



**ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน**  
**กรณีศึกษา : บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)**

**Factors Affecting The Work Efficiency of Work From Home Accountants:**  
**A Case study of CP ALL Public Company Limited**

**นคเรศ เพ็ชรมณี**

**Nakared Phetmanee**

**สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**  
**สาขาวิชาบริหารธุรกิจ**  
**มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements**  
**for the Degree of Master of Business Administration**

**Prince of Songkla University**

**2561**

ชื่อสารนิพนธ์                      ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงาน  
 ที่บ้าน กรณีศึกษา: บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

ผู้เขียน                                      นายนครศ เพ็ชรมณี

สาขาวิชา                                  บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....

..... ประธานกรรมการ

(ดร.พัฒน์จิ โกญจนาท)

(ดร.พัฒน์จิ โกญจนาท)

..... กรรมการ

(นายวิญชัย อุ่นอดิเรกกุล)

..... กรรมการ

(นางสาวกาญจนาด จงภักดิ์)

.....

(ดร.สุนันทา เหมทานนท์)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา: บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
ผู้เขียน	นายนครศ เพ็ชรธมณี
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2560

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้านของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน และศึกษาความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตัวเอง ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ การสนับสนุนและการให้คำปรึกษาที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน จำนวน 116 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน และทดสอบอิทธิพลของตัวแปรด้วย การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะความรวดเร็วในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ด้านลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และจากการทดสอบผลการศึกษา พบว่า ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง และการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน

<b>Minor Thesis Title</b>	Factors Affecting The Work Efficiency of Work From Home Accountants: A Case study of CP ALL Public Company Limited
<b>Author</b>	Mr. Nakared Phetmanee
<b>Major Program</b>	Business Administration
<b>Academic Year</b>	2017

### **ABSTRACT**

This study is, thus proposed to examine the performance levels of the work from home accountants of CP ALL Public Company Limited, to study personal factors affect the work and work efficiency and to study flexibility and job autonomy, technology and equipment, and support and mentoring that ultimately affect the work and work efficiency of the work from home accountants of CP ALL Public Company Limited. The samples of the study were 116 accountants who work from home. The research instrument to collect data was a questionnaires. To analyze the data, descriptive statistics which including frequency, percentage, mean and standard deviation. Inferential statistics for hypothesis testing, which t-test, one-way ANOVA and Multiple regression analysis.

Findings revealed that in term of performance levels of the work from home accountants of CP ALL Public Company Limited in the highest levels, had average of work rapidity 4.63. Personal factors did not affect to work efficiency. Conclusively, flexibility and job autonomy and support and mentoring are the main factors that affect work efficiency of work from home accountants at CP ALL Public Company Limited.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือ รวมทั้งการให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือและกำลังใจอย่างดียิ่งจากบุคคลต่อไปนี้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.พัฒน์จิ โภคยจนาท ที่กรุณาให้คำแนะนำ เสนอแนวคิดและให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ อีกทั้งได้ใช้เวลาในการให้คำแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์นี้จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ไว้ ณ โอกาสนี้

อาจารย์วิญชัย อุ่นอดิเรกกุล และ อาจารย์กาญจนาล จงภักดี ที่ได้ใช้เวลาในการให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องและแนะนำแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อสารนิพนธ์นี้จนเสร็จสมบูรณ์

คณาจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่างๆและให้การอบรมสั่งสอนผู้ศึกษามาโดยตลอด

ท่านผู้บริหาร และพี่ๆน้องๆ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ที่ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์ รวมถึงเพื่อนๆทุกคนที่ให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจในการจัดทำ รวมทั้งผู้ที่คอยช่วยเหลืออีกหลายท่าน

คุณประโยชน์ที่พึงได้รับจากการศึกษาฉบับนี้ ผู้ศึกษาขออุทิศแก่คุณพ่อและคุณแม่ และขอกราบขอบพระคุณผู้มีส่วนช่วยเหลือและสนับสนุนทุกท่าน ที่คอยเป็นกำลังใจทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

นภเรศ เพ็ชรมณี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
ABSTRACT.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
รายการตาราง.....	(8)
รายการภาพประกอบ.....	(9)
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
1.6 ข้อยกเว้นการศึกษา.....	5
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>6</b>
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล.....	9
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการปฏิบัติงานที่บ้าน.....	10
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน.....	11
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
2.6 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	18
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....</b>	<b>20</b>
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	20
3.2 เครื่องมือในการศึกษา.....	21
3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการศึกษา.....	22

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>26</b>
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	26
4.2 ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง.....	29
4.3 ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	30
4.4 การสนับสนุนและการให้คำปรึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	31
4.5 ด้านประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	32
4.6 ผลการทดสอบลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน.....	35
4.7 ผลการทดสอบความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ การสนับสนุนและการให้ คำปรึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน.....	39
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>42</b>
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	42
5.2 อภิปรายผล.....	45
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	49
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>52</b>
<b>ภาคผนวก ก เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย.....</b>	<b>58</b>
<b>ภาคผนวก ข ประวัติผู้เขียน.....</b>	<b>66</b>

## รายการตาราง

ตาราง	หน้า	
2.1	สรุปลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน.....	17
2.2	สรุปลักษณะปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน.....	18
3.1	จำนวนประชากร จำแนกตามสำนักบัญชี.....	21
3.2	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	23
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล.....	27
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสังกัดภาค/มณฑล.....	29
4.3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้าน ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง.....	30
4.4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้าน ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์.....	31
4.5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้าน การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา.....	32
4.6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้าน ประสิทธิภาพการทำงาน.....	33
4.7	ประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามเพศ.....	35
4.8	ประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามอายุ.....	35
4.9	ประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา.....	36
4.10	ประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	36
4.11	ประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	37
4.12	ประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน.....	37
4.13	ประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามอายุงาน.....	38
4.14	ประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามสังกัดภาค/มณฑล.....	38
4.15	ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอนของตัวพยากรณ์ที่ดี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงาน.....	40
4.16	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งต่อประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงาน.....	41



## รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	19

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคโลกาภิวัตน์ที่สภาวะทางสังคมและเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ภายใต้การแข่งขันในด้านการลงทุนธุรกิจที่มากขึ้น ธุรกิจจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อที่จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์และคุณภาพสูงสุด การพัฒนาองค์กรให้เกิดความโดดเด่นสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้นั้น ปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งคือบุคลากรภายในองค์กรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ทำงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ มีความพยายาม กระตือรือร้น และสามารถตอบสนองเป้าหมายขององค์กรให้ลุล่วงได้ ด้วยสภาพสังคมและวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปของคนในปัจจุบัน ที่มีความเป็นปัจเจกบุคคลมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงภาระหน้าที่ของแต่ละบุคคลที่ต้องรับผิดชอบในแต่ละครัวเรือน ในสภาพเศรษฐกิจซึ่งมีความไม่แน่นอนย่อมสร้างแรงกดดันและ สภาวะแวดล้อมรอบตัวที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น มลภาวะรถติด ราคาน้ำมัน รายจ่ายต่างๆ รวมไปถึงปัญหาภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ การดูแลครอบครัว เช่น การดูแลผู้สูงอายุ หรือดูแลบุตร ทำให้ความสุขในการใช้ชีวิตลดน้อยลงในการทำงาน บุคลากรบางส่วนเลือกที่จะออกจากงานมาเพื่อดูแลภาระที่บ้าน นอกจากสูญเสียรายได้จากการทำงานและต้องแบกรับค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้นแล้ว ยังทำให้องค์กรสูญเสียโอกาสสำหรับบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาองค์กร จากสภาวะปัญหาสภาวะดังกล่าว ทำให้เกิดเป็นการปฏิบัติงานรูปแบบที่เรียกว่า การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) เป็นการทำงานจากสถานที่ใดเวลาใดก็ได้ โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการทำงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานในสถานที่อยู่ห่างไกลออกไป และทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง (มนัสนันท์ ศรีนาการ และ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2553)

การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากสภาวะทางสังคมรวมถึงเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีพัฒนาอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นระบบเครือข่ายทางอินเทอร์เน็ต โปรแกรมออนไลน์ หรือการจัดเก็บข้อมูลแบบใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลาง โดยในปัจจุบันข้อมูลขององค์กรได้รับการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทำให้การปฏิบัติงานที่บ้านมีความเป็นไปได้มากยิ่งขึ้น การปฏิบัติงานที่บ้านนอกจากสามารถลดปัญหาด้านความเครียดจากสภาวะแวดล้อม อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการ

ประหยัดค่าใช้จ่าย และลดเวลาในการทำงานและเพิ่มประสิทธิผลจากการปฏิบัติงาน (Nilles, 1994, อ้างถึงใน Major, Veriveand and Joice, 2008) โดยงานวิจัยส่วนใหญ่พบว่าพนักงานไม่ต้องเข้าออฟฟิศหรือสถานที่ทำงานนั้นให้ผลลัพธ์และประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีกว่า และคนรุ่นใหม่ มักทำงานในสถานที่และเวลาที่มีความยืดหยุ่น (ธงชัย ชลศิริพงษ์, 2560)

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) บริษัทหนึ่งในกลุ่มธุรกิจของเครือเจริญโภคภัณฑ์ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2531 เป็นบริษัทผู้ดำเนินธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven โดยได้รับสิทธิแต่เพียงผู้เดียว (Exclusive Right) ให้ประกอบธุรกิจภายใต้เครื่องหมายการค้า “7-Eleven” ในประเทศไทย ภายใต้สัญญา Area License Agreement ตั้งแต่วันที่ 7 พฤศจิกายน 2531 อีกทั้งเป็นบริษัทที่จัดอยู่ในกลุ่มบริษัทยักษ์ใหญ่ที่มีประสิทธิภาพของประเทศไทย และเป็นบริษัทแรกๆที่นำรูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านมาใช้ โดยเริ่มต้นโครงการกับหน่วยงานบัญชีขององค์กรเป็นหน่วยงานแรกตั้งแต่ปี 2559 (บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน), 2559)

การปฏิบัติงานที่บ้านของหน่วยงานบัญชี บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในนวัตกรรมการทำงานรูปแบบใหม่ที่ถูกนำมาใช้โดยอาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความยืดหยุ่นในเวลาการทำงาน ลดปัญหาการขาด ลา มาสาย การลาออก ตลอดจนลดค่าใช้จ่ายต่างๆที่เกิดขึ้นในการเดินทาง ซึ่งการนำรูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านมาใช้กับหน่วยงานบัญชี พบว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคลมีทั้งความรวดเร็วและความล่าช้าในการปฏิบัติงาน พนักงานบางคนทำงานได้เกินเป้าที่หน่วยงานตั้งไว้ แต่ประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพของงานกลับลดลง มีการแก้ไขงานอยู่ตลอดเวลา ทำให้ข้อมูลบัญชีที่ส่งไปยังหน่วยงานอื่นขาดความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ

จากผลการปฏิบัติงานดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่ศึกษาและทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษาบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ปัจจัยและสาเหตุตลอดจนนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยองค์กรจะได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานกับหน่วยงานอื่นๆขององค์กร หรือนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุตามนโยบายและทิศทางขององค์กรที่กำหนดไว้

## 1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตัวเอง ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงลักษณะของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน และนำข้อมูลผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ผู้บริหารระดับสูง สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ให้กับองค์กรได้มากขึ้น
3. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาของผู้ที่ต้องการจะศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ในครั้งต่อไป

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

**1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร** คือ พนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน ของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

**1.4.2 ขอบเขตด้านเวลา** ใช้ระยะเวลาในการศึกษาเป็นระยะเวลาประมาณ 2 เดือน ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2560 – มกราคม 2561

**1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา** ศึกษาลักษณะปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย

**1.4.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล** ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงาน

**1.4.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน** ได้แก่ ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตัวเอง ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา

**1.4.3.3 ประสิทธิภาพในการทำงาน** โดยศึกษาผลลัพธ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในด้านความสามารถในการทำงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

**1.5.1 พนักงานบัญชี** หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน ของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

**1.5.2 การปฏิบัติงานที่บ้าน** หมายถึง รูปแบบการปฏิบัติงานแบบหนึ่ง ที่พนักงานสามารถเลือกสถานที่ในการปฏิบัติงาน ได้ทั้งที่บ้านหรือสถานที่ที่ใกล้เคียงที่พักอาศัยของพนักงาน โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นตัวเชื่อมโยงในการสื่อสารและการปฏิบัติงาน

**1.5.3 ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง** หมายถึง ระดับความอิสระและความสามารถในการควบคุมตนเองในการปฏิบัติงาน โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถเลือกที่จะจัดสรรเวลาและกระบวนการทำงานทั้งหมดจนเสร็จสิ้นการทำงาน

**1.5.4 ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์** หมายถึง การมีสภาพของอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีทุกอย่างครบครัน สามารถที่จะใช้งานจากอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการได้โดยทันที เพื่อการปฏิบัติงานที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**1.5.5 การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา** หมายถึง การแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาในการดูแลให้การสนับสนุนและให้คำปรึกษาในสิ่งที่ไม่เพิ่มความรู้ ความเข้าใจในการทำงานซึ่งกันและกัน และมีการติดต่อสื่อสารในด้านกิริยาและวาจาที่ดี

**1.5.6 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงาน โดยที่บุคคลนั้นมีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตน ภายใต้นโยบาย เป้าหมายให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

**1.5.6.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน** หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถและความพร้อมที่มีต่อคุณภาพของงาน ตลอดจนความพยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ภายใต้วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และนโยบายที่กำหนด

**1.5.6.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความสามารถในการทำงาน โดยใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นและง่ายขึ้นกว่าเดิมสามารถทำงานเสร็จได้ตามเป้าหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด มีความถูกต้อง ความรวดเร็ว และคุณภาพของงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ต้องการ เพื่อส่งต่อข้อมูลให้กับหน่วยงานอื่นๆ ได้ด้วยความรวดเร็ว

**1.5.6.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำของงานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานที่กำหนด

## 1.6 ข้อยกจัดการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน โดยเข้าร่วมโครงการปฏิบัติงานที่บ้านมาแล้ว 1 ปี เท่านั้น ซึ่งอาจทำให้ผลการศึกษาไม่ครอบคลุมปัจจัยและระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้านทั้งหมด อีกทั้งศึกษาหน่วยงานบัญชีเพียงหน่วยงานเดียวซึ่งเป็นหน่วยงานแรกที่เข้าร่วมโครงการของบริษัทเท่านั้น

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษาบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด ได้ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการปฏิบัติงานที่บ้าน
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดการศึกษา

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับแนวคิดเรื่องปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยที่สำคัญได้ ดังนี้

John D. Millet (1974, อ้างถึงใน ทิรัสมัชชา พิพัฒน์เพ็ญและคณะ, 2557) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลมนุษย์และให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น

Ryan (1954, อ้างถึงใน ทิรัสมัชชา พิพัฒน์เพ็ญและคณะ, 2557) กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficiency) ว่าเป็นผลของความสัมพันธ์ในเชิงบวก จากมุมมองการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งเปรียบเทียบสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนมอบให้กับงาน เช่น ความมุ่งมั่นเอาใจใส่ ความขยันหมั่นเพียร และความพยายาม กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากการทำงานนั้น

ปัทมาพร ท่อชู (2557) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถ และทักษะในการกระทำของบุคคล ของตนเอง หรือของผู้อื่น ให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กรอันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กรเกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

เบญจวรรณ พร้อมมูล (2558) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นมีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตน ภายใต้นโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนด

ณัฐธัญ ถนักรบ (2545) ให้ความหมายประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถและความพร้อม ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ พยายามทุ่มเทด้วยความคล่องแคล่ว มีระเบียบภายใต้กฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง เสร็จทันเวลา และมีมาตรฐาน มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร งานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

สิริรัตน์ สวขสม (2546) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นความสามารถของพนักงานในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายตามเป้าหมายขององค์กร หากพิจารณาจากรับผิดชอบต่อหน้าที่ สามารถประเมินได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพจากการประเมินผลจากการทำงานโดยตนเอง โดยพิจารณาจากความรู้อุณหภูมิของตนเอง ความรู้สึกพึงพอใจ การประสบความสำเร็จในการทำงาน การแก้ไขปัญหา

2. ประสิทธิภาพจากการประเมินผลงานจากผู้บังคับบัญชา คือ ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาต่อการทำงานของพนักงานในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรับผิดชอบ การกระตือรือร้น ความรวดเร็วในการทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ และการได้รับความไว้วางใจในการทำงาน

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (2540 อ้างถึงใน รัชญ์ณัชช รุ่งโรจน์สุวรรณ, 2553) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระยะเวลาในการทำงาน ระดับ การศึกษาสติปัญญา บุคลิกภาพ

2. ปัจจัยที่ได้รับจากงาน ได้แก่ ขนาดของธุรกิจ ประเภทของงาน บทบาทหน้าที่ทางอาชีพ ทักษะความชำนาญ สถานภาพทางภูมิศาสตร์

3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ได้แก่ รายได้ความมั่นคง สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้า บทบาทหน้าที่การทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การจัดการ

ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน (2550) พบว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ และทักษะของบุคคลที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน การมีความคิดริเริ่มใหม่ๆ ตลอดจนความแม่นยำในการทำงาน ย่อมทำให้บุคคลและองค์กรพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว โดยประสิทธิภาพในการทำงานนั้นวัดผลได้ 7 ด้าน ดังนี้



1. ปริมาณงาน (Quantity of Work) คือการกำหนดความมากน้อยเกี่ยวกับจำนวน เป็นมาตรฐานในการมอบหมายงานให้การทำงานแก่พนักงานเป็นรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่ประสบผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่แน่นอน โดยวัดผลสำเร็จเกี่ยวกับงานตรงเวลา ความมีประสิทธิภาพผลต่างๆ

2. คุณภาพงาน (Quality of Work) เป็นคุณภาพเกี่ยวกับผลงาน กล่าวคือ มีความถูกต้อง ความครบถ้วน ประณีต ทันเวลาและเป็นที่ยอมรับจากผลงานที่สำเร็จจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

3. ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) คือผู้ทำงานมีความรู้ ความเข้าใจชัดเจนใน คู่มือวิธีปฏิบัติงาน รวมถึงการนำทักษะและเทคนิคต่าง ๆ ที่จำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานเกี่ยวกับตนเองและงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี

4. คุณภาพเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal) คือพฤติกรรมเกี่ยวกับบุคคลที่แสดงออกทางบุคลิกภาพการแต่งกาย กิริยาท่าทาง การใช้วาจาที่เหมาะสม การให้ความช่วยเหลืองาน และความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานทั้งต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงานและต่อองค์กร

5. ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperativeness) คือการที่ผู้ทำงานมีความสามารถและเต็มใจทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือระหว่างกัน มีความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีทั้งกับผู้บังคับบัญชาและลูกน้องเพื่อการมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

6. มีความน่าไว้วางใจ (Dependability) คือการที่ผู้ทำงานมีความน่าไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเกี่ยวกับองค์กร โดยมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ละเอียดถี่ถ้วน ความแม่นยำ ไว้วางใจได้ในเรื่องเวลาและเรื่องอื่น ๆ

7. มีความคิดริเริ่ม (Creativity) คือการที่ผู้ทำงานมีความกระตือรือร้นในการใฝ่หาความรู้ทั้งในงานที่ทำอยู่ และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กล้าที่จะเริ่มต้นงานได้ด้วยตนเอง และไม่กลัวที่จะดำเนินการด้วยตนเองคนเดียว แก้ไขปัญหาด้วยเหตุและผล

กล่าวโดยสรุปประสิทธิภาพการทำงาน คือ ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงาน โดยที่บุคคลนั้นมีความพร้อมและมีทักษะความสามารถความทุ่มเทเอาใจใส่อย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตน ภายใต้นโยบาย เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนด มีความรับผิดชอบและความพยายามในการทำงาน มีรวดเร็ว ถูกต้องในการปฏิบัติงานควบคู่ไปกับคุณภาพและมาตรฐาน ตามที่องค์กรกำหนด อีกทั้งคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล จะส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) กล่าวว่า ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ภูมิหลังเฉพาะบุคคล (Personal Background) หรือชีวประวัติของแต่ละบุคคล (Biographical Characteristics) อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส และความอาวุโสในงาน

ชาโรณี จันทร์แสงศรี (2540 อ้างถึงใน ธัญญ์ณัชช รุ่งโรจน์สุวรรณ, 2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สติปัญญา การศึกษา และบุคลิกภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในองค์กร โดยลักษณะส่วนบุคคลจะเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรที่ต่างกันออกไป

สมพงษ์ เกษมสิน (2549, อ้างถึงใน บุญศิริ บุญรัตน์, 2556) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงานว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานนั้นมีหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ภูมิหลังทางวัฒนธรรม ระดับความปรารถนา การรับสถานการณ์ กลุ่มอ้างอิง กิจกรรมภายในงานและนอกงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดในประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นฤมล กิตตะยานนท์ (2527, อ้างถึงใน คทาวุธ พรหมายน, 2545) ได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลถูกกำหนดโดยคุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Individual Attributes) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ (Demographic characteristics) ลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เผ่าพันธุ์ เชื้อชาติ

2. ลักษณะเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ (Competence characteristics) ลักษณะเกี่ยวกับความถนัดและความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ได้มาจากการอบรม และสั่งสมประสบการณ์

3. ลักษณะเกี่ยวกับทางด้านจิตวิทยา (Psychological characteristics) ซึ่งได้แก่ ทักษะคติ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่างๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

เบญจวรรณ พร้อมมูล (2558) ได้กล่าวว่า ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อันประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ ระยะเวลาในการทำงาน สติปัญญา การศึกษา และบุคลิกภาพ ซึ่งตัวแปรด้านบุคคล (Individual

Variables) จะแสดงถึงลักษณะความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งและส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป

สรุปได้ว่าลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล คือคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งถูกกำหนดโดยภูมิหลังของแต่ละบุคคลที่ส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป อีกทั้งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง อันได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการปฏิบัติงานที่บ้าน

Nilles (1998) ให้ความหมายการปฏิบัติงานที่บ้าน (Teleworking) ว่าเป็นรูปแบบหรือคำแทนของเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร เช่น การสื่อสารทางไกลและคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นการย้ายตัวงานสู่ผู้ปฏิบัติงานได้โดยตรง แทนการเคลื่อนย้ายผู้ปฏิบัติงานสู่ตัวงานเหมือนในอดีต อีกทั้งเป็นการปฏิบัติงานภายนอกสำนักงานเป็นบางครั้งบางคราว เพื่อขจัดความตึงเครียดต่อการทำงานในรูปแบบดั้งเดิม (การทำงานในสำนักงาน) สอดคล้องกับ Ravi S. Gajendran and David A. Harrison, (2007) ที่ว่า การปฏิบัติงานที่บ้านคือการทำงานในที่อื่นๆ มากกว่าในที่ทำงานของบริษัท โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารกับคนอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

วารสารรัตน์ โชติรัตน์ (2546 อ้างถึงใน มนัสนันท์ ศรีนาการ และ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2553) ได้ให้ความหมายของการทำงานทางไกลและที่บ้าน หมายถึง รูปแบบในการทำงานรูปแบบหนึ่ง ที่ให้อิสระกับผู้ปฏิบัติงานในการเลือกสถานที่ทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นตัวเชื่อมโยงในการสื่อสารและการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพซึ่งสถานที่ทำงานเหล่านั้น อาจจะเป็นที่บ้าน ที่ศูนย์กลางหรือสถานที่ที่ใกล้กับที่พักอาศัยของพนักงานเพื่อเพิ่มความสะดวกในการปฏิบัติงาน

ประคัลภ์ ปันทพลังกูร (2559) กล่าวว่า การทำงานทางไกล (Remote Work) คือรูปแบบการทำงานที่พนักงานสามารถทำงานได้ทั่วโลกโดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาทำงานในบริษัท สามารถนั่งทำงานที่ใดก็ได้ เป็นการทำงานที่มีลักษณะยืดหยุ่น มีอิสระภาพ อาศัยเทคโนโลยี อุปกรณ์เครื่องมือ เป็นตัวเชื่อมโยงการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเสร็จตามเป้าหมาย

ทั้งนี้ลักษณะของผู้ที่ทำงานทางไกล (Type of teleworker) มีความแตกต่างจากลักษณะของคนทำงานรูปแบบดั้งเดิม โดย Nilles (1998) ได้ให้ความเห็นว่า ผู้ที่ทำงานทางไกลและที่บ้านต้องเป็นผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงาน มีความมุ่งมั่นที่จะให้งานประสบความสำเร็จ เป็นผู้ที่

วินัยในตนเอง เพราะรูปแบบการทำงานทางไกลและที่บ้านจะไม่มีหัวหน้าคอยควบคุม ต้องสามารถบังคับตนเองได้ ทั้งนี้ทักษะและประสบการณ์เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยในการแก้ปัญหาต่างๆให้เกิดความราบรื่นและสามารถปรับให้การทำงานเกิดความสมดุล

สรุปได้ว่า การทำงานที่บ้าน คือ รูปแบบการทำงานแบบหนึ่ง ที่พนักงานสามารถเลือกสถานที่ในการปฏิบัติงานได้ โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นตัวเชื่อมโยงในการสื่อสารและการปฏิบัติงาน

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน

แนวคิดลักษณะปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่บ้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานนั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยต่างๆ ดังนี้

### 2.4.1 ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง (Flexibility and Job Autonomy)

ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง (Flexibility and Job Autonomy) หมายถึง ระดับความอิสระและความสามารถในการควบคุมตนเองในการปฏิบัติงาน โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถเลือกที่จะจัดสรรเวลา และ กระบวนการทำงานทั้งหมดจนเสร็จสิ้น (Saragih, 2011) โดยกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านจะรู้สึกมีความอิสระในการปฏิบัติงาน (Gajendran and Harrison, 2007) เพราะสามารถที่จะเลือกวิธีปฏิบัติงาน และระยะเวลาที่จะปฏิบัติงานได้ตามต้องการ (Spector, 1986 อ้างถึงใน Gajendran and Harrison, 2007) ซึ่งเมื่อกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านมีความรู้สึกมีอิสระในการปฏิบัติงานแล้ว ก็จะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงาน (Khan, Nawaz, Aleem and Hamed, 2012) สอดคล้องกับ Nguyen, Taylor and Bradley (2003) กล่าวว่า ความอิสระในการปฏิบัติงานมีผลดีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในขณะที่ Shantz, Alfes, Truss and Soane (2013) กล่าวว่า ความอิสระในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันกับงานที่ปฏิบัติซึ่งผลดีต่อการผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

### 2.4.2 ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ (Technology and Equipment)

ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ (Technology and Equipment) หมายถึง สภาพที่มีอยู่อย่างเพียงพอของ เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็น เช่น แป้นพิมพ์

เครื่องพิมพ์ เม้าส์ โมเด็ม และคู่สายโทรศัพท์ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานที่มีสิทธิเข้าถึงระบบได้เมื่อต้องการ (ชาลีณี บุญยะทรัพย์, 2556) การปฏิบัติงานที่บ้านจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่คอยสนับสนุนในการทำงานเนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่บ้านของผู้ที่ปฏิบัติงานมีสะดวกมากยิ่งขึ้น การที่บริษัทที่ไม่มีระบบเทคโนโลยีที่เหมาะสมจะเป็นอุปสรรคในการนำรูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านมาประยุกต์ใช้ ในทางกลับกันหากบริษัทมีโครงสร้างทางเทคโนโลยีที่ดีเหมาะสมกับที่ธุรกิจที่ดำเนินการก็จะช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานที่บ้านได้ (Topi, 2004) (Gani and Toleman, 2006) ในขณะที่ Westfall (2004) กล่าวว่า ผู้ที่นำระบบเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติดีขึ้น ซึ่งตามลักษณะของผู้ที่ปฏิบัติงานที่บ้านจำเป็นที่จะต้องมีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยีมากขึ้น การเตรียมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้มีความน่าเชื่อถือ ปลอดภัย พร้อมใช้งาน เข้าถึงได้ง่ายและใช้งานง่าย ถูกใจผู้ใช้งาน ได้รับในเวลาที่เหมาะสม จะช่วยให้ผู้ใช้งานไปใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดผลผลิตในการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว

#### 2.4.3 การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา (Support and Mentoring)

การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา หมายถึง การมีเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาในการดูแลให้การสนับสนุนและให้คำปรึกษาในสิ่งที่มีความรู้หรือสิ่งที่เพิ่มความเข้าใจในการทำงานเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้การทำงานพนักงานดีขึ้น การให้การสนับสนุนระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีผลเกี่ยวข้องกันในเชิงบวก และเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือในการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน และประหยัดระยะเวลาในการศึกษาเรียนรู้ (Oosthuizen and Mostert, 2010) การที่พนักงานได้รับการสนับสนุนที่เพียงพอเมื่อปฏิบัติงานร่วมกันโดยตรง รวมถึงให้คำแนะนำในส่วนของพฤติกรรมหรือทัศนคติที่ผู้บังคับบัญชาเห็นได้โดยตรงนั้น ย่อมมีโอกาสในการพัฒนาพนักงานไปสู่เป้าหมายของบริษัท (Topi, 2004) การที่ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเข้าใจถึงวิธีการให้การสนับสนุนและให้คำปรึกษาต่อพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านในแต่ละคนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ย่อมที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (McInerney, 1999 อ้างถึงใน Bayrak, 2011) ซึ่งความแตกต่างของการปฏิบัติงานที่บริษัทกับการปฏิบัติงานที่บ้านย่อมแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการเข้าถึงผู้ให้การสนับสนุนและให้คำปรึกษาซึ่งมาจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้โดยตรง

สรุปได้ว่า ลักษณะปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน คือ ลักษณะต่างๆที่มีผลต่อพฤติกรรมและเจตคติของบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยมีลักษณะที่ช่วยให้

บุคคลบรรลุเป้าหมายของการทำงาน ในขณะที่ปฏิบัติงานที่บ้านและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ยิ่งขึ้น

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาผู้ศึกษาได้รวบรวมงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ธัญญ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์ บู้ค เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่ต่างกัน และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ชอบ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กิตติพงษ์ เลิศเสียงชัย (2553) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท นว โลหะไทย จำกัด พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ลักษณะงานที่ปฏิบัติ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานความยุติธรรมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ตลอดจนความสัมพันธ์ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานส่งผลประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

บุญศิริ บุญรัตน์ (2556) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา สำนักงานปฏิบัติการภูมิภาค ภาคใต้ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ อายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านข้อเสนอแนะจากพนักงานในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพงานและลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

อรสุดา คุสิตรัตนกุล (2557) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคคล และ ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า

ในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

นีมนวล ทองแสน (2557) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก อันประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

เบญจวรรณ พร้อมมูล (2558) ได้ศึกษา ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน วิทยาลัยศึกษา พนักงาน หาดทิพย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในขณะที่โอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าประสิทธิภาพส่วนบุคคล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความรวดเร็วในการทำงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

Hartman, Stonerand and Arora (1991) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความพึงพอใจของกลุ่ม Telecommuting พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความพึงพอใจของกลุ่ม Telecommuting จำนวน 97 คน คือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ความอิสระในการทำงาน ความเชี่ยวชาญในงาน และความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน ส่วนการมีเด็กอยู่ในบ้านและลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่ม Telecommuting ในขณะที่ปัญหาของครอบครัวมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่ม Telecommuting ในเชิงลบ

Nguyen, Taylor and Bradley (2003) ได้ศึกษา ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าผลกระทบของความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและความยืดหยุ่นในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยพบว่า การรับรู้ถึงความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ลักษณะส่วนบุคคลมีผลเพียงเล็กน้อยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Topi (2004) ได้ศึกษา การสนับสนุนการทำงานที่บ้านอุปสรรคและแนวทางแก้ไข พบว่าเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มผู้ที่ปฏิบัติงานที่บ้าน

Gani and Toleman (2006) ได้ศึกษา ปัจจัยความสำเร็จและอุปสรรคต่อการนำไปใช้ ในการปฏิบัติงานที่บ้าน ในธุรกิจอีคอมเมิร์ซด้านอิทธิพลของวัฒนธรรมและวัฒนธรรม

องค์กรในออสเตรเลียและสิงคโปร์ พบว่าเทคโนโลยีภายในองค์กรมีส่วนสำคัญในการทำงานในรูปแบบปฏิบัติงานที่บ้าน นำไปสู่การสร้างผลิตผลที่ดีและไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ส่วนค่านิยมที่เกี่ยวกับงานและวัฒนธรรมองค์กรมีบทบาทสำคัญต่อกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่บ้านในระดับสูง เนื่องจากแต่ละบุคคลมีภูมิหลังหรือลักษณะบุคคลแตกต่างกันไปและส่งผลต่อความสำเร็จในงาน

O'Neill, Hambley, Greidanus, MacDonnell and Kline (2009) ได้ศึกษาแรงบันดาลใจสถานการณ์และลักษณะงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกลุ่ม Teleworker พบว่าบุคลิกภาพและลักษณะการสร้างแรงจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความพึงใจในกลุ่ม Teleworker ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ความมีอิสระ และความขยัน ความมีระเบียบวินัย วาระการดำรงตำแหน่งซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่ม teleworker ส่วนปัจจัยภายนอก เช่น การมีเด็กอยู่ในบ้าน และความซับซ้อนของงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่ม Teleworker ที่ลดลง

Oosthuizen and Mostert (2010) ได้ศึกษาเหตุผลและกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับปฏิริยาเชิงบวกระหว่างการทำงานและการอยู่บ้านของผู้จัดการ พบว่าปัจจัยการสนับสนุนและให้คำปรึกษาระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา มีปฏิริยาเชิงบวกต่อกัน การได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาทำให้พนักงานเกิดความรับผิดชอบต่องาน และมีความเข้าใจในงานมากยิ่งขึ้น ช่วยให้ประหยัดระยะเวลาในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานที่บ้านมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

Vaiman (2011) ได้ศึกษา ลักษณะของความต้องการของบุคคลและจูงใจในการทำงานของพนักงาน พบว่าสิ่งที่พนักงานต้องการในขณะที่ทำงานคือ การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม ความมีอิสระในการทำงาน สิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน โอกาสของความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

Saragih (2011) ได้ศึกษา ผลกระทบจากการรับผิดชอบในงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานชายของธนาคารในเขตพื้นที่ภาคเหนือเมืองออร์กากาตาร์และโซโล จำนวน 190 คน พบว่าการรับผิดชอบในงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ไม่สัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนเองเป็นสิ่งที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบในงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

Bayrak (2012) ได้ศึกษา การบริการและการสนับสนุนด้านไอทีของพนักงานกลุ่ม Telecommuting พบว่า การได้รับการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับพนักงานที่



ปฏิบัติงานที่บ้าน และการได้รับสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านในเชิงบวก

Ganta (2014) ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานเพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความต้องการส่วนบุคคลด้านผลตอบแทน สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ได้ดีที่สุด และมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชามีผลต่อการกระตุ้นการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้ศึกษาสามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงาน กรศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ได้ดังนี้

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ผู้ศึกษาได้เลือกศึกษา เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่ง และอายุงาน ซึ่งเป็นลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ดังตารางที่ 2.1 โดยการศึกษาของคนกลุ่มนี้ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในกลุ่มงานของบริษัท

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน ผู้ศึกษาเลือกที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย

- 1.ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง
- 2.ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์
- 3.การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา

โดยงานวิจัยของกลุ่มคนข้างต้น พบว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้านมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มคนหรือพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้าน ดังตารางที่ 2.2

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้ศึกษาสามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานได้ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล	ณัฐชัย รัตนตรบ (2545)	คทาวิช พรหมมาน (2545)	ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550)	รัชฎ์ณัฐช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553)	บุญศิริ บุญรัตน์ (2556)	นันทนวด ทองแสน (2557)	อรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557)	เบญจวรรณ พร้อมมูล (2558)	ผู้ศึกษา
เพศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
อายุ	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
ระดับการศึกษา	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
สถานภาพสมรส	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓
รายได้ต่อเดือน		✓		✓	✓	✓	✓		✓
ตำแหน่ง	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
อายุงาน					✓	✓	✓		✓
ประสบการณ์ในการทำงาน	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
แผนก / ฝ่าย								✓	

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้ศึกษาสามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้ ดังนี้

ตารางที่ 2.2 สรุปลักษณะปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงาน	ผู้ศึกษา								
	Topi (2004)	Westfall (2004)	Gani & Toleman (2006)	Oosthuizen & Mostert (2010)	Saragih, (2011)	Bayrak (2012)	Khan, Nawaz, Aleem & Hamed (2012)	Shantz, Alfes, Truss & Soane (2013)	ผู้ศึกษา
- ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน	✓				✓		✓	✓	✓
- ด้านความอิสระและการควบคุม ตนเองในการทำงาน							✓	✓	✓
- ด้านความพร้อมทางเทคโนโลยี อุปกรณ์	✓	✓	✓			✓			✓
- ด้านการสนับสนุนและการให้ คำปรึกษา	✓			✓		✓			✓
- ด้าน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	✓								

## 2.6 กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้ผู้ศึกษาสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ได้ดัง ภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษาบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิจัยเชิงพรรณนาด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research Method) และวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือในการศึกษา
- 3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน ของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 116 คน (ฝ่ายบุคคลประจำสำนักบัญชี บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน), 2560)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีเพียงหน่วยงานเดียว จึงสามารถทำการเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงมีจำนวนเท่ากับประชากรคือ 116 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและลดความคาดเคลื่อนจากการเลือกตัวอย่าง (Sampling error) ที่อาจไม่สมบูรณ์ทำให้ได้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ผิดพลาด

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร จำแนกตามสำนักบัญชี

สำนักบัญชี	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
กรุงเทพและปริมณฑลโซนเหนือ (BN)	10
กรุงเทพและปริมณฑลโซนตะวันออก (BE)	13
กรุงเทพและปริมณฑลโซนตะวันตก (BW)	15
กรุงเทพและปริมณฑลโซนใต้ (BS)	9
มณฑลขอนแก่น (RN)	24
มณฑลนครสวรรค์ (RC)	12
มณฑลชลบุรี (RE)	11
มณฑลภาคใหญ่ (RS)	20
สำนักงานเขตพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ (Sub area CM)	2
<b>รวม</b>	<b>116</b>

### 3.2 เครื่องมือในการศึกษา

การศึกษานี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งศึกษารายละเอียดจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีโครงสร้างแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และ อายุงาน โดยคำถามเป็นคำถามปิดให้เลือกตอบ

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งแบบสอบถามได้มาจากกรอบแนวคิด ดังนี้

2.1 ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง ดัดแปลงจากงานศึกษาของ Gajendran and Harrison (2007), Nguyen, Taylor, Aleem and Bradley (2003), Shantz, Alfes, Truss and Soane (2013) เมื่อนำมาปรับเข้ากับบริบทของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จึงได้แบบสอบถามจำนวน 7 ข้อ

2.2 ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ ดัดแปลงจากงานศึกษาของ Westfall (2004), Topi (2004), Gani and Toleman (2006) เมื่อนำมาปรับเข้ากับบริบทของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จึงได้แบบสอบถามจำนวน 7 ข้อ

2.3 การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา ดัดแปลงจากงานศึกษาของ Oosthuizen and Mostert (2010), Bayrak, (2012) เมื่อนำมาปรับเข้ากับบริบทของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จึงได้แบบสอบถามจำนวน 7 ข้อ

**ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน** เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคลด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน โดยดัดแปลงแบบสอบถามให้เข้ากับบริบทของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จึงได้แบบสอบถามจำนวน 15 ข้อ

สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert) ผู้ศึกษากำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ คือ

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- ระดับ 3 หมายถึง เฉยๆ
- ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ** เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นว่า ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน

### 3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการศึกษา

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามทดลองที่ได้จากขั้นตอนที่กล่าวมาข้างต้น ไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านหน่วยงานบัญชี บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุงานไม่ถึง 1 ปี จำนวน 30 คน เพื่อนำผลที่ได้มาตรวจสอบความเหมาะสมของแบบสอบถาม ทั้งนี้ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

หลังจากที่ทำการเก็บข้อมูลแล้ว ผู้ศึกษาได้ทดสอบเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าความเชื่อมั่นของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยกำหนดให้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในช่วง 0.7 ขึ้นไป (สราวุธ กันหลง, 2555) ซึ่งจากการวิเคราะห์แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.972 โดยแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ประเด็นคำถาม	จำนวน (ข้อ)	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
1.ด้านความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง	7	0.863
2.ด้านความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์	7	0.930
3.ด้านการสนับสนุนและการให้คำปรึกษา	7	0.942
4.ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	15	0.967
<b>รวม</b>	<b>36</b>	<b>0.972</b>

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้านของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 116 ชุด โดยการเก็บข้อมูลแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สำนักบัญชีขนาดใหญ่ (RS) นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ส่วนสำนักบัญชีอื่นๆ ผู้ศึกษาได้ส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของสำนักบัญชีนั้นๆ และขอความอนุเคราะห์จากฝ่ายบุคคลของแต่ละสำนักในการเก็บคืนแบบสอบถามให้กับผู้ศึกษา เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาตรวจความเรียบร้อยและความสมบูรณ์ แล้วนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับ ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและสรุปผลการศึกษาต่อไป



### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบความเรียบร้อยและความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด 116 ชุด เพื่อนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และ อายุงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ และการได้รับการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาที่มีความสัมพันธ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และความถูกต้องในการปฏิบัติงาน โดยการค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (มัลลิกา บุญนาค, 2548) ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ และการได้รับการสนับสนุนและการให้คำปรึกษา ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน โดยแบ่งเกณฑ์แปลผลจัดเป็นระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน โดยแบ่งเกณฑ์แปลผลจัดเป็นระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพการทำงานมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพการทำงานปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพการทำงานน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพการทำงานน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้ค่า t-test และ F-test หากพบว่ามีแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จะทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe

4. การทดสอบอิทธิพลของตัวแปรด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ และการได้รับการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555)

สูตรในการคำนวณ ดังนี้

	$Y$	$=$	$a+b_1X_1+b_2X_2+\dots+b_kX_k$
โดยที่	$Y'$	$=$	ค่าพยากรณ์ของตัวแปรตาม
	$a$	$=$	ค่าคงที่
	$b_1, b_2, b_k$	$=$	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย
	$X_1, X_2, X_k$	$=$	ค่าสังเกตของตัวแปรอิสระ

ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวอักษรย่อ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ดังนี้

$Y$	แทน	ประสิทธิภาพการทำงาน
$X_1$	แทน	ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง
$X_2$	แทน	ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์
$X_3$	แทน	การสนับสนุนและการให้ปรึกษา

หากการที่ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณมีค่าใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่าค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมาก (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วน สมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 116 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งผลการวิเคราะห์สามารถแบ่งออกเป็น 7 ส่วนดังนี้

4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ส่วนที่ 2 ด้านความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเองของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.3 ส่วนที่ 3 ด้านความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.4 ส่วนที่ 4 ด้านการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.5 ส่วนที่ 5 ด้านประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.6 ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

4.7 ส่วนที่ 7 ผลการทดสอบความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ การสนับสนุนและการให้คำปรึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

#### 4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 86.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ตามลำดับ

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 ส่วนผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปีมีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และผู้ที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8

**ระดับการศึกษา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 93.1 และระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9

**สถานภาพสมรส** ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีสถานภาพที่เป็นโสด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมาเป็นสถานภาพสมรส จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 ส่วนสถานภาพที่หย่าร้าง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และสถานภาพหม้าย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

**รายได้ต่อเดือน** ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากมีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 ส่วนผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทมีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไปมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

**ตำแหน่งงานปัจจุบัน** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 77.6 รองลงมาดำรงตำแหน่งพนักงาน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการแผนก/เทียบเท่า มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

**อายุงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 รองลงมามีอายุงาน 2 – 5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 ส่วนอายุงาน 6 -10 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 11 -15 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 116)

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
หญิง	100	86.2
ชาย	16	13.8
<b>2. อายุ</b>		
มากกว่า 40 ปี	42	36.2
31-35 ปี	32	27.6

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n = 116)

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี	26	22.4
36-40 ปี	16	13.8
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ปริญญาตรี	108	93.1
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	6.9
<b>4. สถานภาพสมรส</b>		
โสด	62	53.4
สมรส	47	40.5
หย่าร้าง	5	4.3
หม้าย	2	1.7
<b>5. รายได้ต่อเดือน</b>		
20,001 – 30,000 บาท	62	53.4
30,001 – 40,000 บาท	25	21.6
40,001 – 50,000 บาท	14	12.1
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	11	9.5
50,001 บาทขึ้นไป	4	3.4
<b>6. ตำแหน่งงานปัจจุบัน</b>		
ระดับเจ้าหน้าที่	90	77.6
ระดับพนักงาน	14	12.1
ระดับผู้จัดการแผนก/เทียบเท่า	12	10.3
<b>7. อายุงาน</b>		
16 ปีขึ้นไป	37	31.9
2 - 5 ปี	32	27.6
6 - 10 ปี	28	24.1
11- 15 ปี	19	16.4

ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามสังกัดภาค/มณฑล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดสังกัดมณฑลขอนแก่น (RN) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 รองลงมาสังกัดมณฑลหาดใหญ่ (RS) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 สังกัดกรุงเทพและปริมณฑล โชนตะวันตก (BW) จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 สังกัดกรุงเทพและปริมณฑล โชนตะวันออก (BE) จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และสังกัดมณฑลนครสวรรค์ (RC) มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัดภาค/มณฑล

(n = 116)		
สังกัดภาค / มณฑล	ความถี่	ร้อยละ
มณฑลขอนแก่น (RN)	24	20.7
มณฑลหาดใหญ่ (RS)	20	17.2
กรุงเทพและปริมณฑล โชนตะวันตก (BW)	15	12.9
กรุงเทพและปริมณฑล โชนตะวันออก (BE)	13	11.2
มณฑลนครสวรรค์ (RC)	12	10.3
มณฑลชลบุรี (RE)	11	9.5
กรุงเทพและปริมณฑล โชนเหนือ (BN)	10	8.6
กรุงเทพและปริมณฑล โชนใต้ (BS)	9	7.8
สำนักงานเขตพื้นที่เชียงใหม่ (CM)	2	1.7

#### 4.2 ส่วนที่ 2 ด้านความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเองของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเองของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเองในระดับมากที่สุดทุกข้อ มีเพียงข้อเดียวที่มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานที่บ้านมีชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น ( $\bar{X} = 4.19$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถจัดการงานให้เสร็จภายในเวลางาน โดยมี ( $\bar{X} = 4.69$ ) ดังตารางที่ 4.3

**ตารางที่ 4.3** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง

ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านสามารถจัดการงานให้เสร็จภายในเวลางาน	4.69	0.48	มากที่สุด
2. ท่านสามารถจัดสรรกระบวนการการทำงานทั้งหมดได้ ขณะที่ปฏิบัติงานที่บ้าน	4.53	0.61	มากที่สุด
3. การปฏิบัติงานที่บ้านทำให้ท่านมีเวลาในการดูแลผู้สูงอายุ และบุตร	4.52	0.61	มากที่สุด
4. ท่านสามารถจัดสรรเวลาของตนเอง ครอบครัว สังคมและการทำงานได้เป็นอย่างดี	4.49	0.70	มากที่สุด
5. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในงานตามขอบเขตความรับผิดชอบ	4.31	0.73	มากที่สุด
6. ท่านมีอิสระภาพในการทำงาน	4.28	0.78	มากที่สุด
7. ท่านคิดว่า การปฏิบัติงานที่บ้านมีชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น	4.19	0.77	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.43</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>

#### 4.3 ส่วนที่ 3 ด้านความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ มีเพียง 2 ข้อคำถามที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตที่ท่านเลือกใช้มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.45$ ) และระบบและโปรแกรมของบริษัท รองรับรูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน ( $\bar{X} = 4.29$ ) ดังตารางที่ 4.4

**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้าน4 ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์

ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตที่ท่านเลือกใช้มีความเหมาะสม	4.35	0.60	มากที่สุด
2. ระบบและโปรแกรมของบริษัทรองรับรูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน	4.29	0.64	มากที่สุด
3. ฝ่ายบริการพร้อมให้ความช่วยเหลือเสมอ หากท่านพบปัญหาในการทำงานผ่านเทคโนโลยี อุปกรณ์ของบริษัท	4.20	0.66	มาก
4. เทคโนโลยี อุปกรณ์ของบริษัทรองรับรูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน	4.18	0.65	มาก
5. เทคโนโลยี อุปกรณ์ของบริษัทช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.15	0.66	มาก
6. เทคโนโลยี อุปกรณ์ที่บริษัทเลือกใช้มีประสิทธิภาพช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน	4.14	0.68	มาก
7. เทคโนโลยี อุปกรณ์ของบริษัทช่วยให้ท่านทำงานได้เร็วขึ้น	4.11	0.66	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>

#### 4.4 ส่วนที่ 4 ด้านการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาให้การช่วยเหลือในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ( $\bar{X} = 4.41$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดมีจำนวน 2 คือ ท่านมีความพึงพอใจกับรูปแบบวิธีการสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาเลือกใช้ เช่น การโทรศัพท์ การนัดพบ หรือการส่งอีเมลล์ กับท่านได้รับการสนับสนุนในทุกๆด้านจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 4.34$ ) ดังตารางที่ 4.5



**ตารางที่ 4.5** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านการสนับสนุนและการให้คำปรึกษา

การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาให้การช่วยเหลือในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.41	0.56	มากที่สุด
2. เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาให้การช่วยเหลือด้วยความไม่ตรี	4.40	0.55	มากที่สุด
3. เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาให้การช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปได้	4.40	0.53	มากที่สุด
4. เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ไขปัญหาของท่านได้	4.39	0.61	มากที่สุด
5. ท่านมีความพึงพอใจในการปรึกษางาน โดยตรงกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา	4.39	0.55	มากที่สุด
6. ท่านมีความพึงพอใจกับรูปแบบวิธีการสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาเลือกใช้ เช่น การโทรศัพท์ การนัดพบ หรือการส่งอีเมลล์	4.34	0.62	มากที่สุด
7. ท่านได้รับการสนับสนุนในทุกๆด้านจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา	4.34	0.59	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>

#### 4.5 ส่วนที่ 5 ด้านประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ) ซึ่งจากตารางจะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพการทำงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานจะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) รองลงมาคือ ประสิทธิภาพการทำงานด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.59$ ) และประสิทธิภาพการทำงานในด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) และเมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพรายด้าน พบว่า

ประสิทธิภาพการทำงานในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ

( $\bar{X} = 4.67$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านใช้เทคนิคหรือเครื่องมือที่ทำให้การทำงานมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น ( $\bar{X} = 4.57$ )

ประสิทธิภาพการทำงานในด้านความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความเต็มใจในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 4.63$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เมื่อเกิดปัญหาท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้ ( $\bar{X} = 4.54$ )

ประสิทธิภาพการทำงานในด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านปฏิบัติงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ทางบริษัทกำหนดแนวทางไว้ ( $\bar{X} = 4.65$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านใช้เทคนิคหรือเครื่องมือที่ทำให้งานมีประสิทธิภาพ และมีความถูกต้องมากขึ้น ( $\bar{X} = 4.49$ ) ดังตารางที่ 4.6

**ตารางที่ 4.6** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
ประสิทธิภาพการทำงาน	<b>4.60</b>	<b>0.43</b>	มากที่สุด
<b>1.ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน</b>			
1. ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ	4.67	0.48	มากที่สุด
2. ท่านให้ความสำคัญกับการจัดลำดับการทำงาน	4.66	0.49	มากที่สุด
3. ท่านวางแผนในการทำงาน	4.65	0.51	มากที่สุด
4. ท่านทำงานได้อย่างรวดเร็วและเสร็จตรงเวลา	4.65	0.48	มากที่สุด
5. ท่านใช้เทคนิคหรือเครื่องมือที่ทำให้การทำงานมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น	4.57	0.56	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.63</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
<b>2.ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน</b>			
1. ท่านมีความเต็มใจในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย	4.63	0.50	มากที่สุด
2. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพ	4.62	0.48	มากที่สุด
3. ผลงานของท่านบรรลุ วัตถุประสงค์ และ เป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้	4.61	0.48	มากที่สุด
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้จนสำเร็จแม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติ	4.59	0.54	มากที่สุด
5. เมื่อเกิดปัญหาท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้	4.54	0.51	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.59</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3.ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน</b>			
1. ท่านปฏิบัติงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ทางบริษัทกำหนดแนวทางไว้	4.65	0.51	มากที่สุด
2. ท่านทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ	4.59	0.49	มากที่สุด
3. ท่านทำงานตามที่ได้รับมอบหมายโดยมีข้อผิดพลาดน้อยมาก	4.57	0.49	มากที่สุด
4. ความผิดพลาดในงานของท่านลดลงเมื่อเทียบกับผลการปฏิบัติงานปีก่อน	4.53	0.56	มากที่สุด
5. ท่านใช้เทคนิคหรือเครื่องมือที่ทำให้งานมีประสิทธิภาพ และมีความถูกต้องมากขึ้น	4.49	0.61	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.56</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>

#### 4.6 ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติค่าที (Independent t-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.75 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ	T	Sig.
1.ด้านเพศ					
ชาย	4.65	0.46	มากที่สุด	0.52	0.75
หญิง	4.59	0.42	มากที่สุด		

ประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.13 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ	F	Sig.
2.ด้านอายุ					
น้อยกว่า 30 ปี	4.65	0.40	มากที่สุด	1.89	0.13
31 – 35 ปี	4.64	0.36	มากที่สุด		
มากกว่า 40 ปี	4.62	0.45	มากที่สุด		
36 – 40 ปี	4.36	0.49	มากที่สุด		

ประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติค่าที (Independent t-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.85 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ	T	Sig.
3.ด้านระดับการศึกษา					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.69	0.49	มากที่สุด	0.61	0.85
ปริญญาตรี	4.59	0.43	มากที่สุด		

ประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.30 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามสถานภาพสมรส

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ	F	Sig.
4.ด้านสถานภาพสมรส					
หย่าร้าง	4.66	0.47	มากที่สุด	1.22	0.30
โสด	4.65	0.42	มากที่สุด		
สมรส	4.53	0.44	มากที่สุด		
หม้าย	4.23	0.04	มากที่สุด		

ประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าประสิทธิภาพการทำงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.59 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ	F	Sig.
5. ด้านรายได้ต่อเดือน					
30,001 – 40,000 บาท	4.63	0.43	มากที่สุด	0.69	0.59
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	4.60	0.52	มากที่สุด		
20,001 – 30,000 บาท	4.60	0.40	มากที่สุด		
40,001 – 50,000 บาท	4.60	0.47	มากที่สุด		
มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป	4.25	0.50	มากที่สุด		

ประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน โดยใช้สถิติค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าประสิทธิภาพการทำงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.46 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ	F	Sig.
6. ด้านตำแหน่งงานปัจจุบัน					
ระดับเจ้าหน้าที่	4.62	0.42	มากที่สุด	0.77	0.46
ระดับผู้จัดการแผนก	4.55	0.49	มากที่สุด		
ระดับพนักงาน	4.48	0.46	มากที่สุด		

ประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.38 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามอายุงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ	F	Sig.
7.ด้านอายุงาน					
2 – 5 ปี	4.66	0.37	มากที่สุด	1.02	0.38
16 – ปี ขึ้นไป	4.63	0.44	มากที่สุด		
6 – 10 ปี	4.57	0.41	มากที่สุด		
11 – 15 ปี	4.45	0.52	มากที่สุด		

ประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัดภาค/มณฑล โดยใช้สถิติค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.29 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดภาค/มณฑลต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามสังกัดภาค/มณฑล

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ	F	Sig.
8.ด้านสังกัดภาค/มณฑล					
มณฑลนครสวรรค์ (RC)	4.83	0.43	มากที่สุด	1.22	0.29
กรุงเทพและปริมณฑล โชนใต้ (BS)	4.74	0.40	มากที่สุด		
กรุงเทพและปริมณฑล โชนตะวันตก (BW)	4.65	0.40	มากที่สุด		

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ	F	Sig.
เขตพื้นที่เชียงใหม่ (CM)	4.63	0.50	มากที่สุด		
มณฑลขอนแก่น (RN)	4.62	0.43	มากที่สุด		
มณฑลภาคใหญ่ (RS)	4.59	0.50	มากที่สุด		
มณฑลชลบุรี (RE)	4.52	0.47	มากที่สุด		
กรุงเทพและปริมณฑลโซนเหนือ (BN)	4.44	0.52	มากที่สุด		
กรุงเทพและปริมณฑลโซนตะวันออก (BE)	4.38	0.40	มากที่สุด		

#### 4.7 ส่วนที่ 7 ผลการทดสอบความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ การสนับสนุนและการให้คำปรึกษาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน

การทดสอบวัตถุประสงค์การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis : Stepwise) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งทดสอบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งปัจจัยในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ และการสนับสนุนและการให้คำปรึกษา ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวอักษรย่อ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ดังนี้

Y	แทน	ประสิทธิภาพการทำงาน
X <sub>1</sub>	แทน	ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง
X <sub>2</sub>	แทน	ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์
X <sub>3</sub>	แทน	การสนับสนุนและการให้ปรึกษา

จากการใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis : Stepwise) เพื่อหาปัจจัยที่เป็นตัวพยากรณ์ที่ดีในการทำนายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มีผลการวิเคราะห์ พบว่า ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ และ



การสนับสนุนและการให้คำปรึกษามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 4.15

**ตารางที่ 4.15** ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอนของตัวพยากรณ์ที่ดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	11.562	2	5.781	65.018	0.000
Residual	10.467	113	0.089		
Total	21.609	115			

ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ( Multiple Regression Analysis : Stepwise ) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มีทั้งหมด 2 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา ( $X_3$ ) ค่า  $B = 0.406$  และความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง ( $X_1$ ) ค่า  $B = 0.245$  ตามลำดับ โดยปัจจัยดังกล่าวสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ได้ 0.535 หรือร้อยละ 53.5 ดังตารางที่ 4.16

**ตารางที่ 4.16** แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	1.738	0.253		6.867	0.000
การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา ( $X_3$ )	0.406	0.072	0.489	5.665	0.000
ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง ( $X_1$ )	0.245	0.069	0.308	3.566	0.001
R = 0.731		R Square = 0.535			
Adjusted R Square = 0.527		Standard Error of Estimate = 0.29818			

การที่ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณมีค่าใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยการสนับสนุนและการให้คำปรึกษา ( $X_3$ ) และความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง ( $X_1$ ) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมาก (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555) ซึ่งจากผลการทดสอบสามารถสรุปได้ว่า ถ้าหากการสนับสนุนและการให้คำปรึกษา ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเองเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้น

เขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยในรูปคะแนนดิบได้ ดังนี้

$$Y = 1.738 + (0.406 X_3) + (0.245 X_1)$$

โดยที่ Y คือ ประสิทธิภาพการทำงาน ,  $X_1$  คือ ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง,  $X_3$  คือ การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตัวเอง ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน และเพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 116 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิง คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษา อภิปรายและข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ผลการศึกษาด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้านของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ พบว่า -ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท โดยตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นเจ้าหน้าที่ และมีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป

### 5.1.2 ผลการศึกษาด้านความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเองของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเองโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถจัดการงานให้เสร็จภายในเวลาดังกล่าว ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถจัดสรรกระบวนการการทำงานทั้งหมดได้ขณะที่ปฏิบัติงานที่บ้าน และการปฏิบัติงานที่บ้านทำให้มีเวลาในการดูแลผู้สูงอายุ และบุตร และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าการทำงานที่บ้านมีชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น

### 5.1.3 ผลการศึกษาด้านความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เลือกใช้มีความเหมาะสมระบบและโปรแกรมของบริษัท รองรับรูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เทคโนโลยี อุปกรณ์ของบริษัทช่วยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานได้เร็วขึ้น

### 5.1.4 ผลการศึกษาด้านการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านการสนับสนุนและการให้คำปรึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาให้การช่วยเหลือในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาให้การช่วยเหลือด้วยความไม่ตรีและเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาให้การช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปได้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความพึงพอใจกับรูปแบบวิธีการสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาเลือกใช้ เช่น การโทรศัพท์ การนัดพบ หรือการส่งอีเมลล์ กับการสนับสนุนในทุกๆด้านจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา

### 5.1.5 ผลการศึกษาด้านประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในแต่ละด้านพบว่า

1) ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเต็มใจในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย และผู้ตอบแบบสอบถามสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เมื่อเกิดปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแก้ไขปัญหาได้

2) ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการจัดลำดับการทำงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การใช้เทคนิคหรือเครื่องมือที่ทำให้การทำงานมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น

3) ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ทางบริษัทกำหนดแนวทางไว้ ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้เทคนิคหรือเครื่องมือที่ทำงานมีประสิทธิภาพ และมีความถูกต้องมากขึ้น

#### 5.1.6 ผลการศึกษาด้านลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาพบว่า ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน อายุงาน และสังกัดภาค/มณฑล ที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### 5.1.7 ผลการศึกษาด้านความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ การสนับสนุนและการให้คำปรึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาพบว่า ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง และการสนับสนุนและการให้คำปรึกษามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ หรือ ค่า R เท่ากับ 0.731 และค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย หรือ ค่า R Square = 0.535 นั่นคือ ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง และการสนับสนุนและการให้คำปรึกษามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด

(มหาชน) ได้ร้อยละ 53.5 และมีความคาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.29818 จากลักษณะข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง และการสนับสนุนและการให้คำปรึกษามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การศึกษาได้ดังนี้

### 5.2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาพบว่าพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านความรวดเร็วในการทำงานซึ่งมีค่าความเฉลี่ยรวมมากกว่าด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และความถูกต้องในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่า พนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการทำงาน ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ มีการวางแผนในการทำงานและให้ความสำคัญกับการจัดลำดับการทำงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ เบญจวรรณ พร้อมมูล (2558) ที่ว่า ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานเกิดจากการให้ความสำคัญในการจัดลำดับงานและการใช้เทคนิค เครื่องมือเพื่อให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยังเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ที่กล่าวว่า การวางแผนบริหารจัดการปริมาณงาน การจัดลำดับความสำคัญของงาน และการแบ่งเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนย่อมทำให้งานสำเร็จได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการวางแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าอย่างเสมอ จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพและทันเวลา

### 5.2.2 เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาพบว่าลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงาน พบว่าไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) อันเนื่องมาจากลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แตกต่างกันมาก เพราะกลุ่มตัวอย่างมีเพียงหน่วยงานเดียวที่ใช้ในการศึกษา และด้วยลักษณะของงานที่ทำเหมือนกันในทุกพื้นที่ตามที่พนักงานสังกัดอยู่ ตลอดจนรูปแบบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและมาตรฐานในการทำงานที่กำหนดไว้ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร (2539 อ้างถึงใน สมยศ เข้มเฟื่อน, 2551) ที่กล่าวว่ากรณีมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจน ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้ และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ รัชญ์ณัฏฐ์ รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553) ที่พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่ต่างกัน อันเนื่องมาจากพนักงานของบริษัทฯ มีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ อัจฉรา บุบผามาลา (2548) พบว่า เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และ ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน จึงเห็นได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันก็ไม่ได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร

### 5.2.3 เพื่อศึกษาความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตัวเอง ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

5.2.3.1 ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตัวเองที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาพบว่าพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นด้านความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตัวเองโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มีความอิสระในการทำงาน และการมีชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่นทำให้สามารถจัดการงานให้เสร็จภายในเวลา และจัดสรรกระบวนการการทำงานทั้งหมดได้ สอดคล้องกับ Saragih (2011) ที่พบว่า ความอิสระในการทำงานและความสามารถในการรับรู้และควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน การทำงานที่มีความอิสระที่สูงขึ้นและได้รับความไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชาจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน สามารถจัดสรรเวลา และกระบวนการทำงานทั้งหมดจนเสร็จสิ้นได้ ทั้งนี้ความอิสระในการทำงานยังเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน การมีความอิสระในการทำงานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น เพราะพนักงานปราศจากความเครียดในการทำงานและมีความรู้สึกรับผิดชอบที่ดีต่องาน ยังสอดคล้องกับ Nguyen, Taylor and Bradley (2003) ที่พบว่า ความอิสระในการปฏิบัติงานมีผลดีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งความพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและทุ่มเทเวลาให้กับงาน

5.2.3.2 ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาพบว่าพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นด้านความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เลือกใช้มีความเหมาะสม และระบบโปรแกรมของบริษัทฯ รองรับรูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน แต่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เทคโนโลยี อุปกรณ์ของบริษัทช่วยให้ทำงานได้เร็วขึ้น แสดงให้เห็นได้ว่าความรวดเร็วในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ขึ้นอยู่กับความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ แต่ขึ้นอยู่กับการให้ความสำคัญในการจัดลำดับและการวางแผนในการทำงาน ตลอดจนการมีประสบการณ์ ความรู้ความเข้าใจในงานเพื่อให้งานเสร็จได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการทำงาน สอดคล้องกับ อภิสิทธิ์ ไทยถาวร (2556) ที่พบว่า ความพร้อมและความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้านเทคนิคการใช้คอมพิวเตอร์ในการสอบบัญชีไม่มีความสัมพันธ์และไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม เนื่องจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาตมีความรู้และการพัฒนาทักษะความสามารถอย่างสม่ำเสมอ จึงสามารถระบุและวางแผนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม ส่งผลให้



การตรวจสอบและรับรองบัญชีมีความชัดเจน ถูกต้อง รวดเร็วและน่าเชื่อถือ แม้ว่าในปัจจุบันจะมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบและรับรองบัญชีแต่หากผู้สอบบัญชีไม่มีหลักการปฏิบัติงานตรวจสอบ และรับรองบัญชีที่มีคุณภาพแล้ว ย่อมทำให้การปฏิบัติงานเกิดข้อผิดพลาดหรือไม่มีประสิทธิภาพได้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ อรสิริ ทุ่มชู (2557) ที่พบว่า ปัจจัยสนับสนุนด้านเทคโนโลยีในหน่วยงานทั้งด้านวัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายผู้บริหารไม่มีอิทธิพลต่อการทำงานในสำนักงาน

5.2.3.3 การสนับสนุนและการให้คำปรึกษาที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาพบว่าพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นด้านการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องงาน การแก้ไขปัญหา งาน ตลอดจนเรื่องทั่วไป จากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ส่งผลให้พนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ทำงานสำเร็จได้ตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การได้รับการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงทำให้พนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ Topi (2004) ที่พบว่า ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มผู้ที่ปฏิบัติงานที่บ้าน การได้รับการสนับสนุนในเรื่องของงาน ตลอดจนความช่วยเหลือในการตัดสินใจที่ได้รับโดยตรงจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานจะช่วยให้กลุ่มผู้ที่ปฏิบัติงานที่บ้านบรรเทาความกังวลในเรื่องงาน ได้ดีกว่าการถามตอบผ่านทางอีเมลล์ ทั้งนี้การสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจในการทำงาน โดยไม่ต้องสังเกต ควบคุม และพร้อมให้ความช่วยเหลือ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่บ้านมีความตระหนักและอุทิศตนเพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ ยังสอดคล้องกับ Oosthuizen and Mostert (2010) ที่พบว่า ปัจจัยการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา มีปฏิริยาเชิงบวกต่อกัน การได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาทำให้พนักงานเกิดความรับผิดชอบต่องาน และมีความเข้าใจในงานมากยิ่งขึ้น ช่วยให้ประหยัดระยะเวลาในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานที่บ้านมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

จากการศึกษาความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตัวเอง ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ การสนับสนุนและการให้คำปรึกษาที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความ

ยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตัวเอง และ การสนับสนุนและการให้คำปรึกษามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) นั้นหมายความว่า การที่พนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้านมีความอิสระ ความยืดหยุ่นและความสามารถควบคุมตนเอง ตลอดจนได้รับการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน ทำให้พนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น โดยงานที่สำเร็จด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้านมีการจัดลำดับความสำคัญของงานและการมีความกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อให้งานเสร็จภายในเวลา ด้านความถูกต้องก็เพิ่มมากขึ้นจากการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ทางบริษัทกำหนดแนวทางไว้ และการทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ (เบญจวรรณ พร้อมมูล, 2558) ด้านความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ พบว่าไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้านเล็งเห็นว่าเทคโนโลยีและอุปกรณ์ของบริษัทเป็นเพียงเครื่องมือที่รองรับรูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านเท่านั้น เป็นเพียงเครื่องมือพื้นฐานที่ใช้ในการทำงานประจำวันเพื่อให้งานสำเร็จได้ตามเป้าหมาย จึงไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับ ชาลินี บุญยะศัพท์ (2556) ที่พบว่า เทคโนโลยีและอุปกรณ์ (อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์) เป็นอุปกรณ์พื้นฐานที่แต่ละองค์กรต้องมีเพื่อใช้ในการทำงาน ซึ่งไม่มีอิทธิพลต่อการบริหารงาน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารระดับสูงสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอื่นๆในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเพิ่มผลิตภาพให้กับองค์กรได้มากขึ้น โดยเน้นในส่วนของคุณภาพยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ ตลอดจนการสนับสนุนและการให้คำปรึกษา เพื่อส่งผลให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือผู้ได้บังคับบัญชามีประสิทธิภาพการทำงานได้มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะแนวทาง ดังนี้

## ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

### 5.3.1 ด้านความยืดหยุ่นและสามารถในการคุมตนเอง

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความอิสระและความยืดหยุ่นในการทำงานของพนักงานเพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่พนักงานได้รับความอิสระในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานในการทำงาน มีอำนาจในการตัดสินใจ เปิดโอกาสให้คิด และวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มที่ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นแรงจูงในการทำงานของพนักงาน

### 5.3.2 ด้านความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์

ผู้บริหารหน่วยงานและฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ขององค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบและโปรแกรม เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้าน ผ่านนวัตกรรมเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน เข้าใจง่าย และเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว และการมีหน่วยงานด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่พร้อมให้คอยความช่วยเหลือพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่เสมอ จะช่วยให้การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบและโปรแกรมได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านเป็นไปอย่างราบรื่นและลดอุปสรรคในการทำงาน

### 5.3.2 ด้านการสนับสนุนและการให้คำปรึกษา

ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานควรตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการได้รับการสนับสนุนและการให้คำปรึกษา โดยอาศัยการติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์หรือการส่งอีเมลล์ เพื่อแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้านให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ทั้งนี้การสนับสนุนและการให้คำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาอย่างที่ถูกวิธีและเข้ากับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานนั้นๆเป็นสิ่งสำคัญที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านได้เป็นอย่างดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1. สำหรับผู้ที่สนใจจะทำการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในกลุ่มประชากรอื่นๆ ในแต่ละแผนกหรือบริษัทต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ต้องศึกษาหรือผู้บริหารที่ต้องการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับพนักงาน ตลอดจนใช้ข้อมูลจากการศึกษาเพิ่มผลผลิตภาพให้กับองค์กรได้มากขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไปนั้นผู้ทำการศึกษาอาจจะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มคนที่ทำงานที่บ้าน เช่น ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือศึกษาโดยการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มที่ทำงานที่บ้านกับกลุ่มคนที่ทำงานที่สำนักงาน

3. ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน จึงเป็นปัจจัยที่น่าสนใจสำหรับผู้ที่ทำการศึกษาต่อในอนาคตต่อไป เพื่อนำผลมาศึกษาเปรียบเทียบว่าด้านความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มคนที่ทำงานที่บ้านอย่างไร

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2555). *สถิติสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร
- กิตติพงษ์ เลิศเลียงชัย. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัททวโลหะไทย จำกัด*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คทาฐ พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษา เฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ฉันทวรรณ เอ็งฉ้วน, และวิโรจน์ เกษภูถักถรณ์ (2560). อิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงานกับบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพ ด้านสำนึกในหน้าที่และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในจังหวัดชุมพร. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม*, 7(1), หน้า 104-123
- ชาลีณี บุญยะศัพท์. (2556). *ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารงานของบุคลากรในเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี*. สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ณัฐธัญ ถนักรบ. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถการไฟฟ้าแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- ธัญญ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อัมรินทร์ บู้ค เซ็นเตอร์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญและคณะ. (2557). *การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา*. รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- ธงชัย ชลศิริพงษ์. (2560). *เมื่อออฟฟิศไม่ใช่คำตอบของโลกการทำงาน ผลวิจัยบอกทำที่บ้านได้ผลดีกว่า*. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2560, จาก <https://brandinside.asia/office-isnt-the-answer-for-work-anymore/>
- นิมมวล ทองแสน. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). (2560). *ข้อมูลฝ่ายบุคคลประจำสำนักบัญชี 2560*. กรุงเทพฯ.
- บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). (2557). *ข้อมูลประวัติองค์กร*. สืบค้น 30 สิงหาคม 2560, จาก <https://www.cpall.co.th//Corporate/about-cp-all>
- บุญศิริ บุญรัตน์. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา สำนักงานปฏิบัติการภูมิภาค ภาคใต้*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เบญจวรรณ พร้อมมูล. (2558). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานบริษัท หาดทิพย์ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ประคัลภ์ ปั่นทพลังกูร. (2559). *แนวโน้มของการทำงานที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต 1-2 ปีข้างหน้า*. สืบค้น 22 พฤศจิกายน 2560, จาก <https://prakal.wordpress.com/2016/01/13>
- ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน. (2550). *ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (ฝ่ายกิจการสาขา 3)*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปัทมาพร ท่อชู. (2557). *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (The Efficiency Development of Operation)*. สืบค้น 27 พฤศจิกายน 2560, จาก [http://www.thailandindustry.com/online\\_mag/view2.php?id=771&section=17&issues=74](http://www.thailandindustry.com/online_mag/view2.php?id=771&section=17&issues=74)
- มนัสนันท์ ศรีนาคาร, และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2553). *การทำงานทางไกลและที่บ้าน*. วารสาร *การจัดการสิ่งแวดล้อม*, 6(1), หน้า 109 – 118
- มัลลิกา บุญนาค. (2548). *สถิติเพื่อการวิจัยและตัดสินใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สรายุทธ กันหลง. (2555). *การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Cronbach's alpha*. สืบค้น 7 สิงหาคม 2560, จาก <http://www.ipernity.com/blog/248956/424773>

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สิริรัตน์ สวยศม. (2546). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา*. สารนิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมยศ แยมเฟื่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นามรินเซอร์วิสเซ่ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อภิสิทธิ์ ไทยถาวร. (2556). *ผลกระทบของความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บัณฑิต มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อัจฉรา บุษพามาลา. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรศิริ ท่มชู. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อรสุดา คูสิตรัตนกุล. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง*. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Bayrak, T. (2012). IT support services for telecommuting workforce. *Telematics and informatics*, 29(3), 286-293.
- Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied and Psychology*, 92(6), 1524-1541.
- Gani, Z., & Toleman, M. (2006). Success factors and barriers to telework adoption in ebusiness in Australia and Singapore: the influence of culture and organizational culture. *JTAER*, 1(3), 81-92.
- Ganta, V. C. (2014). Motivation in the workplace to improve the employee performance. *International Journal of Engineering Technology*, 2(6), 221-230.



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Hartman, R. I., Stoner, C. R., & Arora, R. (1991). An investigation of selected variables affecting telecommuting productivity and satisfaction. *Journal of Business and Psychology*, 6(2), 207-225.
- Khan, A. H., Nawaz, M. M., Aleem, M., & Hamed, W. (2012). Impact of job satisfaction on employee performance: An empirical study of autonomous Medical Institutions of Pakistan. *African Journal of Business Management*, 6(7), 2697.
- Major, D. A., Verive, J. M., & Joice, W. (2008). Telework as a dependent care solution: Examining current practice to improve telework management strategies. *The Psychologist-Manager Journal*, 11(1), 65-91.
- Nilles, J. M. (1998). *Managing Telework: Strategies for Managing the Virtual Workforce*. New York: Wiley.
- Nguyen, A. N., Taylor, J., & Bradley, S. (2003). Job autonomy and job satisfaction: new evidence. *Lancaster University Management School, Working paper*, 50.
- O'Neill, T. A., Hambley, L. A., Greidanus, N. S., MacDonnell, R., & Kline, T. J. (2009). Predicting teleworker success: an exploration of personality, motivational, situational, and job characteristics. *New Technology, Work and Employment*, 24(2), 144-162.
- Oosthuizen, J., & Mostert, K. (2010). Reasons and strategies associated with positive interaction between work and home amongst managers: an exploratory study: original research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 36(1), 1-13.
- Saragih, S. (2011). The Effects of Job Autonomy on Work Outcomes : Self Efficacy as an Intervening Variable. *International Research Journal of Business Studies*, 4(3), 203-215.
- Shantz, A., Alfes, K., Truss, C., & Soane, E. (2013). The role of employee engagement in the relationship between job design and task performance, citizenship and deviant behaviours. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(13), 2608-2627.
- Topi, H. (2004). Supporting telework: Obstacles and solutions. *Information Systems Management*, 21(3), 79-85.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

Vaiman, V., Lemmergaard, J., & Azevedo, A. (2011). Contingent workers: Needs, personality characteristics, and work motivation. *Team Performance Management: An International Journal*, 17(5/6), 311-324.

Westfall, R. D. (2004). Does telecommuting really increase productivity?. *Communications of the ACM*, 47(8), 93-96.

ภาคผนวก ก

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย



### แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้านบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยข้อมูลในแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น
2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย
  - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ และการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
  - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
  - ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม
3. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ และแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกรของท่านตามความเป็นจริง

นายนครเศ เพ็ชรมณี

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

#### 1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

#### 2. อายุ

- ( ) 1. น้อยกว่า 30 ปี ( ) 2. 31-35 ปี  
( ) 3. 36-40 ปี ( ) 4. มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษา

- ( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2. ปริญญาตรี  
( ) 3. สูงกว่าปริญญาตรี

#### 4. สถานภาพสมรส

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส  
( ) 3. หย่าร้าง ( ) 4. หม้าย  
( ) 5. แยกกันอยู่

#### 5. รายได้ต่อเดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ( ) 2. 20,001 – 30,000 บาท  
( ) 3. 30,001 – 40,000 บาท ( ) 4. 40,001 – 50,000 บาท  
( ) 5. มากกว่า 50,001 บาท

#### 6. ตำแหน่งงานปัจจุบัน

- ( ) 1. ระดับพนักงาน ( ) 2. ระดับเจ้าหน้าที่  
( ) 3. ระดับผู้จัดการแผนก/เทียบเท่า ( ) 4. ระดับผู้จัดการฝ่าย/เทียบเท่า  
สำนักบัญชีที่ท่านดำรงตำแหน่งงาน ภาค/มณฑล.....

#### 7. อายุงานที่ทำงานกับบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

- ( ) 1. 2 – 5 ปี ( ) 2. 6-10 ปี  
( ) 3. 11 - 15 ปี ( ) 4. 16 ปีขึ้นไป  
แบ่งเป็นอายุการทำงานที่ออฟฟิศ.....ปี อายุการทำงานที่บ้าน.....ปี

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง ด้านความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ และด้านการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาที่มีความมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นและเป็นจริงของท่านมากที่สุด

โดยผู้ศึกษากำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เฉยๆ

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน	ระดับ				
	5	4	3	2	1
<b>1.ด้านความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง</b>					
1.1 การปฏิบัติงานที่บ้านทำให้ท่านมีเวลาในการดูแลผู้สูงอายุและบุตร					
1.2 ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานที่บ้านมีชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น					
1.3 ท่านสามารถจัดสรรเวลาของตนเอง ครอบครัว สังคมและการทำงานได้เป็นอย่างดี					
1.4 ท่านสามารถจัดสรรกระบวนการการทำงานทั้งหมดได้ขณะที่ปฏิบัติงานที่บ้าน					
1.5 ท่านสามารถจัดการงานให้เสร็จภายในเวลางาน					
1.6 ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในงานตามขอบเขตความรับผิดชอบ					
1.7 ท่านมีอิสรภาพในการทำงาน					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน	ระดับ				
	5	4	3	2	1
<b>2.ด้านความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์</b>					
2.1 เทคโนโลยี อุปกรณ์ที่บริษัทเลือกใช้ มีประสิทธิภาพ ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน					
2.2 เทคโนโลยี อุปกรณ์ของบริษัทช่วยให้ท่านทำงานได้เร็วขึ้น					
2.3 เทคโนโลยี อุปกรณ์ของบริษัทช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
<b>2.ด้านความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์</b>					
2.4 เทคโนโลยี อุปกรณ์ของบริษัท รองรับรูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน					
2.5 ระบบและโปรแกรมของบริษัท รองรับรูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน					
2.6 เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ท่านเลือกใช้มีความเหมาะสม					
2.7 ฝ่ายบริการพร้อมให้ความช่วยเหลือเสมอ หากท่านพบปัญหาในการทำงานผ่านเทคโนโลยี อุปกรณ์ของบริษัท					
<b>3.ด้านการสนับสนุนและการให้คำปรึกษา</b>					
3.1 ท่านมีความพึงพอใจกับรูปแบบวิธีการสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาเลือกใช้ เช่น การโทรศัพท์ การนัดพบ หรือการส่งอีเมลล์					
3.2 ท่านมีความพึงพอใจในการปรึกษางาน โดยตรงกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา					
3.3 เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ไขปัญหาของท่านได้					
3.4 เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาให้การช่วยเหลือในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย					
3.5 เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาให้การช่วยเหลือด้วยความไม่ตรี					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน	ระดับ				
	5	4	3	2	1
3.6 เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาให้การช่วยเหลือในเรื่อง ทั่วไปได้					
3.7 ท่านได้รับการสนับสนุนในทุกๆด้านจากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา					



### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นและเป็นจริงของท่านมากที่สุด

โดยผู้ศึกษากำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เฉยๆ

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน</b>					
1.1 ท่านมีความเต็มใจในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย					
1.2 ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพ					
1.3 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้จนสำเร็จแม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติ					
1.4 เมื่อเกิดปัญหาท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้					
1.5 ผลงานของท่านบรรลุวัตถุประสงค์ และ เป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้					
<b>2. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน</b>					
2.1 ท่านทำงานได้อย่างรวดเร็วและเสร็จตรงเวลา					
2.2 ท่านวางแผนในการทำงาน					
2.3 ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ					
2.4 ท่านให้ความสำคัญกับการจัดลำดับการทำงาน					
2.5 ท่านใช้เทคนิคหรือเครื่องมือที่ทำให้การทำงานมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น					

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับ				
	5	4	3	2	1
<b>3. ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน</b>					
3.1 ท่านทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ					
3.2 ท่านปฏิบัติงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ทางบริษัทกำหนดแนวทางไว้					
3.3 ท่านทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีข้อผิดพลาดน้อยมาก					
3.4 ความผิดพลาดในงานของท่านลดลงเมื่อเทียบกับผลการปฏิบัติงานปีก่อน					
3.5 ท่านใช้เทคนิคหรือเครื่องมือที่ทำงานมีประสิทธิภาพ และมีความถูกต้องมากขึ้น					

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ท่านคิดว่ามีปัจจัยอื่นๆใดบ้าง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**\*\*ขอบคุณที่ให้ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้\*\***

ภาคผนวก ข

ประวัติผู้เขียน

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล นายนครศ เพ็ชรมณี  
 รหัสประจำตัวนักศึกษา 5910521036

## วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2553

## ตำแหน่งงานและสถานที่ทำงาน

ผู้จัดการแผนกบัญชี	บริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)
บัญชีปฏิบัติการภาคและมณฑล	บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)