก
รวม	3.84	0.82	มาก

จากตาราง 23 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงานบริษัท พิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ด้านการจัดหาทรัพยากร โดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อผู้รู้สึกว่าองค์กรของท่านได้จัดเตรียมอุปกรณ์ software, สำหรับการปฏิบัติงานจากที่บ้านได้อย่างเหมาะสมเช่น Programการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับงาน ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมาได้แก่ ข้อผู้รู้สึกว่าองค์กรของท่านได้จัดเตรียมอุปกรณ์ Hardware, สำหรับการปฏิบัติงานจากที่บ้านได้อย่างเหมาะสม เช่น Laptop ($\bar{X} = 3.84$) และข้อผู้รู้สึกว่าท่านมีความเห็นว่าองค์กรควรช่วยเหลือค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน เช่นค่า internet ค่าไฟ ($\bar{X} = 3.78$) ตามลำดับ

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงานบริษัท พิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. องค์กรของท่านมีแนวทางการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ให้พนักงานอย่างชัดเจน	3.84	0.94	มาก
2. องค์กรได้ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น	3.72	1.09	มาก
3. องค์กรมีความยืดหยุ่นในแนวทางและกฎระเบียบ	3.94	0.92	มาก

ตาราง 24 (ต่อ)

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่างๆในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน			
รวม	3.84	0.87	มาก

จากตาราง 24 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน โดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อรู้สึกว่าองค์กรมีความยืดหยุ่นในแนวทางและกฎระเบียบต่างๆในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาได้แก่ ข้อรู้สึกว่าองค์กรของท่านมีแนวทางการปฏิบัติงานจากที่บ้านให้พนักงาน อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.84$) และข้อรู้สึกว่าองค์กรได้ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น ($\bar{X} = 3.72$) ตามลำดับ

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงาน บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความพึงพอใจกับระบบการปฏิบัติงานจากที่บ้านที่ทางองค์กรจัดเตรียมไว้ให้	3.83	0.85	มาก
2. ท่านคิดว่าผู้ที่ประสานงานกับองค์กร เช่นลูกค้า หรือบริษัทคู่ค้ามีความพึงพอใจกับระบบการปฏิบัติงานจากที่บ้านที่ทางองค์กรจัดเตรียมไว้ให้	3.59	0.86	มาก
3. ท่านคิดว่าองค์กรมีความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานผ่านการปฏิบัติงานจากที่บ้าน	3.86	0.55	มาก
รวม	3.76	0.64	มาก

จากตาราง 25 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ

พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย โดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรมีความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานผ่านการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมาได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรมีความพึงพอใจกับระบบการปฏิบัติงานจากที่บ้านที่ทางองค์กรจัดเตรียมไว้ให้ ($\bar{X} = 3.83$) และข้อรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรที่ประสานงานกับองค์กร เช่นลูกค้าหรือบริษัทคู่ค้ามีความพึงพอใจกับระบบการปฏิบัติงานจากที่บ้านที่ทางองค์กรจัดเตรียมไว้ให้ ($\bar{X} = 3.59$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 3 ข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน

H_0 : เพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่

เป็นอิสระจากกัน (Independent sample t-test) โดยใช้ที่ความเชื่อมั่น 95% โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 26 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ของแต่ละกลุ่มเพศ โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	7.577**	0.007
ด้านการจัดหาทรัพยากร	3.514	0.064
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	6.489*	0.013
ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	3.412	0.068
โดยรวม	5.449*	0.022

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ของแต่ละกลุ่มเพศโดยใช้ Levene's test พบว่า ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007, 0.013 และ 0.022 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันจึงใช้การทดสอบสมมติฐาน ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน (Equal variances not assumed) ส่วนด้านการจัดหาทรัพยากร และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.064 และ 0.068 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกันจึงใช้การทดสอบสมมติฐาน ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed)

ตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท
ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจาก ที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด	เพศ	t-test of Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จ	ชาย	3.73	0.66	0.911	31.566	0.369
	หญิง	3.52	1.08			
ด้านการจัดหาทรัพยากร	ชาย	3.89	0.71	1.026	85	0.308
	หญิง	3.69	1.05			
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ชาย	3.87	0.74	0.499	32.132	0.621
	หญิง	3.75	1.16			
ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	ชาย	3.77	0.56	0.231	85	0.818
	หญิง	3.73	0.83			
โดยรวม	ชาย	3.82	0.52	0.707	30.054	0.485
	หญิง	3.67	0.95			

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ
พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามเพศ พบว่าด้านการบรรลุเป้าหมาย
ความสำเร็จ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.369 ซึ่งมากกว่า 0.05
หมายความว่า เพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน
ไม่แตกต่างกัน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง
ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ด้านการจัดหาทรัพยากร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.308 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า
ว่า เพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่าง
กัน ในด้านการจัดหาทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ
สมมติฐานที่วางไว้

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.621 ซึ่งมากกว่า 0.05

หมายความว่า เพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.818 ซึ่งมากกว่า 0.05

หมายความว่า เพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.485 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า เพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ในด้านโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.2 อายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน

H_0 : อายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระจากกัน (Independent sample t-test) โดยใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 28 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	12.769**	0.001
ด้านการจัดหาทรัพยากร	0.117	0.733
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	1.376	0.244
ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	2.644	0.108
โดยรวม	1.841	0.178

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's test พบว่า ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันจึงใช้การทดสอบสมมติฐาน ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน (Equal variances not assumed) ส่วนด้านการจัดหาทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย และโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.733, 0.244, 0.108 และ 0.178 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกันจึงใช้การทดสอบสมมติฐาน ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed)

ตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท
ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด	อายุ	t-test of Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จ	20 – 39 ปี	3.49	0.94	-2.394*	74.789	0.019
	40 ปีขึ้นไป	3.88	0.56			
ด้านการจัดหาทรัพยากร	20 – 39 ปี	3.85	0.86	0.151	85	0.881
	40 ปีขึ้นไป	3.82	0.78			
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	20 – 39 ปี	3.83	0.93	-0.022	85	0.983
	40 ปีขึ้นไป	3.84	0.81			
ด้านความพึงพอใจของทุก ฝ่าย	20 – 39 ปี	3.65	0.70	-1.648	85	0.103
	40 ปีขึ้นไป	3.88	0.56			
โดยรวม	20 – 39 ปี	3.70	0.76	-1.033	85	0.305
	40 ปีขึ้นไป	3.85	0.56			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ* 0.05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ
พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด โดยจำแนกตามอายุ พบว่า

ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05
หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน
แตกต่างกัน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง
สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ โดยพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มากกว่า พนักงานที่มี
อายุ 20-39 ปี

ด้านการจัดหาทรัพยากร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.881 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า

ว่า อายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ในด้านการจัดหาทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.983 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า อายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.103 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า อายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.305 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า อายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ในด้านโดยรวม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน

H_0 : สถานภาพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระจากกัน (Independent sample t-test) โดยใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 30 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ของแต่ละกลุ่มสถานภาพ โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	2.484	0.199
ด้านการจัดหาทรัพยากร	0.193	0.662
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	0.403	0.527
ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	0.001	0.980
โดยรวม	0.000	0.986

จากตาราง 30 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ของแต่ละกลุ่มสถานภาพโดยใช้ Levene's test พบว่า ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย และโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.119, 0.662, 0.527, 0.980 และ 0.986 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกันจึงใช้การทดสอบสมมติฐาน ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed)

ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท
ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด โดยจำแนกตามสถานภาพ

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด	สถานภาพ	t-test of Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านการบรรลุ เป้าหมายความสำเร็จ	โสด/อยู่บ้าน/หม้าย/ แยกกันอยู่	3.49	0.85	-2.335*	85	0.022
	สมรสอยู่ด้วยกัน/	3.88	0.71			
ด้านการจัดหา ทรัพยากร	โสด/อยู่บ้าน/หม้าย/ แยกกันอยู่	3.73	0.81	-1.298	85	0.198
	สมรสอยู่ด้วยกัน/	3.96	0.82			
ด้านกระบวนการ ปฏิบัติงาน	โสด/อยู่บ้าน/หม้าย/ แยกกันอยู่	3.75	0.85	-0.968	85	0.336
	สมรสอยู่ด้วยกัน/	3.93	0.90			
ด้านความพึงพอใจของ ทุกฝ่าย	โสด/อยู่บ้าน/หม้าย/ แยกกันอยู่	3.66	0.64	-1.567	85	0.121
	สมรสอยู่ด้วยกัน/	3.88	0.64			
โดยรวม	โสด/อยู่บ้าน/หม้าย/ แยกกันอยู่	3.66	0.70	-1.785	85	0.078
	สมรสอยู่ด้วยกัน/	3.91	0.61			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ* 0.05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ
พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด โดยจำแนกตามสถานภาพ พบว่าด้านการบรรลุ
เป้าหมายความสำเร็จ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า สถานภาพ ที่
แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน แตกต่างกัน ในด้าน
การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ

สมมติฐานที่วางไว้ โดยพนักงานที่มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด/หม้าย/อยู่ร้าง/แยกกันอยู่

ด้านการจัดหาทรัพยากร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.198 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า สถานภาพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ในด้านการจัดหาทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.336 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า สถานภาพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.121 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า สถานภาพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.078 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า สถานภาพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระจากกัน (Independent sample t-test) โดยใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test
ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน
ของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's
test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	18.288**	0.000
ด้านการจัดหาทรัพยากร	7.644**	0.007
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	13.132**	0.000
ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	0.266	0.607
โดยรวม	5.545*	0.021

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ* 0.05

จากตาราง 32 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา
โดยใช้ Levene's test พบว่า ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาทรัพยากร ด้าน
กระบวนการปฏิบัติงาน และโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.007, 0.000 และ 0.021
ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันจึงใช้การทดสอบ
สมมติฐาน ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน (Equal variances not assumed) ส่วนด้าน
ความพึงพอใจของทุกฝ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.607 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า มีค่าความ
แปรปรวนไม่แตกต่างกันจึงใช้การทดสอบสมมติฐาน ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal
variances assumed)

ตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท
ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด	ระดับการศึกษา	t-test of Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านการบรรลุ เป้าหมายความสำเร็จ	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.75	0.62	1.188	29.824	0.244
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.47	1.14			
ด้านการจัดหา ทรัพยากร	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.05	0.60	3.465**	30.832	0.002
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.29	1.03			
ด้านกระบวนการ ปฏิบัติงาน	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.97	0.68	1.912	30.566	0.065
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.49	1.18			
ด้านความพึงพอใจของ ทุกฝ่าย	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.83	0.61	1.722	85	0.089
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.57	0.69			
โดยรวม	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.90	0.52	2.378*	31.138	0.024
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.46	0.88			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ* 0.05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ
พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.244 ซึ่งมากกว่า 0.05
หมายความว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน
ของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ด้านการจัดหาทรัพยากร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า
ว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน
แตกต่างกัน ในด้านการจัดหาทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ

สมมติฐานที่วางไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการจัดหาทรัพยากร มากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.065 ซึ่งมากกว่า 0.05

หมายความว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.089 ซึ่งมากกว่า 0.05

หมายความว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับ

การศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน แตกต่าง กัน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ โดย พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม มากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากที่บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างจะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่าง

ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ก่อนโดยใช้สถิติ Levene' Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน หากค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่ม ตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

ถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกันให้ทดสอบสมมติฐานจากสถิติ Brown-Forsythe test ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันจะใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ามีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่หากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรที่มีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรที่มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่ง

ตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	4.957**	3	83	0.003
ด้านการจัดหาทรัพยากร	4.616**	3	83	0.005
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	2.128	3	83	0.103
ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	4.891**	3	83	0.004
โดยรวม	6.458**	3	83	0.001

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ** 0.01

จากตาราง 34 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยใช้ Levene's test พบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.103 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ส่วนด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาทรัพยากร ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย และโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003, 0.005, 0.004 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 35 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ F-test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.694	1.565	2.143	0.101
	ภายในกลุ่ม	83	60.611	0.730		
	รวม	86	65.305			

จากตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ F-test พบว่า

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.101 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ตาราง 36 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means	Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	4.119*	3	67.438	0.010
ด้านการจัดหาทรัพยากร	2.590	3	45.599	0.064
ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	2.949*	3	64.136	0.039
โดยรวม	3.271*	3	51.130	0.028

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ* 0.05

จากตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน แตกต่างกันในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 37

ด้านการจัดหาทรัพยากร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.064 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ในด้านการจัดหาทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.039 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน แตกต่างกันในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 38

โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระยะเวลาใน

การปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน แตกต่างกันใน ด้านโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 39

ตาราง 37 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ จำแนกตามกลุ่ม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3

ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน	\bar{X}	ไม่เกิน 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	มากกว่า 16 ปี
		ขึ้นไป			
		3.31	3.70	3.72	4.14
ไม่เกิน 5 ปี	3.31	-	-0.390 (0.534)	-0.412 (0.497)	-0.861* (0.011)
6 - 10 ปี	3.70		-	-0.022 (1.000)	-0.471 (0.096)
11 - 15 ปี	3.72			-	-0.448 (0.149)
มากกว่า 16 ปี	4.14				-

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ* 0.05

จากตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ในด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จ จำแนกตามกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3 ในการ ทดสอบพบว่า

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน มากกว่า 16 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ของพนักงาน แตกต่างกันในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 16 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มากกว่า พนักงาน

ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.861 สำหรับรายคู่อื่น พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 38 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย จำแนกตามกลุ่ม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3

ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน	\bar{X}	ไม่เกิน 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	มากกว่า 16 ปี
					ขึ้นไป
		3.47	3.94	3.74	3.98
ไม่เกิน 5 ปี	3.47	-	-0.469*	-0.271	-0.503*
			(0.012)	(0.128)	(0.019)
6 - 10 ปี	3.94		-	0.198	-0.034
				(0.270)	(0.872)
11 - 15 ปี	3.74			-	-0.232
					(0.264)
มากกว่า 16 ปีขึ้นไป	3.98				-

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ* 0.05

จากตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย จำแนกตามกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3 ในการทดสอบพบว่า

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน แตกต่างกันในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.469

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาใน

การปฏิบัติงาน มากกว่า 16 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน แตกต่างกันในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 16 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.503 สำหรับรายคู่อื่นพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 39 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ในด้านโดยรวม จำแนกตามกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	ไม่เกิน 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	มากกว่า 16 ปีขึ้นไป
		3.44	3.98	3.82	3.96
ไม่เกิน 5 ปี	3.44	-	-0.533 (0.102)	-0.376 (0.416)	-0.520 (0.283)
6 - 10 ปี	3.98		-	0.156 (0.658)	0.012 (1.000)
11 - 15 ปี	3.82			-	-0.144 (0.968)
มากกว่า 16 ปีขึ้นไป	3.96				-

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ* 0.05

จากตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ในด้านโดยรวมจำแนกตามกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3 ในการทดสอบพบว่า สำหรับทุกๆ รายคู่มพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.6 รายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน

H_0 : รายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่

บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างจะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้สถิติ Levene' Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน หากค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

ถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกันให้ทดสอบสมมติฐานจากสถิติ Brown-Forsythe test ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันจะใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ามีความแตกต่างอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่หากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรที่มีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรที่มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 40 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน
ของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้

Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่ บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	3.723*	2	84	0.028
ด้านการจัดหาทรัพยากร	2.270	2	84	0.110
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	2.136	2	84	0.125
ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	0.771	2	84	0.466
โดยรวม	1.730	2	84	0.184

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ* 0.05

จากตาราง 40 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อ
เดือนโดยใช้ Levene's test พบว่า ด้านการจัดหาทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้าน
ความพึงพอใจของทุกฝ่าย และโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.110, 0.125, 0.466 และ 0.184
ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ส่วนด้านการบรรลุ
เป้าหมายความสำเร็จ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe

ตาราง 41 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ F-test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการจัดหาทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	2	8.362	4.181	7.111**	0.001
	ภายในกลุ่ม	84	49.388	0.588		
	รวม	86	57.750			
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.714	3.357	4.812*	0.011
	ภายในกลุ่ม	84	58.592	0.698		
	รวม	86	65.305			
ตาราง 41(พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558)						
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	ระหว่างกลุ่ม	2	1.556	0.778	1.914	0.154
	ภายในกลุ่ม	84	34.152	0.407		
	รวม	86	35.709			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.293	1.147	2.638	0.077
	ภายในกลุ่ม	84	36.514	0.435		
	รวม	86	38.807			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ* 0.05

จากตาราง 41 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test พบว่า

ด้านการจัดหาทรัพยากร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน ในด้านการจัดหาทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 43

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 44

ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.154 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.077 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ตาราง 42 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means	Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	0.288	2	55.106	0.751

จากตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.751 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ตาราง 43 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ในด้านการจัดหาทรัพยากร จำแนกตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วย Least Significant Difference (LSD)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	25,001 – 45,000 บาท	45,001 – 55,000 บาท	55,001 บาทขึ้นไป
		4.22	4.03	3.51
25,001 – 45,000 บาท	4.22	-	0.196 (0.385)	0.713** (0.001)
45,001 – 55,000 บาท	4.03		-	0.517** (0.009)
55,001 บาทขึ้นไป	3.51			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 43 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ในด้านการจัดหาทรัพยากร จำแนกตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วย Least Significant Difference (LSD) ในการทดสอบพบว่า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 45,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน แตกต่างกัน ในด้านการจัดหาทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 45,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการจัดหาทรัพยากร มากกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.713

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 55,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน แตกต่างกัน ในด้านการจัดหาทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 55,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการจัดหาทรัพยากร มากกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.517 สำหรับรายคู่อื่นพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 44 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน จำแนกตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วย Least Significant Difference (LSD)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	25,001 – 45,000 บาท	45,001 – 55,000 บาท	55,001 บาทขึ้นไป
		4.25	3.91	3.57
25,001 – 45,000 บาท	4.25	-	0.343 (0.164)	0.687** (0.003)
45,001 – 55,000 บาท	3.91		-	0.344 (0.106)
55,001 บาทขึ้นไป	3.57			-

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 44 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน จำแนกตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วย Least Significant Difference (LSD) ในการทดสอบพบว่า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 45,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้

เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงาน แตกต่างกันในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 45,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มากกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.687 สำหรับรายคู่อื่นพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการสื่อสารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

H_0 : ปัจจัยการสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

H_1 : ปัจจัยการสื่อสารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสารกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด

ปัจจัยการสื่อสาร		ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด				
		ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ด้านการจัดหารทรัพยากร	ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	โดยรวม
ผู้ส่งสาร	r	0.482**	0.262*	0.331**	0.558**	0.465**
	Sig.	0.000	0.014	0.002	0.000	0.000
	ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำ	ปานกลาง	ปานกลาง
	ทิศทาง	เดียวกัน	เดียวกัน	เดียวกัน	เดียวกัน	เดียวกัน
ผู้รับสาร	r	0.326**	0.144	0.180	0.350**	0.284**
	Sig.	0.002	0.183	0.096	0.001	0.008
	ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ	ไม่มี	ไม่มี	ต่ำ	ต่ำ
	ทิศทาง	เดียวกัน	ความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์	เดียวกัน	เดียวกัน
ข้อมูลข่าวสาร	r	0.365**	0.478**	0.613**	0.655**	0.611**
	Sig.	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000
	ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	สูง	สูง
	ทิศทาง	เดียวกัน	เดียวกัน	เดียวกัน	เดียวกัน	เดียวกัน
วิธีการสื่อสาร	r	0.329**	0.414**	0.536**	0.657**	0.556**
	Sig.	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000
	ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ	ปานกลาง	ปานกลาง	สูง	ปานกลาง
	ทิศทาง	เดียวกัน	เดียวกัน	เดียวกัน	เดียวกัน	เดียวกัน
โดยรวม	r	0.463**	0.424**	0.543**	0.709**	0.614**
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	สูง	สูง
	ทิศทาง	เดียวกัน	เดียวกัน	เดียวกัน	เดียวกัน	เดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสารกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด

ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.482 โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร มากขึ้น จะทำให้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงาน ในด้านการจัดหาทรัพยากร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงาน ในด้านการจัดหาทรัพยากร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.262 โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร มากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการจัดหาทรัพยากร เพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่วางไว้

ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงาน ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงาน ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.331 โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร มากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากที่บ้านของพนักงาน ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน เพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่วางไว้

ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงาน ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

ของพนักงาน ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.558 โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร มากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.465 โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร มากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.326 โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร มากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ เพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการจัดหาทรัพยากร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.183 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการจัดหาทรัพยากร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.144 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.096 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ

พนักงาน ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.543 โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางและมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยการสื่อสาร โดยรวม มากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ปัจจัยการสื่อสาร โดยรวม กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ปัจจัยการสื่อสาร โดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.709 โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยการสื่อสาร โดยรวม มากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย เพิ่มมากขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ปัจจัยการสื่อสาร โดยรวม กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ปัจจัยการสื่อสาร โดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.614 โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยการสื่อสาร โดยรวม มากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม เพิ่มมากขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 3 ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

H_0 : ความฉลาดทางอารมณ์ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

H_1 : ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ

สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด

ความฉลาดทางอารมณ์		ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด				
		ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ด้านการจัดการทรัพยากร	ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	โดยรวม
ด้านดี	r	-0.092	0.082	-0.020	0.038	0.000
	Sig.	0.396	0.452	0.857	0.730	1.000
	ระดับความสัมพันธ์	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
	ทิศทาง	ความสัมพันธ์เดียวกัน	ความสัมพันธ์เดียวกัน	ความสัมพันธ์เดียวกัน	ความสัมพันธ์เดียวกัน	ความสัมพันธ์เดียวกัน
ด้านเก่ง	r	0.528**	0.174	0.343**	0.501**	0.443**
	Sig.	0.000	0.106	0.001	0.000	0.000
	ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง	ไม่มี	ต่ำ	ปานกลาง	ปานกลาง
	ทิศทาง	ความสัมพันธ์เดียวกัน	ความสัมพันธ์เดียวกัน	ความสัมพันธ์เดียวกัน	ความสัมพันธ์เดียวกัน	ความสัมพันธ์เดียวกัน
ด้านสุข	r	0.592**	0.508**	0.520**	0.554**	0.634**
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	สูง
	ทิศทาง	ความสัมพันธ์เดียวกัน	ความสัมพันธ์เดียวกัน	ความสัมพันธ์เดียวกัน	ความสัมพันธ์เดียวกัน	ความสัมพันธ์เดียวกัน
โดยรวม	r	0.544**	0.406**	0.449**	0.557**	0.566**
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง	ต่ำ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
	ทิศทาง	ความสัมพันธ์เดียวกัน	ความสัมพันธ์เดียวกัน	ความสัมพันธ์เดียวกัน	ความสัมพันธ์เดียวกัน	ความสัมพันธ์เดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.396 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.092 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการจัดหาทรัพยากร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.452 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการจัดหาทรัพยากร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.082 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.857 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.020 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.730 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.038 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 1.000 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน
ของพนักงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01
หมายความว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
จากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
เท่ากับ 0.528 โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง มากขึ้น จะทำให้
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ
เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน
ของพนักงาน ในด้านการจัดหาทรัพยากร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.106 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า
ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่
บ้านของพนักงาน ในด้านการจัดหาทรัพยากร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.174 อย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน
ของพนักงาน ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01
หมายความว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
จากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
เท่ากับ 0.343 โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง มากขึ้น จะทำให้
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ
เพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน
ของพนักงาน ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01
หมายความว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
จากที่บ้านของพนักงาน ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ
0.501 โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง มากขึ้น จะทำให้
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย เพิ่มมาก
ขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ความสัมพันธ์ระดับต่ำ และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวม มากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการจัดหาทรัพยากร เพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่วางไว้

ความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวม กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ของพนักงาน ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.449 โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางและมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวม มากขึ้น จะทำให้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน เพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวม กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ของพนักงาน ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.557 โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวม มากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านความพึงพอใจของ ทุกฝ่าย เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวม กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ของพนักงาน โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ความฉลาดทาง อารมณ์ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.556 โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมี ทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีความฉลาด ทางอารมณ์ โดยรวม มากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 47 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	Sig.	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน			
1.1 เพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน			
- ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.369	Independent Sample t-test
- ด้านการจัดหาทรัพยากร -	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.308	Independent Sample t-test
- ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน -	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.621	Independent Sample t-test
- ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.818	Independent Sample t-test
- โดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.485	Independent Sample t-test
1.2 อายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน			
- ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.019*	Independent Sample t-test
- ด้านการจัดหาทรัพยากร -	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.881	Independent Sample t-test
- ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน -	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.983	Independent Sample t-test
- ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.103	Independent Sample t-test
- โดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.305	Independent Sample t-test
1.3 สถานภาพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน			
- ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.022*	Independent Sample t-test
- ด้านการจัดหาทรัพยากร -	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.198	Independent Sample t-test
- ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน -	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.336	Independent Sample t-test
- ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.121	Independent Sample t-test
- โดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.078	Independent Sample t-test

ตาราง 47 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	Sig.	สถิติที่ใช้
1.4 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน			
- ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.244	Independent Sample t-test
- ด้านการจัดหาทรัพยากร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.002**	Independent Sample t-test
- ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.065	Independent Sample t-test
- ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.089	Independent Sample t-test
- โดยรวม	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.024	Independent Sample t-test
1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน			
- ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.010*	Brown-Forsythe
- ด้านการจัดหาทรัพยากร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.064	Brown-Forsythe
- ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.101	F-test
- ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.039*	Brown-Forsythe
- โดยรวม	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.028*	Brown-Forsythe
1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน			
- ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.751	Brown-Forsythe
- ด้านการจัดหาทรัพยากร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.001**	F-test
- ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.011*	F-test
- ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.154	F-test
- โดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.077*	F-test

ตาราง 47 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	Sig.	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการสื่อสารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน			
2.1 ผู้ส่งสารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน			
- ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.000**	Pearson product moment correlation coefficient
- ด้านการจัดหาทรัพยากร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.014*	
- ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.002**	
- ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.000**	
- โดยรวม	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.000**	
2.2 ผู้รับสารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน			
- ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.002**	Pearson product moment correlation coefficient
- ด้านการจัดหาทรัพยากร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.183	
- ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.096	
- ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.001**	
- โดยรวม	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.008**	
2.3 ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน			
- ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.001**	Pearson product moment correlation coefficient
- ด้านการจัดหาทรัพยากร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.000**	
- ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.000**	
- ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.000**	
- โดยรวม	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.000**	

ตาราง 47 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	Sig.	สถิติที่ใช้
2.4 วิธีการสื่อสารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน			
- ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.002**	Pearson product moment correlation coefficient
- ด้านการจัดหาทรัพยากร -	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.000**	
- ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน -	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.000**	
- ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.000**	
- โดยรวม	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.000**	
สมมติฐานที่ 3 ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน			
3.1 ด้านดี มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน			
- ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.396	Pearson product moment correlation coefficient
- ด้านการจัดหาทรัพยากร -	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.452	
- ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน -	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.857	
- ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.730	
- โดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	1.000	
3.2 ด้านเก่ง มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน			
- ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.000**	Pearson product moment correlation coefficient
- ด้านการจัดหาทรัพยากร -	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.106	
- ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน -	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.001**	
- ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.000**	
- โดยรวม	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.000**	

ตาราง 47 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	Sig.	สถิติที่ใช้
3.3 ด้าน สุข มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน			
- ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.000**	Pearson product moment correlation coefficient
- ด้านการจัดหาทรัพยากร -	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.000**	
- ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน -	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.000**	
- ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.000**	
- โดยรวม	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	0.000**	

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัย การสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานใน บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด มีเนื้อหาโดยสังเขปของการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้มีการตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์ และระดับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานในบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจาก บ้านของพนักงานในบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยการสื่อสาร และ ความฉลาดทาง อารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานในบริษัท ฟิลิปส์ประเทศไทย จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัยทำให้ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปวิเคราะห์ใช้และ ปรับปรุงให้การปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานในบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัดมี ประสิทธิภาพมากขึ้นและกระทบกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทน้อยที่สุด โดยมีข้อมูลแต่ละด้าน ดังนี้

1. บริษัทสามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและการ จัดหาทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานในบริษัท
2. ในอนาคตถ้าต้องมีการคัดเลือกพนักงานขององค์กรบางส่วนให้ ปฏิบัติงานจากที่บ้านและบางส่วนปฏิบัติงานจากที่สำนักงานทางบริษัทสามารถนำผลการวิจัย ทางด้านประชากรศาสตร์ไปเป็นข้อมูลในการคัดเลือกบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุดได้

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน

1.1 เพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน

1.2 อายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน

1.3 สถานภาพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน

1.4 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน

1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน

1.6 รายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยการสื่อสารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

2.1 ปัจจัยการสื่อสารด้าน ผู้ส่งสาร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

2.2 ปัจจัยการสื่อสารด้าน ผู้รับสาร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

2.3 ปัจจัยการสื่อสารด้าน ข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

2.4 ปัจจัยการสื่อสารด้าน วิธีการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

3. ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

3.1 ปัจจัยกระบวนการความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

3.2 ปัจจัยกระบวนการความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี มีความสัมพันธ์ต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

3.3 ปัจจัยกระบวนการความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุข มีความสัมพันธ์ต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ที่
ปฏิบัติงานจากที่บ้านจำนวน 110 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือกลุ่มพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด
โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรโดยใช้สูตรของ Taro
Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 87 คน

ขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือการ
เจาะจงเลือกพนักงานของ บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยเลือกเก็บตาม
สัดส่วนของพนักงานในแต่ละแผนกดังนี้ Commercial Operation, Connected Care, Customer
Service, Sales, Application Specialist, Electronic Data Interchange, HR, Purchasing, IT,
Accounting

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการ
สร้างขึ้นเพื่อการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์
และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ

แบบสอบถาม โดยคำถามเป็นแบบปลายปิด มี 2 ตัวเลือก (Dichotomous Question) และ หลาย
ตัวเลือก (Multiple Choice Question) ให้เลือกตอบเพียงหนึ่งข้อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูล
พื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร
ด้านผู้รับสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวิธีการสื่อสาร ในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง

ด้านดี และด้านสุข ในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากที่บ้าน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ของพนักงานในบริษัท

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งลักษณะการเก็บข้อมูลทางการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษา จากหนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 87 คน และนำแบบสอบถามที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สถิติดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สถานภาพและรายได้

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistical) ใช้สถิติดังนี้

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สถานภาพและรายได้ และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน จะทดสอบสมมติฐาน สำหรับตัวแปรด้านเพศ และระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ Independent t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ตัวอย่าง 2 กลุ่ม สำหรับตัวแปรด้าน อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพและรายได้ ใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยการสื่อสารและที่มีความสัมพันธ์ต่อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน จะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน จะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานใน บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านเพศ เป็นเพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 71.26 รองลงมา คือ เพศหญิง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 28.74 ตามลำดับ

ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 39 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 52.87 รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 47.13 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 54.02 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 45.98 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 71.26 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 28.74 ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 29.89 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 27.59 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 26.44 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 16 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 16.09 ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป

จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 45.98 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 55,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 29.89 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 45,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 24.14 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร

การวิเคราะห์ปัจจัยการสื่อสารโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร รองลงมาได้แก่ ด้านผู้รับสารและด้านข้อมูลข่าวสารโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านวิธีการสื่อสาร ตามลำดับ โดยแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านผู้ส่งสารโดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณมีความรู้ และเข้าใจในเนื้อหาของข้อมูลที่จะส่งออกไปอย่างดี รองลงมาได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณใช้ภาษารวมถึงวิธีการอธิบายที่ง่ายกับผู้รับสาร ข้อรู้สึกว่าคุณเป็นผู้รู้จักเลือกวิธีการส่งข้อมูลที่เหมาะสมให้กับผู้รับสารผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ข้อรู้สึกว่าคุณเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับข้อมูลของผู้รับสารได้โดยผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน และข้อรู้สึกว่าคุณสามารถทำให้ผู้รับสารยอมรับและมีความเชื่อถือในตัวท่านผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ตามลำดับ

ด้านผู้รับสารโดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณมีทักษะด้านการฟังที่ดีสามารถคิดวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับฟังผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน รองลงมาได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณสามารถทำความเข้าใจข้อมูลที่ได้รับได้อย่างรวดเร็ว ข้อรู้สึกว่าคุณมีการพัฒนาทักษะในการอ่านที่ดีสามารถคิดวิเคราะห์และตีความข้อมูลได้ผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน และข้อรู้สึกว่าคุณและเพื่อนร่วมงานของท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากองค์กรของท่านแล้วสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ตามลำดับ

ด้านข้อมูลข่าวสารโดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณข่าวสารที่ลูกค้าและบริษัทคู่ค้าขององค์กรของท่านได้รับมีความถูกต้องและสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณ

ข้อมูลที่ท่านได้รับผ่านการปฏิบัติงานจากที่บ้านตรงความต้องการและมีประโยชน์สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้ารู้สึกว่าคุณข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ได้รับผ่านการปฏิบัติงานจากที่บ้านในหน่วยงานของท่าน เชื่อถือได้ เข้าใจง่ายและไม่กำกวม และข้ารู้สึกว่าท่านปฏิบัติตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านทุกครั้งตามลำดับ

ด้านวิธีการสื่อสารโดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้ารู้สึกว่าท่านได้รับความครบถ้วนทันสมัยและสามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังได้จากช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน รองลงมาได้แก่ ข้ารู้สึกว่าท่านได้รับความสะดวกและรวดเร็วในประสานงานกับพนักงานในองค์กรโดยการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านและขอท่านรู้สึกพึงพอใจกับช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านเท่ากัน และสุดท้ายคือข้ารู้สึกว่าท่านคิดว่าช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านที่องค์กรสนับสนุนให้ใช้เพียงพอและเหมาะสมกับการประชุมและสื่อสารกับบุคคลภายนอกตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

การวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสุข รองลงมาคือ ด้านเก่ง และด้านดี ตามลำดับ โดยแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านดีโดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้ารู้สึกว่าท่านไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นปฏิบัติต่างจากที่ท่านคิด รองลงมาได้แก่ ข้ารู้สึกว่าท่านยอมรับข้อผิดพลาดของผู้อื่นได้ยาก ข้ารู้สึกว่าท่านมักมีปฏิกิริยาตอบโต้รุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย ข้อท่านสามารถคอยเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พอใจแม้จะต้องใช้เวลายาวนานกว่าปกติ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้ารู้สึกว่าเมื่องานของท่านผิดพลาดท่านสามารถกล่าวขอโทษผู้อื่นได้ ลำดับถัดมาคือ ข้ารู้สึกว่าท่านสังเกตได้ว่าผู้ที่ติดต่อกับท่านมีอารมณ์เปลี่ยนแปลงผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ตามลำดับ

ด้านเก่งโดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ

มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณสามารถทำหน้าที่ได้ดีแม้จะเป็นการปฏิบัติงานจากที่บ้าน รองลงมาได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณสามารถหาสาเหตุของปัญหาได้อย่างมีหลักการแม้จะปฏิบัติงานจากที่บ้าน ข้อรู้สึกว่าคุณเมื่อไม่เห็นด้วยกับผู้อื่นท่านมีความสามารถในการอธิบายเหตุผลที่เหมาะสม ผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ข้อรู้สึกว่าคุณสามารถทำความเข้าใจกับผู้อื่นได้ผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน และข้อรู้สึกว่าคุณรู้จักการแก้ปัญหาจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านเป็นเรื่องยากสำหรับท่าน ต่อมาข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณสามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้เทียบเท่ากับการปฏิบัติงานที่ ตามลำดับ

ด้านสุขโดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ

มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณเมื่อเครียดจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านท่านสามารถหาวิธีผ่อนคลายได้ ต่อมาคือข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณใกล้ชิดกับครอบครัวมากขึ้นจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน รองลงมาได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณมีความสุขกับการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อรู้สึกว่าคุณมีเวลาว่างจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านมาทำกิจกรรมส่วนตัวที่ท่านชอบมากขึ้น ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัดโดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการจัดหาทรัพยากรและด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาได้แก่ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย และด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จโดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณภาพงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านออกมาตรงตามวัตถุประสงค์ของงาน รองลงมาได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านออกมาตรงตามเป้าหมาย และข้อรู้สึกว่าคุณสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ตามลำดับ

ด้านการจัดหาทรัพยากรโดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อรู้สึกว่าคุณองค์กรของท่านได้จัดเตรียมอุปกรณ์

software, สำหรับการปฏิบัติงานจากที่บ้านได้อย่างเหมาะสมเช่น Programการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับงาน รongลงมาได้แก่ ข้อรู้สึกว่าองค์กรของท่านได้จัดเตรียมอุปกรณ์ Hardware, สำหรับการปฏิบัติงานจากที่บ้านได้อย่างเหมาะสม เช่น Laptop และข้อรู้สึกว่าท่านมีความเห็นว่าคุณควรช่วยเหลือค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน เช่นค่า internet ค่าไฟ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการปฏิบัติงานโดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อรู้สึกว่าองค์กรมีความยืดหยุ่นในแนวทางและกฎระเบียบต่างๆในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน รongลงมาได้แก่ ข้อรู้สึกว่าองค์กรของท่านมีแนวทางกรปฏิบัติงานจากที่บ้านให้พนักงานอย่างชัดเจน และข้อรู้สึกว่าองค์กรได้รับเปลี่ยนระบบการทำงานให้พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายโดยรวม พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อรู้สึกว่าท่านคาดหวังว่าองค์กรมีความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานผ่านการปฏิบัติงานจากที่บ้าน รongลงมาได้แก่ ข้อรู้สึกว่าท่านมีความพึงพอใจกับระบบการปฏิบัติงานจากที่บ้านที่ทางองค์กรจัดเตรียมไว้ให้ และข้อรู้สึกว่าท่านคาดหวังที่ประสานงานกับองค์กร เช่นลูกค้าหรือบริษัทคู่ค้ามีความพึงพอใจกับระบบการปฏิบัติงานจากที่บ้านที่ทางองค์กรจัดเตรียมไว้ให้ ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกันประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัทฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามเพศ พบว่า เพศต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวม และรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.2 อายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกันประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัทฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามอายุ พบว่า อายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน แตกต่างกัน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า พนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มี

ค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 20-39 ปี ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกันประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ เมื่อพิจารณารายคู่พบว่าโดยพนักงานที่มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จ มากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพ โสด/หม้าย/อยู่ร้าง/แยกกันอยู่ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกันประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน ในด้านการจัดหาทรัพยากร และโดยรวม โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกันประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกันในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี และมากกว่า 16 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานมากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกันผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดย

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน ในด้านการจัดหาทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 45,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 55,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการจัดหาทรัพยากร มากกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการสื่อสารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.465 โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร มากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.284 โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร มากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม เพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ปัจจัยการสื่อสาร ด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.611 โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยการสื่อสาร ด้านข้อมูลข่าวสารมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม เพิ่มมากขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ปัจจัยการสื่อสาร ด้านวิธีการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.556 โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยการสื่อสาร ด้านวิธีการสื่อสาร มากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพใน

การปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 3 ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.443 โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม เพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุขมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.634 โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุขมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยรวม เพิ่มมากขึ้นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของ ปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานใน บริษัท พิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. เพศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน บริษัท พิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด โดยจำแนกตามเพศ พบว่า เพศต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวม และรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ อาจกล่าวได้ว่าปัจจุบันการเข้าถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถระหว่างเพศหญิงและชายมีความเท่าเทียมกับมากขึ้น จึงทำให้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านจึงไม่ต่างกันระหว่างเพศหญิงและชาย สอดคล้องกับ(สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์, 2558)ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง กล่าวถึง เพศกับการทำงานว่า ปัจจัยคุณสมบัตินบุคคล ประกอบด้วย พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ

การศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2. อายุกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน บริษัท

ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด โดยจำแนกตามอายุ พบว่า อายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน แตกต่างกัน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า พนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 20-39 ปี เนื่องจากการปฏิบัติงานที่บ้านนั้นทำให้พนักงานมีความอิสระในการทำงาน สามารถวางแผนการทำงานได้ด้วยตนเอง ซึ่งมีทั้งผลดีและผลเสียต่อการทำงาน โดยพนักงานที่มีอายุ 20-39 ปี เป็นกลุ่มที่มีกิจกรรมและความสนใจต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้องจึงอาจทำให้ความมุ่งมั่นในการทำงาน ลดลง และเมื่อเทียบกับกลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความสนใจสภาพแวดล้อมต่างๆ น้อย ทำให้มีสมาธิ มุ่งมั่นกับการทำงาน และมีความสามารถในการควบคุมตนเองมากกว่า ดังนั้นพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จึงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 20-39 ปี สอดคล้องกับ นพดล บุญช่วย (2564) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบสวัสดิการพนักงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ กล่าวถึง อายุกับการทำงานว่า บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีการตัดสินใจอย่างถี่ถ้วนมากขึ้น เนื่องจากอายุ ภาวะ หน้าที่ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น

3. สถานภาพกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด โดยจำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ เมื่อพิจารณารายคู่พบว่าโดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ เนื่องจาก ผู้ที่สถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ เป็นกลุ่มที่มีอิสระ ไม่มีพันธะทางครอบครัว และบางส่วนเป็นผู้ที่ไม่มีภาระหน้าที่ทางครอบครัว ทำให้รูปแบบการดำเนินชีวิตมีความแตกต่างกัน มีความสนใจในกิจกรรมต่างๆ เช่น การช้อปปิ้ง การท่องเที่ยว หรือกิจกรรมอื่นๆ มากกว่าผู้ที่อยู่ในกลุ่มสมรส/อยู่ด้วยกัน จึงทำให้ความมุ่งมั่นในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีภาระทางครอบครัว และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ สอดคล้องกับ นพดล บุญช่วย

(2564) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบสวัสดิการพนักงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ กล่าวถึง สถานภาพสมรส บุคคลที่สมรสแล้ว จะมีการตัดสินใจอย่างถี่ถ้วนมากขึ้น เนื่องจากภาวะ หน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวที่เพิ่มขึ้น

4. ระดับการศึกษากับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ

พนักงาน บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน ในด้านการจัดหาทรัพยากร และโดยรวม โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เนื่องจากระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ลักษณะงานมีความแตกต่างกันออกไป โดยระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอาจเป็นตำแหน่งสูงขึ้นลักษณะงานจะเป็นลักษณะผู้นำการสั่งการ มีหน้าที่ในการสั่งการให้กับทุกฝ่ายทุกหน่วยงานสามารถดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ลักษณะงานจะมีความซับซ้อนมากกว่าจึงอาจทำให้ทรัพยากรที่ได้รับมาปฏิบัติงานที่บ้านไม่มีความเหมาะสมเพียงพอ ทำให้การทำงานที่บ้านอาจไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เกิดอุปสรรคหลายด้าน ดังนั้นประสิทธิภาพในการทำงานด้านการจัดหาทรัพยากรจึงน้อยกว่าระดับปริญญาตรี สอดคล้องกับ (กิตติยา วิฑิตคุณรัตน์, 2556) ที่กล่าวว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่มีความแตกต่างกันส่งผลต่อความรู้ความสามารถในการนำมาใช้กับการทำงานและด้านความคิดที่เป็นปัจจัยส่งผลให้มีขีดความสามารถในความถนัดของตนเองจึงส่งผลด้านคุณภาพของงาน

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่

บ้านของพนักงาน บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกันในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี และมากกว่า 16 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานมากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี เนื่องจากระยะเวลาในการทำงานทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการทำงาน ตลอดจนความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงาน ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของงาน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี จะมีคุณลักษณะดังกล่าวน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี และมากกว่า 16 ปีขึ้นไป จึงทำให้มีประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานจากที่บ้านน้อยกว่า สอดคล้องกับ มัทนี คำสำราญ และณัฐนุช วณิชย์กุล (2559) ที่กล่าวว่า ผู้ที่อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานที่สูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่หรือผู้ที่มีความอาวุโสน้อยกว่า และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าวัยอื่น

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานจากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน ในด้านการจัดหาทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 45,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 55,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานมากกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป เนื่องจากระดับรายได้ที่ต่างกัน สามารถอธิบายได้ถึงรูปแบบการทำงานที่ต่างกัน โดยระดับรายได้สูงโดยส่วนใหญ่จะเป็นตำแหน่งระดับสูง ที่มีหน้าที่ควบคุม สั่งการ และขับเคลื่อนการทำงานให้สามารถดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การทำงานที่บ้านอาจไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเกิดอุปสรรคในการควบคุมและตรวจสอบการทำงานจึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มที่รายได้ 25,001 – 45,000 บาท และรายได้ 45,001 – 55,000 บาท - ชัดแย้งกับงานวิจัยของ(เกศณรินทร์, 2559)ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มและลูกจ้างองค์การคลังสินค้า พบว่าพนักงานที่มีรายได้สูง รู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน การเลื่อนขั้นเงินเดือน ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

7. ปัจจัยการสื่อสารกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน จำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร จากผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสารมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากในการปฏิบัติงานที่บ้าน ทำให้การสื่อสารมีข้อจำกัดมากขึ้น โดยผู้ส่งสารซึ่งเป็นผู้เริ่มต้นส่งสารไปยังผู้รับสารคนอื่นๆ จะต้องมีความสามารถในการสื่อสารที่ดี รู้จักใช้วิธีการสื่อสาร การใช้ภาษาในการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความกระชับ ถูกต้อง และชัดเจน จึงจะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและนำสาร หรือข้อมูลที่สื่อสาร ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้ส่งสารจึงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน สอดคล้องกับ

งานวิจัยของเบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรกระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านผู้ส่งสารเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครได้

ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร จากผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในระดับต่ำ และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร มากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการสื่อสารจากทางไกลนั้นมีข้อจำกัด ดังนั้นผู้รับสารจะต้องมีความพร้อมในการสื่อสาร และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่จะสื่อสาร จึงจะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ทำให้การสื่อสารเป็นไปได้ง่ายขึ้นและเกิดข้อขัดข้องในการสื่อสารน้อยลง ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างบรรลุความสำเร็จ และเกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย ดังนั้นผู้รับสารจึงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน สอดคล้องกับ (โสภิตา ปั่นทโมรา, 2563) ที่ได้อธิบายว่า ข่าวสารและเรื่องราว ต่างๆ จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร จนเกิดเป็นการเรียนรู้ความหมาย ในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกัน จนเกิดเป็นการตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนารมณ์ของทั้ง 2 ฝ่าย คือทั้งองค์กรและบุคลากร

ปัจจัยการสื่อสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร จากผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยการสื่อสาร ด้านข้อมูลข่าวสารมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการทำงานที่บ้านนั้นข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการสื่อสารอาจมีข้อจำกัด ข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารถึงกันอาจต้องลดปริมาณลง มีช่วงเวลาที่สื่อสารน้อยลง หรือความถี่ในการสื่อสารกับน้อยลงจึงทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานได้ ดังนั้นถ้าหากมีการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ ก็จะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับ (เบญจริสา ตันเจริญ, 2562) ที่ได้อธิบายว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุด คือการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ใช้วิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการกระตุ้นพลังในการทำงานและเพิ่มประสิทธิผลของบุคลากรในองค์กร การสื่อสารองค์กรนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารงาน เป็นทั้งปัจจัยและ

ทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารองค์กร และถ้าหากขาดกลยุทธ์ ในการสื่อสารที่ดี ก็ไม่อาจนำพาให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าหมาย จึงไม่สามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้

ปัจจัยการสื่อสาร ด้านวิธีการสื่อสาร จากผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยการสื่อสาร ด้านวิธีการสื่อสารมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากวิธีการสื่อสารเป็นการเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร หรือช่องทางในการสื่อสาร เพื่อให้สารนั้นส่งไปยังผู้รับสาร ซึ่งเป็นเพื่อนร่วมงาน หรือกลุ่มบุคคลในองค์กร หากเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสม ตรงกลุ่มเป้าหมาย และเหมาะสมกับสารที่ต้องการจะสื่อ จะช่วยให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ ไม่เกิดความคลาดเคลื่อน และเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงาน และนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรกระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กระบวนการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรและเกิดผลดีต่อการปฏิบัติงาน

8. ความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี จากผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดีไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ อาจเป็นเพราะความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีนั้นเป็นการแสดงออกของพนักงานอย่างเหมาะสมภายใต้สถานการณ์ในการทำงานที่บ้าน เช่น การแสดงออกต่อบุคคลอื่น การติดต่อสื่อสาร การได้ตอบ ซึ่งสำหรับบางตำแหน่งการปฏิบัติที่ดีต่อบุคคลอื่นอาจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเพียงเล็กน้อยหรือในบางตำแหน่งอาจไม่มีการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น จึงไม่ต้องพึ่งพาอาศัยกันระหว่างพนักงานมากนัก ดังนั้นจึงไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง จากผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากปัจจัยด้านเก่ง เป็นความสามารถเฉพาะบุคคล ซึ่งถ้าหากมีความเก่ง ความรู้ ความสามารถ ก็จะช่วยให้นักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง หรือแม้ว่าจะเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานก็จะสามารถหาทางแก้ไขปัญหาได้ ดังนั้นปัจจัยด้านเก่งจึงสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ(มนัสนันท์ ศรีนาคาร, 2552)ได้ทำการศึกษาเรื่องการทำงานทางไกลและที่บ้าน ที่อธิบายว่า ความเก่ง เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสำหรับการทำงานที่บ้าน โดยเฉพาะเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาระหน้าที่การงานที่บุคลากรจะต้องมีความรู้เป็นอย่างดี และนอกจากนี้ความรู้ในการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้การทำงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ ไพโรจน์ ญัตติอักษรวงศ์, 2562) ความฉลาดทางอารมณ์ทางด้านเก่งจะช่วยเสริมปัญญาในการแก้ปัญหาและการเจรจาตอบโต้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุข จากผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์

กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุขมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน เพิ่มมากขึ้นในระดับสูง เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขความสามารถของพนักงานที่สามารถสร้างมุมมองที่ดี ผ่อนคลายความเครียด และมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน แม้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานจะเปลี่ยนไปแต่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขจึงทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของมนัสนันท์ ศรีนาคาร (2552)ได้ทำการศึกษาเรื่องการทำงานทางไกลและที่บ้าน พบว่า การทำงานที่บ้านช่วยให้มีอิสระในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่การสร้างสรรคงานที่มีคุณภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับ (ไพโรจน์ ญัตติอักษรวงศ์, 2562) ผู้นำที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุขจะสามารถยับยั้งอารมณ์ในแง่ลบได้ดี มีการมองโลกในแง่บวก มีความคิดที่สร้างสรรค์ มีการพัฒนาทีมงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อนำพาทีมงานให้สามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรเพื่อส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานใน บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด มีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ดังนี้

1. ด้านปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

ของพนักงานใน บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ดังนั้นผู้บริหาร และหัวหน้างาน ควรคัดเลือกบุคคลกรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน ซึ่งเป็นกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี และมากกว่า 16 ปีขึ้นไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 45,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 55,000 บาท และนอกจากนี้ควรปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน และพัฒนาการจัดหาทรัพยากร เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในปฏิบัติงานที่บ้าน ดังนี้

1.1 กลุ่มพนักงานช่วงอายุ 20-39 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จต่ำกว่ากลุ่มอื่น อันอาจจะเป็นเนื่องจากพนักงานในกลุ่มนี้มีกิจกรรมและความสนใจต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้องทำให้ ไม่มีสมาธิและทำให้ความมุ่งมั่นในการทำงานลดลง ทางบริษัท ควรให้ความสนใจและมีการ ติดตามตรวจสอบปริมาณงานและ คุณภาพงานมากกว่ากลุ่มคนช่วงอายุอื่น หรือ ทำการกำหนดให้หน่วยงานสารสนเทศของบริษัท ทำการปิดกั้น การใช้งานแอปพลิเคชันหรือสื่อต่างๆที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อให้กลุ่มคนนี้มีสมาธิกับการทำงานมากขึ้น

1.2 กลุ่มสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานจากที่บ้านด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จต่ำกว่ากลุ่มอื่นอันอาจจะเป็นเนื่องจาก กลุ่มคนเหล่านี้มีอิสระ และบางส่วนไม่มีภาระ จึงอาจทำให้สนใจในกิจกรรมที่เกี่ยวกับตนเองมากกว่าที่จะมุ่งมั่นทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จเหมือนกับผู้มีภาระทางครอบครัวทางบริษัทควรจัดกิจกรรมการให้มีการแข่งขันในการทำงาน โดยมีของรางวัลเป็นสิ่งของที่ดีดึงดูดกลุ่มคนสถานภาพนี้ เช่นบัตรกำนัลเพื่อใช้ในการช้อปปิ้ง บัตรที่พักรหรือ ทริปท่องเที่ยว เพื่อกระตุ้นให้คนกลุ่มนี้มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

1.3 กลุ่มการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านด้านการจัดหาทรัพยากรและโดยรวม ต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอันอาจจะเป็นเนื่องจาก กลุ่มนี้อาจจะมีตำแหน่งงานที่สูงกว่าลักษณะงานและความรับผิดชอบ ต่างออกไปมีความยากและซับซ้อนมากกว่าทำให้การปฏิบัติงานจากที่บ้านเป็นไปได้ยาก ทางบริษัท ควรส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ในด้านการจัดหาทรัพยากร โดยการเพิ่มสนับสนุนค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่พนักงานต้องรับภาระเพิ่มมากขึ้นจากการทำงานที่บ้าน เช่น ค่า internet ค่าโทรศัพท์ ค่าไฟ เป็นต้น ต่อมาคือจัดเตรียมอุปกรณ์ Hardware สำหรับการปฏิบัติงาน

จากที่บ้านที่มีประสิทธิภาพสูงเพื่อให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกและรวดเร็ว เช่น Laptop และ
 ควรพัฒนาโปรแกรม software ที่มีคุณภาพ มีความเสถียร และลดปัญหาการทำงานที่บ้าน

1.4 กลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่
 บ้านด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จและด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายต่ำกว่ากลุ่มอื่น อาจจะ
 เนื่องจากคนกลุ่มนี้มีประสบการณ์ต่ำกว่าคนกลุ่มอื่น ทำให้การทำงานให้สำเร็จลุล่วงเป็นไปได้
 ยากกว่า คนกลุ่มอื่น ทางบริษัทควรส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ในด้านการ
 บรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ซึ่งการส่งเสริมด้านการบรรลุ
 เป้าหมายความสำเร็จนั้นหัวหน้างานควรมีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด
 และเป็นที่ยกย่องในการปฏิบัติงานที่ดีโดยสอบถามถึงสภาพการปฏิบัติงาน รวมถึงอุปสรรคและ
 ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานเพื่อให้สามารถแก้ไขได้ทันเวลาที่ให้งานออกมาตรงตามเป้าหมาย เป็นไป
 ตามวัตถุประสงค์ และงานเสร็จตรงตามเวลา เนื่องจากเป็นบุคลากรกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงาน
 น้อยกว่ากลุ่มอื่น สำหรับด้านการพัฒนาความพึงพอใจของทุกฝ่ายนั้นองค์กรควรมุ่งสร้างทัศนคติที่
 ดีต่อการทำงานที่บ้านเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อการทำงานที่บ้าน ซึ่งจะทำให้เกิดผลการ
 ปฏิบัติงานที่ดี และเกิดความพึงพอใจของทุกฝ่าย

1.5 กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่
 บ้านด้าน ด้านการจัดหาทรัพยากรและด้านกระบวนการปฏิบัติงานต่ำกว่ากลุ่มอื่น อันอาจจะ
 เนื่องจากคนกลุ่มนี้อาจจะมีตำแหน่งหน้าที่ ที่สูงกว่ามีรายละเอียดงานที่ซับซ้อนกว่าคนกลุ่มอื่น
 ทำให้กระบวนการปฏิบัติงานและทรัพยากรที่มีอยู่ไม่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติจากที่บ้าน โดยทาง
 บริษัทควรส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ในด้านการจัดหาทรัพยากร และด้าน
 กระบวนการปฏิบัติงาน สำหรับกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป ซึ่งเป็นบุคลากรที่
 อยู่ในตำแหน่งระดับหัวหน้างานและระดับบริหาร โดยในด้านการจัดหาทรัพยากรนั้นองค์กรควร
 ส่งเสริมทรัพยากรที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับลักษณะงาน โดยการจัดเตรียมอุปกรณ์
 คอมพิวเตอร์/Laptop หรืออุปกรณ์ในการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานจากที่บ้าน
 ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น จัดเตรียมอุปกรณ์ software ที่เพียงพอต่อการทำงาน เช่น software
 เกี่ยวกับการประชุมทางไกลที่มีคุณภาพ และควรเพิ่มสวัสดิการค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการทำงานที่
 บ้านอย่างเหมาะสม เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าน้ำ ค่าไฟ รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น การซื้อ software
 หรือระบบที่ช่วยสนับสนุนให้การทำงานที่บ้านมีประสิทธิภาพอีกทั้งยังมีส่วนช่วยให้กระบวนการ
 ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับการส่งเสริมด้านกระบวนการปฏิบัติงานองค์กรควร
 พัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานเข้าสู่รูปแบบดิจิทัลเพื่อให้การปฏิบัติงานที่บ้านดำเนินไปอย่างง่ายขึ้น

มีการวางแผนทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกฝ่ายเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่นเพื่อให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน

2. ปัจจัยการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวิธีการสื่อสาร โดยการปฏิบัติงานจากที่บ้านนั้นปัจจัยในการสื่อสารต่างจากการปฏิบัติงานในสำนักงานตามปกติ โดยบริษัทสามารถนำผลการวิจัยมาทำการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและจัดหาทรัพยากรที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาปัจจัยด้านการสื่อสารให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

2.1 ด้านผู้ส่งสาร พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ควรตระหนักและคำนึงถึงผลลัพธ์ของการสื่อสาร เนื่องจากผลการวิจัย ด้านผู้ส่งสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านทุกด้าน ดังนั้นพนักงานทุกคนที่มีบทบาทหน้าที่ในการส่งสารควรสร้างตัวตนให้เป็นที่ยอมรับและมีความเชื่อถือ ควรมีความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลของผู้รับสารโดยจะต้องสื่อสารในขณะที่ผู้รับสารมีความพร้อมและสื่อสารโดยคำนึงถึงความสามารถในการรับรู้ข้อมูลของผู้รับสาร ควรเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับสารผ่านช่องทางสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ควรเลือกใช้ภาษารวมถึงวิธีการอธิบายที่ง่ายและเหมาะสมกับผู้รับสาร และผู้ส่งสารควรมีความรู้ และมีเข้าใจในเนื้อหาของข้อมูลที่จะส่งออกไปอย่างดี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ทั้งในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ การจัดหาทรัพยากร กระบวนการในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจทุกฝ่ายให้เกิดขึ้นในองค์กร

2.2 ด้านผู้รับสาร จากผลการวิจัย ด้านผู้รับสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านด้านบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย และด้านโดยรวม พนักงานผู้รับสารควรทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากองค์กร เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ควรมีการพัฒนาทักษะในการอ่านที่ดี สามารถคิดวิเคราะห์และตีความข้อมูลได้ผ่านช่องทางสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ควรทำความเข้าใจข้อมูลที่ได้รับได้อย่างรวดเร็ว และควรมีทักษะด้านการฟังที่ดีสามารถคิดวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับฟังผ่านช่องทางสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน เพื่อให้ผู้รับสารสามารถใช้ประโยชน์จากการสื่อสารไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างบรรลุความสำเร็จ และเกิดความพึงพอใจของทุกฝ่าย

2.3 ด้านข้อมูลข่าวสาร พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ควรตระหนักและคำนึงถึงข้อมูลข่าวสารที่ทำการสื่อสารออกไป เนื่องจากผลการวิจัย ด้านข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านทุกด้าน โดยแนวทางในการพัฒนาด้านข้อมูลข่าวสารควรให้ความสำคัญและปฏิบัติตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านทุกครั้ง ควรพิจารณาว่าข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ได้รับผ่านการปฏิบัติงานจากที่บ้านในหน่วยงานของท่าน เชื่อถือได้ เข้าใจง่ายและไม่กำกวม ควรพิจารณาถึงข้อมูลจะต้องตรงความต้องการของผู้รับและมีประโยชน์สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการส่งข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าและบริษัทคู่ค้าขององค์กรจะต้องมีความถูกต้องและสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ทั้งในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ การจัดหาทรัพยากร กระบวนการในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจทุกฝ่ายให้เกิดขึ้นในองค์กร เช่น การส่งอีเมลควรมีวิธีการเขียนที่เป็นทางการรายละเอียดครบถ้วน ส่วนการส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชันการสื่อสารอื่นเช่น Microsoft team ที่ใช้งานในองค์กร หรือ Line กับบุคคลภายนอกองค์กร ควรมีเนื้อหากระชับเข้าใจง่าย เพื่อให้สารถูกส่งไปยังผู้รับสารที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเข้าใจง่าย ถูกต้องและสมบูรณ์

2.4 ด้านวิธีการสื่อสาร พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน ควรตระหนักและคำนึงถึงวิธีการสื่อสารที่ทำการสื่อสารออกไป เนื่องจากผลการวิจัย ด้านวิธีการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านทุกด้าน โดยแนวทางในการพัฒนาด้านวิธีการสื่อสาร องค์กรควรสนับสนุนช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านที่เพียงพอและเหมาะสมกับการประชุมและสื่อสารกับบุคคลภายนอก วิธีการสื่อสารจะต้องพิจารณาถึงความสะดวกและรวดเร็วในประสานงานกับพนักงานในองค์กรโดยการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน การเลือกวิธีการสื่อสารจะต้องเหมาะสมกับผู้รับและผู้รับทำให้เกิดความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน และการเลือกวิธีการสื่อสารจะต้องเป็นวิธีที่ช่วยให้การสื่อสารมีความครบถ้วนทันสมัยและสามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังได้จากช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ทั้งในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ การจัดหาทรัพยากร กระบวนการในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจทุกฝ่ายให้เกิดขึ้นในองค์กร ตัวอย่างเช่น จดหมายที่มีลักษณะเป็นทางการควรรีใช้อีเมลในการส่งให้ผู้รับสาร แต่ถ้าเป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ เช่น แจ้งให้ทราบ หรือต้องการความรวดเร็วในการดำเนินการ สามารถใช้ การสื่อสารอื่นเช่น Microsoft team ที่ใช้งานภายใน

องค์กร หรือ แอปพลิเคชัน Line กับบุคคลภายนอกองค์กร ในการสื่อสารได้ โดยวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมจะช่วยให้กับปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

โดยการพัฒนาขีดความสามารถด้านการสื่อสารของพนักงาน ทางบริษัทสามารถจัดอบรมโดยให้วิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร มาให้ความรู้เพิ่มเติมเพื่อจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ความฉลาดทางอารมณ์ จากผลการวิจัยมีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ได้แก่ ด้านเก่ง และด้านสุข ดังนั้นทางบริษัทควรส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ดังนี้

3.1 ด้านเก่ง โดยแนวทางการส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งของพนักงาน องค์กรควรมุ่งเน้นส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะและความรู้ความสามารถสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้านได้เทียบเท่ากับการปฏิบัติงานที่สำนักงาน ส่งเสริมทักษะการแก้ปัญหาด้วยตนเองเพื่อให้สามารถแก้ปัญหาระหว่างการทำงานจากที่บ้านได้ ส่งเสริมให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์ทำความรู้จักกับผู้อื่นได้ผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านเพื่อประโยชน์ของการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการอธิบายเหตุผลที่เหมาะสม ผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีความสามารถหาสาเหตุของปัญหาได้อย่างมีหลักการแม้จะปฏิบัติงานจากที่บ้าน ตลอดจนการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความสามารถในการทำหน้าที่ได้ดีแม้จะเป็นการปฏิบัติงานจากที่บ้าน โดยการเพิ่มศักยภาพเหล่านี้อาจทำได้โดยการจัดอบรมเพิ่มศักยภาพ หรือการแนะนำจากพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่าในการแก้ปัญหา เมื่อพนักงานมีทักษะมากขึ้นก็จะสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ง่ายขึ้นและรวดเร็ว เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2 ด้านสุข โดยแนวทางในการส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์

ด้านสุขของพนักงาน องค์กรควรพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับการทำงานที่บ้าน เพื่อส่งเสริมในเรื่องความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยหัวหน้างานอาจจะทำการสอบถามพนักงานทุกคนถึงความเห็นส่วนบุคคลของพนักงานในการปฏิบัติงานจากที่บ้านด้านความรู้สึก แล้วทำการพัฒนาแก้ไขให้ปัญหาต่างๆ ให้ตรงจุด ยกตัวอย่างเช่นการจัดสรรปริมาณงานให้เหมาะสมกับแต่ละคน เพื่อให้พนักงานได้มีเวลาร่างจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านมาทำกิจกรรมส่วนตัวที่ชื่นชอบมากขึ้น มีความสุขกับการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ใกล้ชิดกับครอบครัวมากขึ้นจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน และหาวิธีการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานได้ด้วยตนเอง เมื่อ

พนักงานทำงานด้วยปริมาณงานที่เหมาะสมและมีความสุขในการทำงานก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านสูงมากขึ้น

จะเห็นได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์นั้นมีความสำคัญที่จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านมากขึ้นโดยองค์กรควรจัดการอบรมเกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของ ปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานใน บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด มีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีการเพิ่มคำถามข้อปลายเปิด เช่น ข้อความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อจะได้สามารถนำข้อเสนอแนะดังกล่าวมาประกอบการพิจารณา ในการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านมากขึ้น

2. จากผลการศึกษาในครั้งนี้กลุ่มพนักงานช่วงอายุ 20-39 ปีและกลุ่มโสด/หม้าย/หย่าร้าง มีความสัมพันธ์ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จต่ำกว่ากลุ่มอื่นจึงควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของคนกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย

3. การศึกษาครั้งนี้ยังขาดการวัดผลเกี่ยวกับการสื่อสารจึงควรศึกษาถึงปัญหาในการสื่อสารจากการทำงานที่บ้าน ที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาการสื่อสารจากที่บ้านของพนักงานใน บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. การศึกษาครั้งนี้ยังขาดการศึกษาในเชิงลึกเกี่ยวกับทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน ดังนั้นจึงควรศึกษาความต้องการด้านทรัพยากรที่สนับสนุนในการปฏิบัติงานที่บ้าน ของพนักงานใน บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการจัดหาทรัพยากรให้มีความเพียงพอ เหมาะสม และมีคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานใน บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ได้อย่างเหมาะสม

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัยนี้มีความเหมาะสมกับประชากรขนาดใหญ่ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยอาจเลือกใช้ สถิติแบบนอนพาราเมตริก (Nonparametric Statistics) ซึ่งเหมาะสมกับประชากรขนาดเล็กเพื่อเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ได้

บรรณานุกรม

- Ballow, R., Gilson, T. Q., & Odiome, G. S. (1962). *Executive skills: Their dynamics and development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Intelligence Inventory (EQ-i): technical manual*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z. J. (2014). Does Working from Home Work? Evidence from a Chinese Experiment *. *The Quarterly Journal of Economics*, 130(1), 165-218.
- Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z. J. (2015). Does Working from Home Work? Evidence from a Chinese Experiment. *The Quarterly Journal of Economics*, 130(1), 165-218.
- Crosbie, T., & Moore, J. (2004). Work-Life Balance and Working from Home. *Social Policy and Society*, 3, 223-233.
- Felstead, A., & Jewson, N. (2000). *In work, at home: Towards an understanding of homeworking*. London: Routledge.
- Goleman, D. (1998). The emotional intelligence of leaders. *Leader to Leader*, 1998(10), 20-26.
- Henson, K., Felstead, A., & Jewson, N. (2002). In Work, at Home: Towards an Understanding of Homeworking. *Contemporary Sociology*, 31, 34.
- Hynes, M. (2014). Telework Isn't Working: A Policy Review. *The Economic and Social Review*, 45(4), 579-602.
- James, P., & Hopkinson, P. (2006). *E-Working at BT: The Economic, Environmental and Social Impacts Final Report*. Retrived from <http://www.sustainit.org/>
- Jones, K. (2010). *Going Home: New Technology's Impact on Remote Work Engagement: Advance in Business Research*.
- Kenneth Jones. (2010). Going Home: New Technology's Impact on Remote Work Engagement. *Advances in Business Research*, 1(1), 168 - 175.
- Kruachieve. (2020). Suggest Tools for Working from Home during the Epidemic of COVID-

19. Retrieved from <https://www.kruachieve.com>
- Lupton, P., & Haynes, B. (2000). Teleworking – the perception-reality gap. *Facilities*, 18, 323-328.
- Mann, S., & Holdsworth, L. (2003). The Psychological Impact of Teleworking: Stress, Emotions and Health. *New Technology, Work and Employment*, 18, 196-211.
- Mateyka, P. J., Rapino, M. A., & Landivar, L. C. (2012). *Home-Based Workers in the United States: 2010*. U.S. Census Bureau, Washington, DC: Retrieved from <https://www.census.gov/prod/2012pubs/p70-132.pdf>
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. (pp. 3-34). New York, NY, US: Basic Books.
- Nilles, J. (1998). *Managing Telework: Strategies for Managing the Virtual Workforce*.
- Punnitamai W. (1999). Emotional Intelligence (EQ): Happiness Index and the success of Life. *Super X Zone*.
- Richmond, V. P., McCroskey, J. C., & Roach, K. D. (1997). Communication and decision-making styles, power base usage, and satisfaction in marital dyads. *Communication Quarterly*, 45(4), 410-426.
- Rogers, E. M. (1976). *Communication in Organizations*. The Free Press.
- Schramm, W. (1973). *Men, message, and media: a look at human communication*.
- Sparrow, P. (2000). New employee behaviours, work designs and forms of work organization: what is in store for the future of work? *Journal of Managerial Psychology*, 15, 202-218.
- Stephen, S. (1996). *Flexible Working: a Strategic Guide to Successful Implementation and Operation*. London: Kogan Page.
- Techsauce Media. (2563). Work From Home คืออะไร ทำอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ ในสถานการณ์ COVID-19 โดยพุทธิพงษ์ ปุณณกันต์. สืบค้นจาก <https://techsauce.co/tech-and-biz/how-to-work-from-home-des-covid-19>
- The Telework Coalition. (n.d.). Telework Facts. Retrieved from www.telcoa.org/id33.htm
- Wechsler, B. (1995). Coping and coping strategies: a behavioural view. *Applied Animal*

Behaviour Science, 43(2), 123-134.

World at Work. (2006). Telework Trendlines for 2006. Retrieved from

<http://www.worldatwork.org/waw/search/searchWorldatWork.jsp?N=0&Ntt=telework+trendlines+2006&Ntk=General&Ntx=mode+matchallpartial>

Zbar, J. (2002). Slimming Down with Telework. Retrieved from [www.Network-](http://www.Network-world.com/net.worker/columnists/2002/1209zbar.html)

[world.com/net.worker/columnists/2002/1209zbar.html](http://www.Network-world.com/net.worker/columnists/2002/1209zbar.html)

Zenkeler, M., Darchen, S., Mateo-Babiano, I., & Baffour, B. (2019). Home-based work in cities: In search of an appropriate urban planning response. *Futures*, 102494.

เกศณรินทร์, ง. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์กรคลังสินค้า. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

เบญจวรรณ แจ่มจำริญ. (2557). ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก

<http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1573/1/benjawan.jamj.pdf>

เบญจริสา ตันเจริญ. (2562, มกราคม - มิถุนายน). กลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรสำหรับองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็ก. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพปาง, 8(1), 192 - 205.

เสาวลักษณ์ อวยพร. (2564, 18 เมษายน). โฆษก ศบค.วอน Work from Home สำนักข่าวอินโฟเควสท์ (IQ). <https://www.ryt9.com/s/iq01/3215911>

โสภิตา ปันขโมธา. (2563). อิทธิพลของการสื่อสารและวัฒนธรรมในองค์กร ที่ส่งผลต่อการยอมรับในการะงานพนักงานบัญชีของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

ไพโรจน์ ญัตติอักษรวงศ์. (2562, กรกฎาคม - ธันวาคม). การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์กับผู้บริหารยุคใหม่. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 7(2), 12 - 26.

กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ้สยาม จำกัด. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

กนกวรรณ ชูชีพ. (2551). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบัน

บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก

http://www.doe.go.th/prd/suratthani/service/param/site/166/cat/18/sub/0/pull/detail/view/detail/object_id/296

กรมสุขภาพจิต. (2546). คุณภาพชีวิตและความเครียดของนักเรียนมัธยมศึกษาในประเทศไทย.

กรุงเทพฯ: บียอนพับลิชชิ่ง.

กรมสุขภาพจิต. (2563). ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขระหว่างประเทศ ที่ WHO เพิ่งประกาศ คืออะไร

สำคัญอย่างไร. สืบค้นจาก <https://www.dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=30178>

กรมสุขภาพจิต. (2563). Gen Y/Gen Me กลุ่มผู้กุมชะตาโลก. สืบค้นจาก

<https://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=1251#:~:text=%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%81%E0%B8%9A%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%A5%E0%B8%B8%E0%B9%88%E0%B8%A1%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%95%E0%B8%B2%E0%B8%A1,%E0%B8%9B%E0%B8%B5%20%E0%B9%82%E0%B8%94%E0%B8%A2%E0%B9%81%E0%B8%95%E0%B9%88%E0%B8%A5%E0%B8%B0%E0%B8%81%E0%B8%A5%E0%B8%B8%E0%B9%88%E0%B8%A1%20%E0%B9%83%E0%B8%99>

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทักษะคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมกา

ปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2558). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 15).

กรุงเทพฯ: สามลดา.

กิตติยา ลีดิคุณรัตน์. (2556). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮนอินเตอร์เนชั่น

แนล จำกัด. (ปริญญาโทบริหารธุรกิจปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.

ขวัญชัย ชมศิริ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตใน

เขตกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาโทบริหารธุรกิจปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก

<http://dSPACE.spu.ac.th/bitstream/123456789/5649/1/%E0%B8%82%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%8D%E0%B8%8A%E0%B8%B1%E0%B8%A2%20%E0%B8>

[%8A%E0%B8%A1%E0%B8%A8%E0%B8%B4%E0%B8%A3%E0%B8%B4.pdf](#)

- ชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์. (2525). ประชากรศึกษาและประชากรศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ติน ปรัชญพฤทธิ. (2543). การบริหารการพัฒนา: ความหมาย เนื้อหา แนวทาง และปัญหา. กรุงเทพฯ: อักษรไทย.
- ธร สุนทรายุทธ. (2543). หลักการและทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2540). การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการบริหาร. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558. (2558, 10 สิงหาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 032 ตอนที่ 86 ก, น. 28-29). สืบค้นจาก <https://ddc.moph.go.th/law.php?law=1>
- พัชนี เขยจรรยา. (2541). แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์ (พ. 5 Ed.). กรุงเทพฯ: เอลโล่การพิมพ์.
- พิชัย เสี่ยมจิต. (2542). การเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- มนัสนันท์ ศรีนาคร. (2552). การทำงานทางไกลและที่บ้าน. *JOURNAL OF ENVIRONMENTAL MANAGEMENT*, 5(2). สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JEM/article/view/29085>
- มัทนี คำสำราญ. (2559, กรกฎาคม-ธันวาคม). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของชาวมุสลิมในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสาร อัล-ฮิกมะฮฺ มหาวิทยาลัยฟาฏอนี*, 6, 12.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วศิน สันทรกรณ์. (2557). ลักษณะทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ และปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลต่อการซื้ออะไหล่ระดับยนต์ในสินค้าประเภทหลอดไฟหน้ารถยนต์. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1485/1/wasin.sanh.pdf>
- วันชัย มีชาติ. (2548). พฤติกรรมการบริหาร องค์การสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิโรจน์ วิทยาเวโรจน์. (2563). แผนปฏิบัติงาน ในระยะที่มีภัยพิบัติ โรคระบาด COVID-19. [อีเมลล์]. ประเทศไทย.

วิกิพีเดีย. (2560). ความฉลาดทางอารมณ์. สืบค้นจาก

<https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%89%E0%B8%A5%E0%B8%B2%E0%B8%94%E0%B8%97%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B8%AD%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B8%93%E0%B9%8C>

วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547a). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547b). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์ การพิมพ์.

สมิต สัชฌุกร. (2547). เทคนิคการจัดประชุม. กรุงเทพฯ: สายธาร.

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

อนุกุล ทรงกลิ่น. (2559). ความฉลาดทางอารมณ์การรับรู้ความสามารถของตนเองและภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี). สืบค้นจาก

<http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/3049>

อภิขล ทองมั่ง กำเนิดว่า. (2563, เดือนกันยายน – ธันวาคม). การทำงานที่บ้าน: แนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง. วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม, 19(3), 119-130.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์ และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด การตอบ คำถามไม่มีคำตอบถูก หรือ ผิด ขอให้ท่านตอบคำถามตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อให้ได้ ข้อมูลเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการ และ จัดหาทรัพยากรในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ให้ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด

2. ข้อมูลของแต่ละบุคคลที่ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม ผู้วิจัย จะไม่นำข้อมูลแต่ละบุคคลมาเปิดเผยในที่สาธารณะ อีกทั้ง การให้ข้อมูลในครั้งนี้จะไม่มีผลใดๆ ต่อ การปฏิบัติงานของท่าน

3. แบบสอบถามฉบับนี้ จำแนกออกเป็น 3 ตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยการสื่อสาร

ตอนที่ 3 ความฉลาดทางอารมณ์

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน บริษัท

ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

วิชชา จันทร์ทอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย \surd ลง () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1 เพศ

- () ชาย
- () หญิง

2 อายุ

- () 20 – 29 ปี
- () 30 – 39 ปี
- () 40 – 49 ปี
- () 50 ปีขึ้นไป

3 สถานภาพ

- () โสด
- () สมรส/อยู่ด้วยกัน
- () หม้าย/อย่าร้าง/แยกกันอยู่

4 ระดับการศึกษา

- () ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- () สูงกว่าปริญญาตรี

5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- () ไม่เกิน 5 ปี
- () 6 - 10 ปี
- () 11 - 15 ปี
- () 16 - 20 ปี
- () 21 – 25 ปี
- () มากกว่า 26 ปีขึ้นไป

6 รายได้

- () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000
- () 25,001 – 35,000
- () 35,001 – 45,000
- () 45,001 – 55,000

() 55,001 – 65,000

() 65,001 บาทขึ้นไป



ตอนที่ 2 ปัจจัยการสื่อสาร

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาคำอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ มากหรือน้อยเพียงใด แล้วให้ท่านทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องว่างทางขวามือของข้อความตามความหมายดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก
เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด



ปัจจัยการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
ผู้ส่งสาร					
1. ท่านสามารถทำให้ผู้รับสารยอมรับและมีความเชื่อถือในตัวท่านผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน					
2. ท่านเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับข้อมูลของผู้รับสารได้โดยผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน					
3. ท่านใช้ภาษารวมถึงวิธีการอธิบายที่ง่ายกับผู้รับสาร					
4. ท่านมีความรู้ และเข้าใจในเนื้อหาของข้อมูลที่จะส่งออกไปอย่างดี					
5. ท่านเป็นผู้รู้จักเลือกวิธีการส่งข้อมูลที่เหมาะสมให้กับผู้รับสารผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน					

ปัจจัยการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
ผู้รับสาร					
1.ท่านมีทักษะด้านการฟัง ที่ดีสามารถคิดวิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้รับฟังผ่านช่อง ทางการสื่อสารจากการ ปฏิบัติงานจากที่บ้าน					
2.ท่านมีการพัฒนาทักษะ ในการอ่านที่ดีสามารถคิด วิเคราะห์และตีความข้อมูล ได้ผ่านช่องทางการสื่อสาร จากการปฏิบัติงานจากที่ บ้าน					
3.ท่านสามารถทำความเข้าใจ ข้อมูลที่ได้รับได้อย่าง รวดเร็ว					
4. ท่านและเพื่อนร่วมงาน ของท่านได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานจากองค์กรของ ท่านแล้วสามารถนำไป ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและ ครบถ้วน					

ปัจจัยการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
ข้อมูลข่าวสาร					
1. ข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้า และบริษัทคู่ค้าขององค์กร ของท่านได้รับมีความ ถูกต้องและสามารถ นำไปใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ					
2. ท่านปฏิบัติตามข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับผ่านช่อง ทางการสื่อสารจากการ ปฏิบัติงานจากที่บ้านทุก ครั้ง					
3. ข้อมูลที่ท่านได้รับผ่าน การปฏิบัติงานจากที่บ้าน ตรงความต้องการและมี ประโยชน์สามารถนำไปใช้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4. ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับ การปฏิบัติงานที่ได้รับผ่าน การปฏิบัติงานจากที่บ้าน ในหน่วยงานของท่าน เชื่อถือได้ เข้าใจง่ายและไม่ กำกวม					

ปัจจัยการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
วิธีการสื่อสาร					
1. ท่านได้รับความครบถ้วน ทันสมัยและสามารถค้นหา ข้อมูลย้อนหลังได้จากช่อง ทางการสื่อสารจากการ ปฏิบัติงานจากที่บ้าน					
2. ท่านได้รับความสะดวก และรวดเร็วในประสานงาน กับพนักงานในองค์กรโดย การสื่อสารจากการ ปฏิบัติงานจากที่บ้าน					
3. ท่านคิดว่าช่องทางการ สื่อสารจากการปฏิบัติงาน จากที่บ้านที่องค์กร สนับสนุนให้ใช้เพียงพอ และเหมาะสมกับการ ประชุมและสื่อสารกับ บุคคลภายนอก					
4. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับ ช่องทางการสื่อสารจาก การปฏิบัติงานจากที่บ้าน					

ตอนที่ 3 ความฉลาดทางอารมณ์

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณารับข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ มากหรือน้อยเพียงใด แล้วให้ท่านทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องว่างทางขวามือของข้อความตามความหมายดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก
เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด



ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
ด้านดี					
1. ท่านสามารถคอยเพื่อให้ บรรดาเป้าหมายที่พอใจแม้ จะต้องใช้เวลายาวนานกว่า ปกติ					
2. ท่านมักมีปฏิกิริยาตอบ โต้รุนแรงต่อปัญหาเพียง เล็กน้อย					
3. ท่านสังเกตได้ว่าผู้ที่ ติดต่อกับท่านมีอารมณ์ เปลี่ยนแปลงผ่านช่อง ทางการสื่อสารจากการ ปฏิบัติงานจากที่บ้าน					
4. ท่านไม่ยอมรับในสิ่งที่ ผู้อื่นปฏิบัติต่างจากที่ท่าน คิด					
5. เมื่องานของท่าน ผิดพลาดท่านสามารถ กล่าวขอโทษผู้อื่นได้					
6. ท่านยอมรับข้อผิดพลาด ของผู้อื่นได้ยาก					

ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
ด้านเก่ง					
1.ท่านสามารถทำหน้าที่ได้ดีแม้จะเป็นการปฏิบัติงานจากที่บ้าน					
2.ท่านสามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้เทียบเท่ากับการปฏิบัติงานที่สำนักงาน					
3.ท่านสามารถหาสาเหตุของปัญหาได้อย่างมีหลักการแม้จะปฏิบัติงานจากที่บ้าน					
4 ท่านรู้สึกว่าการแก้ปัญหาจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านเป็นเรื่องยากสำหรับท่าน					
5.ท่านสามารถทำความรู้จักกับผู้อื่นได้ผ่าน ช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน					
6.เมื่อท่านไม่เห็นด้วยกับผู้อื่นท่านมีความสามารถในการอธิบายเหตุผลที่เหมาะสม ผ่านช่องทางการสื่อสารจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน					

ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
ด้านสุข					
1.เมื่อท่านเครียดจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านท่านสามารถหาวิธีผ่อนคลายได้					
2.ท่านใกล้ชิดกับครอบครัวมากขึ้นจากการปฏิบัติงานจากที่บ้าน					
3.ท่านมีเวลาว่างจากการปฏิบัติงานจากที่บ้านมาทำกิจกรรมส่วนตัวที่ท่านชอบมากขึ้น					
4.ท่านมีความสุขกับการปฏิบัติงานจากที่บ้าน					

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ มากหรือน้อยเพียงใด แล้วให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องว่างทางขวามือของข้อความตามความหมายดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก
เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด



ด้านประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานจากที่บ้าน	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
ด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จ					
1.จำนวนงานที่ปฏิบัติงาน จากที่บ้านออกมาตรงตาม เป้าหมาย					
2.คุณภาพงานที่ปฏิบัติงาน จากที่บ้านออกมาตรงตาม วัตถุประสงค์ของงาน					
3.ท่านสามารถปฏิบัติงาน ได้ตรงตามเวลาจากการ ปฏิบัติงานจากที่บ้าน					

ด้านประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานจากที่บ้าน	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
ด้านการจัดหา ทรัพยากร					
1.องค์กรของท่านได้ จัดเตรียมอุปกรณ์ Hardware, สำหรับการ ปฏิบัติงานจากที่บ้านได้ อย่างเหมาะสม เช่น Laptop					
2.องค์กรของท่านได้ จัดเตรียมอุปกรณ์ software, สำหรับการ ปฏิบัติงานจากที่บ้านได้ อย่างเหมาะสมเช่น Programการใช้งานที่ เกี่ยวกับงาน					
3.ท่านมีความเห็นว่า องค์กรควรช่วยเหลือ ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการ ปฏิบัติงานจากที่บ้าน เช่น ค่า internet ค่าไฟ					

ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้าน	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน					
1.องค์กรของท่านมีแนวทางการปฏิบัติงานจากที่บ้านให้พนักงานอย่างชัดเจน					
2.องค์กรได้ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น					
3.องค์กรมีความยืดหยุ่นในแนวทางและกฎระเบียบต่างๆในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน					

ด้านประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานจากที่บ้าน	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
ด้านความพึงพอใจของ ทุกฝ่าย					
1. ท่านมีความพึงพอใจกับ ระบบการปฏิบัติงานจากที่ บ้านที่ทางองค์กรจัดเตรียม ไว้ให้					
2. ท่านคิดว่าผู้ที่ ประสานงานกับองค์กร เช่น ลูกค้าหรือบริษัทคู่ค้ามี ความพึงพอใจกับระบบ การปฏิบัติงานจากที่บ้านที่ ทางองค์กรจัดเตรียมไว้ให้					
3. ท่านคิดว่าองค์กรมี ความพึงพอใจต่อผลการ ปฏิบัติงานจากที่บ้านของ พนักงานผ่านการ ปฏิบัติงานจากที่บ้าน					



ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่ง และสถานที่ทำงาน
1. ผศ.ดร.สุนทรี เหล่าพัตจัน	อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. อาจารย์. ดร.สันติ เต็มประเสริฐสกุล	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจเพื่อ สังคมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ จินต์นุพงศ์	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจเพื่อ สังคมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	วิชา จันทร์ทอง
วัน เดือน ปี เกิด	16 Nov 1985
สถานที่เกิด	กรุงเทพ
วุฒิการศึกษา	2552 วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาฟิสิกส์ประยุกต์ จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอม เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ที่อยู่ปัจจุบัน	11/210 ม.โกลเด้นนีโอ ถ.กิ่งแก้ว ต.ราชาเทวะ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540

