

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน ในยุคปรกติใหม่ กรณีศึกษา: บริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี ข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดและแนวทางการศึกษาวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวความคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวความคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.3 แนวความคิดและทฤษฎีลักษณะส่วนบุคคล
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เบญจมาศ บุ่งรุ่ง (2563) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ มักจะประกอบด้วยหลายส่วนประกอบ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการ รวมไปถึงประสิทธิภาพจะถูกพิจารณาถึงถึงเรื่องมิติความคุ้มค่า เป็นสำคัญ รวมไปถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดแต่ก่อให้เกิดผลลัพธ์สูงที่สุดในการสร้างผลงานโดยยังคงความมีคุณภาพและตรงตามเป้าหมายที่วางไว้

ลัทธวัฒน์ เฉลิมรักษา (2563) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงอย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา โดยการใช้ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทรัพยากรที่มีอยู่ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดของการใช้ทรัพยากร เช่น บุคลากรใช้งบประมาณอย่างจำกัดในการให้บริการกับผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หากแต่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น จะมีมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ

ชัยวุฒิ เทโพธิ์ และ พงษ์เกียรติ เหลืองอลงกต (2563) ได้สรุปความหมายของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ (1) ประสิทธิภาพของบุคคล คือ การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด คำนิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม เป็นการทำงานได้เร็วและได้งานดีบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน (2) ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่า มีการสูญเสีย น้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากรและ

กำลังคนองค์กรมีความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์กลยุทธ์เทคนิควิธีการและเทคโนโลยี ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดีและมีความสุขในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดการเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ การใช้ทักษะและความสามารถ มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่แน่นอนและชัดเจน ใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุด มีระเบียบวินัย ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ถูกต้องแม่นยำมีคุณภาพและได้มาตรฐาน

อติติ เฟงพิโรจ (2565) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงหรือการทำงานที่มีความถูกต้อง มีมาตรฐาน ได้ปริมาณมากและคุณภาพสูง บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน มีความคุ้มค่ากับทรัพยากรที่เสียไป ซึ่งจะต้องสิ้นเปลืองทรัพยากรน้อยที่สุด ทั้งค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ คน เงิน วัสดุและเทคโนโลยี

จากการให้ความหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานเพื่อให้ได้มาตรฐาน ตรงตามเป้าหมาย ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ ซึ่งต้องอาศัยทักษะและความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

2.1.2 แนวความคิดและทฤษฎีด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

มาฆพร กรานต์เจริญ (2561; อ้างอิงจาก Peterson and Plowman, 1953) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้

(1) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐานและมีความรวดเร็วกว่าปกติ ก่อให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์ต่อองค์กร

(2) ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง จำนวนผลของการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามความคาดหวังของแผนกหรือองค์กร และมีปริมาณที่เหมาะสมตามกำหนดไว้ในแผนงาน เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมาย

(3) เวลา (Time) หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานเกิดขึ้นภายในเวลาที่ถูกต้องและเหมาะสม โดยสามารถนำข้อมูลหรือเทคนิคมาใช้ในการปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็วขึ้น

(4) ค่าใช้จ่าย (Costs) หมายถึง ทรัพยากรต่าง ๆ ถูกใช้อย่างคุ้มค่าและประหยัดสูงสุด ให้เกิดผลของการปฏิบัติงานได้ตามที่ต้องการ

Zaleanick (1958: 40) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายในมากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมาก การปฏิบัติงานย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน ทั้งในส่วน of ความต้องการภายนอกและภายใน

ความต้องการภายนอก ได้แก่ (1) รายได้หรือค่าตอบแทน (2) ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และ (4) ตำแหน่งหน้าที่

ความต้องการภายใน ได้แก่ (1) ความต้องการเข้าหมู่คณะ และ (2) ความต้องการแสดงความจงรักภักดีความเป็นเพื่อนและความรักใคร่

ธนภรณ์ พรรณราย (2565; อ้างอิงจาก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.), 2552) กล่าวถึง ประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปว่า หมายถึง การทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างขึ้นได้และสามารถวัดได้ในทางปฏิบัติ โดยจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการหรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างประกอบกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

(1) ประสิทธิภาพในแง่มุมของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด เป็นต้น

(2) ประสิทธิภาพในแง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม เป็นต้น

(3) ประสิทธิภาพในแง่มุมของผลลัพธ์ (Output) เช่น การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ท้นเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า เป็นต้น

Herzberg (1966: 24) ได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาทำการศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจและมีประสิทธิภาพ ได้ศึกษาวิจัยในเรื่องของทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงานและไม่พอใจในการทำงาน พบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลพอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

- (1) การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
- (2) การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
- (3) ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
- (4) การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน
- (5) ความก้าวหน้าในการทำงาน

จากแนวความคิดและทฤษฎีด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยขึ้นอยู่กับบริบทของงานและรูปแบบของการทำงานของแต่ละองค์กรและประเภทงาน ที่จะต้องตรงตามมาตรฐาน คุ่มค่ากับการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่

2.1.3 แนวความคิดด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน

ลิกมล กิตติเจริญกุล (2562) ระบบการทำงานที่บ้าน คือ แนวคิดที่สามารถทำงานที่บ้านได้ โดยไม่ต้องเข้ามาที่สำนักงาน ซึ่งกำหนดเป็นจำนวนวันต่อสัปดาห์ และในบางครั้งไม่ได้เจาะจงเฉพาะบ้านเท่านั้น แต่หมายถึงการทำงานจากนอกสถานที่ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงาน ไม่ว่าจะเป็นที่บ้าน ร้านกาแฟ Co-Working Space ทั้งนี้จะเป็นที่ใดก็ได้ที่สามารถนั่งทำงานได้ โดยอาศัยเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมเข้ามาช่วยในการทำงาน เพียงแค่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) แท็บเล็ต (Tablet) และอุปกรณ์ชนิดอื่น ๆ ซึ่งพนักงานสามารถส่งอีเมล การประชุมเสียงผ่านเครื่องมือต่าง ๆ การประชุมผ่านขอภาพวิดีโอได้ ทั้งนี้ไม่ต้องเข้ามายังสำนักงาน

สินีพร อ่อนทรัพย์ (2563) ได้ทบทวนวรรณกรรม และทำการสรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการทำงานจากที่บ้าน ดังนี้

(1) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use) เป็นระดับความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่คาดหวังต่อการใช้ระบบว่าจะมีการใช้งานที่ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามในการทำ ความเข้าใจมาก เป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นการทำงานจากที่บ้านมีความสะดวกมากขึ้นเพียงใด

(2) ปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource facilitating conditions) เป็นปัจจัยที่มุ่งไปที่ความคิดเห็นของพนักงานต่อทรัพยากรว่ามีเพียงพอหรือเหมาะสมต่อการทำงานจากที่บ้านมากหรือไม่

(3) ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived usefulness) เป็นการรับรู้ของบุคคลว่าระบบสามารถช่วยให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ซึ่งในระดับพนักงานคือการทำงานจากที่บ้านจะส่งผลให้งานหรือกิจกรรมประจำวันประสบความสำเร็จ แต่สำหรับระดับของหัวหน้างานคือช่วยให้สามารถควบคุมลูกน้องได้

(4) ปัจจัยด้านนโยบายองค์กร (Corporate Policy) เป็นการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง เนื่องจากหากผู้บริหารระดับสูงไม่ให้การสนับสนุน การทำงานจากที่บ้านจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้

(5) เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Technology facilitating conditions) การทำงานจากที่บ้านนั้น เทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารหรือรับส่งข้อมูล รวมถึงไฟล์ข้อมูลระหว่างกันกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน องค์กรจึงต้องสนับสนุนระบบการสื่อสารเทคโนโลยีและมีโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสมที่อำนวยความสะดวกในการทำงานจากที่บ้าน

(6) ปัจจัยบรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับบุคคลในครอบครัว และเพื่อนฝูง จากการวิจัยพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวส่งผลต่อการทำงานจากที่บ้าน กล่าวคือ ถ้าสมาชิกในครอบครัวมีความเข้าใจ โดยให้ความเคารพเวลาทำงานอยู่ที่

บ้าน และไม่รบกวนในระหว่างการทำงาน รวมทั้งครอบครัวให้การสนับสนุนจากจะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงานจากที่บ้าน

ปิยพร ประสมทรัพย์ และคณะ (2564) ได้ทำการสรุปวิธีการทำงานที่บ้านให้มีประสิทธิภาพและมีความสุข สามารถทำได้โดยมี 8 วิธี ดังนี้

(1) แต่งตัวเหมือนออกไปทำงาน เพื่อที่จะลดความรู้สึกเป็นส่วนตัวเกินไป ช่วยสร้างความพร้อมสำหรับการทำงานในแบบที่เคยชิน

(2) จัดพื้นที่ทำงานเฉพาะ เพื่อช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงาน ทำที่ไหนก็ได้เพียงแต่กำหนดพื้นที่ให้ชัดเจนว่าเป็น “พื้นที่ทำงาน”

(3) ใช้เวลาทำงานเหมือนออกไปที่ทำงาน กำหนดเวลาทำงานอย่างชัดเจน และทำอย่างเคร่งครัดจนทำให้งานสำเร็จทันเวลา อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) แยกเวลางานกับเวลาส่วนตัวออกจากกันให้ดี คงระหว่างเวลาทำงานกับเวลาส่วนตัวให้ชัดเจนเพราะบรรยากาศที่บ้านจะต่างจากที่ทำงาน เพื่อให้ทางทีมงานทราบด้วยเพื่อการประสานงานได้ถูกเวลา จึงจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(5) วางแผน ลำดับความสำคัญของงาน ต้องวางแผนเรื่องงานให้ดี ก่อนที่จะเริ่มทำงาน โดยจะทำงานให้มีความสำคัญสูงสุดก่อน

(6) ตัดสิ่งรบกวน ขณะทำงาน ควรติดต่อกับทีมงานเท่านั้น ควรเลิกสื่อสารกับคนอื่นหรือสิ่งรบกวนต่าง ๆ เพราะจะทำให้เราเสียสมาธิ งานอาจเสร็จล่าช้า

(7) หยุดพัก มี 2 แบบคือ การพักรับประทานอาหารให้ตรงตามมื้ออาหาร และการหยุดพักสายตาดูหน้าจอ พักสมองและพักอุปกรณ์ในการทำงาน ควรกำหนดเวลาไว้ด้วย

(8) สร้างแรงบันดาลใจ การทำงานที่บ้านเป็นเวลานาน ๆ อาจจะไม่น่าสนใจเท่าโลกภายนอก ควรแบ่งเวลาส่วนหนึ่งมาเพิ่มแรงบันดาลใจในการทำงาน เช่น เปิดเพลง หรือทำในสิ่งที่ชอบ เพื่อกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์

ข้อเสนอแนะในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเป็นแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home) นั้น องค์กรและผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการบริหารจัดการ โดยเน้นการวางแผนการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และศักยภาพขององค์กรโดยต้องเป็นที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ส่วนการปฏิบัติจริง องค์กรจะต้องสร้างองค์ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่บ้าน ให้กันอย่างทั่วถึง มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้

จากบทความข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน เกิดจากตัวผู้ปฏิบัติ ซึ่งจำเป็นจะต้องมีลำดับขั้นตอน การวางแผนการทำงานที่ชัดเจน ไม่น้อยจนเกินไปและไม่มากจนเกินไป รวมทั้งจำเป็นที่จำต้องมีการหยุดพัก เพื่อทำสมาธิและสร้างแรงบันดาลใจ หากต้องปฏิบัติงานที่บ้านจำเป็นต้องมีเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่จะมาอำนวยความสะดวกผู้ปฏิบัติงาน

2.2 แนวความคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

2.2.1 ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554); สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ได้ให้ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยีว่า เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เป็นไปได้โดยสิ่งที่ตามมาคือ ก่อให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับเทคโนโลยี ว่าเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใน 3 ด้าน คือ พฤติกรรม ทักษะที่มีต่อเทคโนโลยีและการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) การยอมรับเทคโนโลยี เป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ทักษะและความต้องการใช้งานเทคโนโลยี

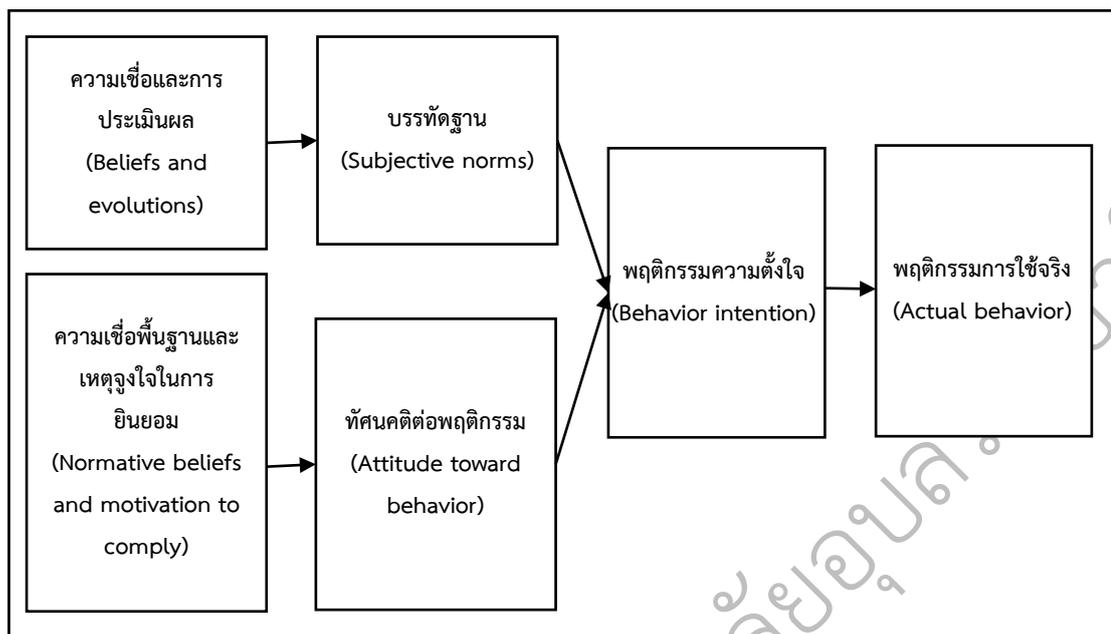
สุทิพย์ ประทุม และสร้อยณี อุเสินยาง (2565) ได้สรุปความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี คือ การนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน ทักษะและการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งาน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ความรู้และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

จากการให้ความหมายการยอมรับเทคโนโลยีข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คือ การใช้งานที่มาจาก การเข้าใจและให้ความสำคัญเทคโนโลยี ทำให้เกิดประโยชน์และเกิดความง่ายต่อการใช้งาน

2.2.2 แนวความคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

2.2.2.1 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) เป็นทฤษฎีพื้นฐานสำหรับการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมบุคคล ซึ่งเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม Fishbein and Ajzen (1975) อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ (Attitude) ความเชื่อ (Beliefs) ความตั้งใจ (Intention) และพฤติกรรม (Behavior) ตามแนวคิดที่ว่า การที่บุคคลจะมีหรือไม่มีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งนั้น ต้องเกิดจากความตั้งใจและมีเหตุผลก่อนการกระทำเสมอ หากประเมินว่า พฤติกรรมนั้นมีผลบวกต่อเขาและบุคคลมีความสำคัญต่อตัวเขา เห็นควรแสดงพฤติกรรมนั้น เมื่อทัศนคติและบรรทัดฐานสอดคล้องกันความตั้งใจจะทำพฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติและบรรทัดฐานจึงสามารถมีความตั้งใจจะกระทำพฤติกรรมได้ดีขึ้น Ajzen (1991) กล่าวถึงในงานวิจัยของตนเองกับ Fishbein and Ajzen (1980) ศึกษาทั้งทัศนคติและบรรทัดฐาน เป็นผลมาจากความเชื่อ โดยความเชื่อที่เป็นพื้นฐานของทัศนคติเรียกว่าความเชื่อตามพฤติกรรม (Behavioural beliefs) ส่วนความเชื่อที่เป็นพื้นฐานของบรรทัดฐาน คือความเชื่อจากกลุ่มอ้างอิง (Normative belief) TRA เป็นทฤษฎีที่อธิบายพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยีได้โดยสิ่งที่ก่อให้เกิดความตั้งใจในการใช้

เทคโนโลยีและส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของแต่ละบุคคลเกิดจากทัศนคติต่อการใช้งานและบรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย ดังภาพที่ 2.1



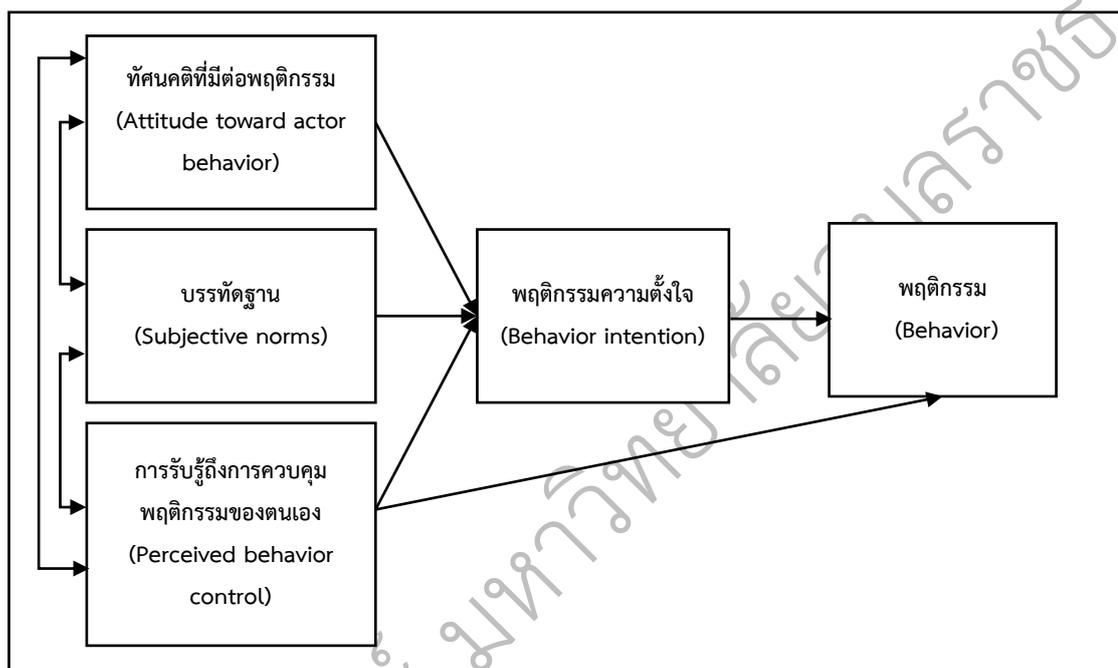
ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล
ที่มา: Fishbein and Ajzen (1980)

2.2.2.2 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social psychology) ที่พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of reasoned action) โดยเพิ่มปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ (Perceived behavioral control) เพื่อลดข้อจำกัดของทฤษฎี TRA และสามารถนำมาปรับใช้เพื่อศึกษาความตั้งใจและพฤติกรรมในบริบทที่หลากหลาย รวมถึงสามารถช่วยสร้างความเข้าใจในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลได้ Ajzen (1991) อธิบายว่า การแสดงพฤติกรรมของมนุษย์จะเกิดจากปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่

- 1) ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude toward behavior)
- 2) บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective norms)
- 3) การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ (Perceived behavioral control)

ความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรม (Behavioral intention) ที่ได้รับอิทธิพลจากทศนคติที่มีต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานของบุคคลโดยรอบการแสดงพฤติกรรม และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ ที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมด้วยนอกจากนี้ Ajzen (1991) เชื่อว่าบุคคลมีความพยายามที่จะควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายใน เช่น ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลเป็นต้น ส่วนปัจจัยภายนอก เช่น สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวก

ในการใช้งาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ นี้จะถูกกำหนดด้วยความเชื่อของบุคคลที่มีต่อปัจจัยที่ส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมนั้น (Control beliefs) และการรับรู้ถึงกำลังของปัจจัยดังกล่าวที่มีผลต่อความเชื่อมั่น (Efficacy) ที่ทำให้บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมได้หรือไม่ ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน

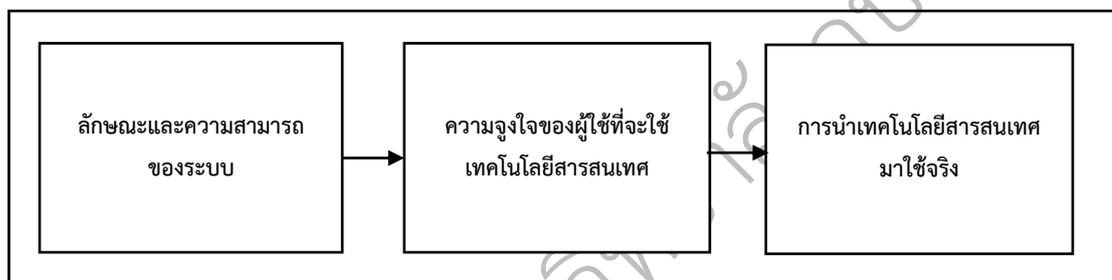
ที่มา: Ajzen (1991)

อย่างไรก็ตาม TPB มีข้อจำกัดบางประการที่ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ เช่น ข้อจำกัดที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกัน ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง เมื่อเวลาผ่านไป จึงนำไปสู่การพัฒนาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model หรือ TAM วิวัฒนาการของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี แนวคิดของการสร้างแบบจำลอง

2.2.2.3 การยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) เกิดขึ้นในช่วงกลางคริสต์ทศวรรษ 1980 นำมาใช้คาดการณ์การยอมรับ หรือปฏิเสธการใช้ระบบเทคโนโลยีของผู้ใช้ได้แนวความคิดมาจากทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผลของ Fishbein and Ajzen (1975) และแนวคิดพื้นฐานการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis (1989) ตามแบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในแง่

ความน่าเชื่อถือและความสมเหตุสมผล และมีผู้นำแบบจำลอง (Technology Acceptance Model: TAM) ไปประยุกต์ใช้เพื่อคาดการณ์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างแพร่หลาย (ปราโมทย์ ลือนาม, 2554)

Davis (1989) เสนอแนวคิดพื้นฐานการยอมรับเทคโนโลยีผู้ในงานวิจัยของตัวเองโดยอธิบายเกี่ยวกับพีเจอร์ (คุณลักษณะพิเศษ) และความสามารถของระบบจะทำหน้าที่เป็นสิ่งกระตุ้น (Stimulus) หากได้ผลจะสร้างแรงจูงใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดขึ้นในระบบ (Organism) ของผู้ใช้ ผลที่ได้ก็คือ ผู้ใช้จะเกิดการตอบสนอง (Reponses) นั่นคือ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานจริง ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 แนวคิดพื้นฐานการยอมรับเทคโนโลยี

ที่มา: Chuttur (2009)

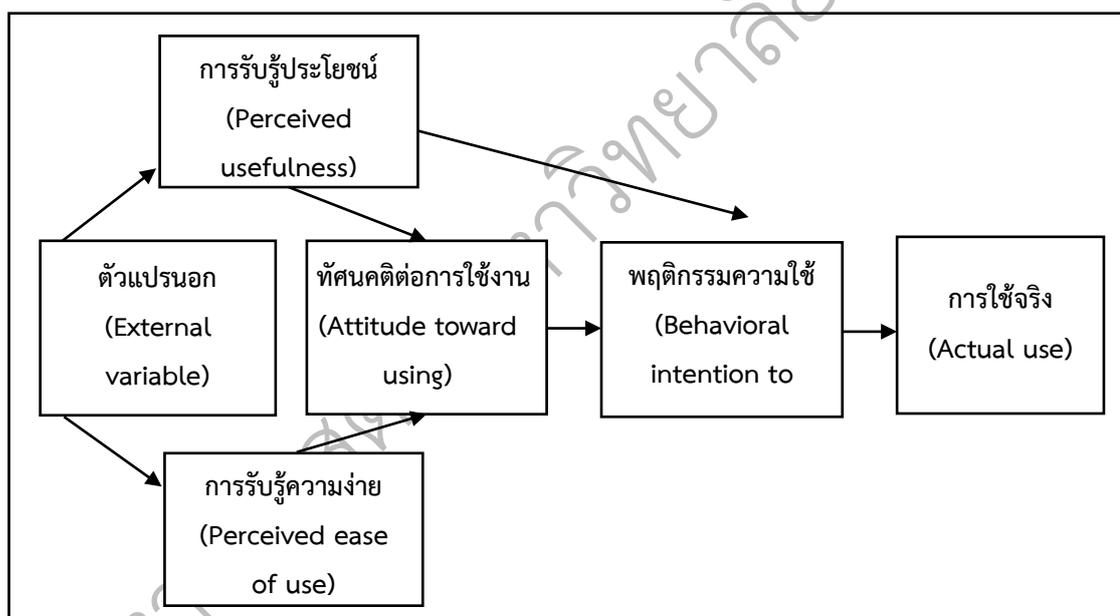
จากแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี มีการเปลี่ยนแปลงของแบบจำลอง อันเนื่องมาจากการเพิ่มเติมในรายละเอียด หรือปรับปรุงจุดบกพร่องและผนวกแบบจำลองเข้ากับแนวความคิดอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาโดยเป้าหมายของทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) เพื่ออธิบายตัวแปรที่สำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีคือ ปัจจัยด้านการตระหนักความมีประโยชน์ (Perceived usefulness) ปัจจัยด้านการตระหนักการใช้งานง่าย (Perceived ease of use) ปัจจัยด้านทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน (Attitude towards using) ปัจจัยด้านความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรม (Behavior intention) (วนิดา ตะนุรักษ์ และคณะ, 2560)

การคาดการณ์ โดยใช้แบบจำลองการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology acceptance model) ใช้ทฤษฎีการยอมรับตามหลักเหตุผล (Theory of reasoned action) เป็นแนวคิดพื้นฐานสำหรับการอธิบายการเชื่อมโยงกันระหว่างปัจจัยหลัก ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านการรับรู้ 2 ปัจจัย คือการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived ease of use) และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (Perceived usefulness) ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้ (Attitude towards use) ปัจจัยด้านพฤติกรรม

ความตั้งใจที่จะใช้ (Behavioral Intention to use) และปัจจัยพฤติกรรมการใช้จริง (Actual system use) (จักรพงษ์ สือประเสริฐสิทธิ์, 2554)

แบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยีเริ่มจากทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผลแนวคิดพื้นฐานการยอมรับเทคโนโลยีและมีการเพิ่มเติมในรายละเอียด หรือปรับปรุงจุดบกพร่องและการผนวกแบบจำลองเข้ากับแนวความคิดอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาจนได้รับการพัฒนาเรื่อยมาจนกระทั่งปัจจุบัน โดยมีวิวัฒนาการของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ดังนี้

(1) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี หรือ TAM เสนอโดย Davis (1989) พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำตามหลักการและเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Davis (1989) มาผนวกกับแบบจำลอง เพื่อใช้สำหรับอธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยีจากการประเมินระดับของการรับรู้ของผู้ใช้ ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 1

ที่มา: Davis (1989)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) อธิบายได้ว่า ตัวแปรภายนอก (External variables) จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived usefulness) และการรับรู้ถึงใช้งานง่าย (Perceived ease of use) โดยการรับรู้ว่ามีประโยชน์ และการรับรู้ถึงใช้งานง่ายส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward using) ทำให้เกิดเป็นพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral intentions to use) สุดท้ายจึงเกิดพฤติกรรมการใช้งานจริง (Actual use)

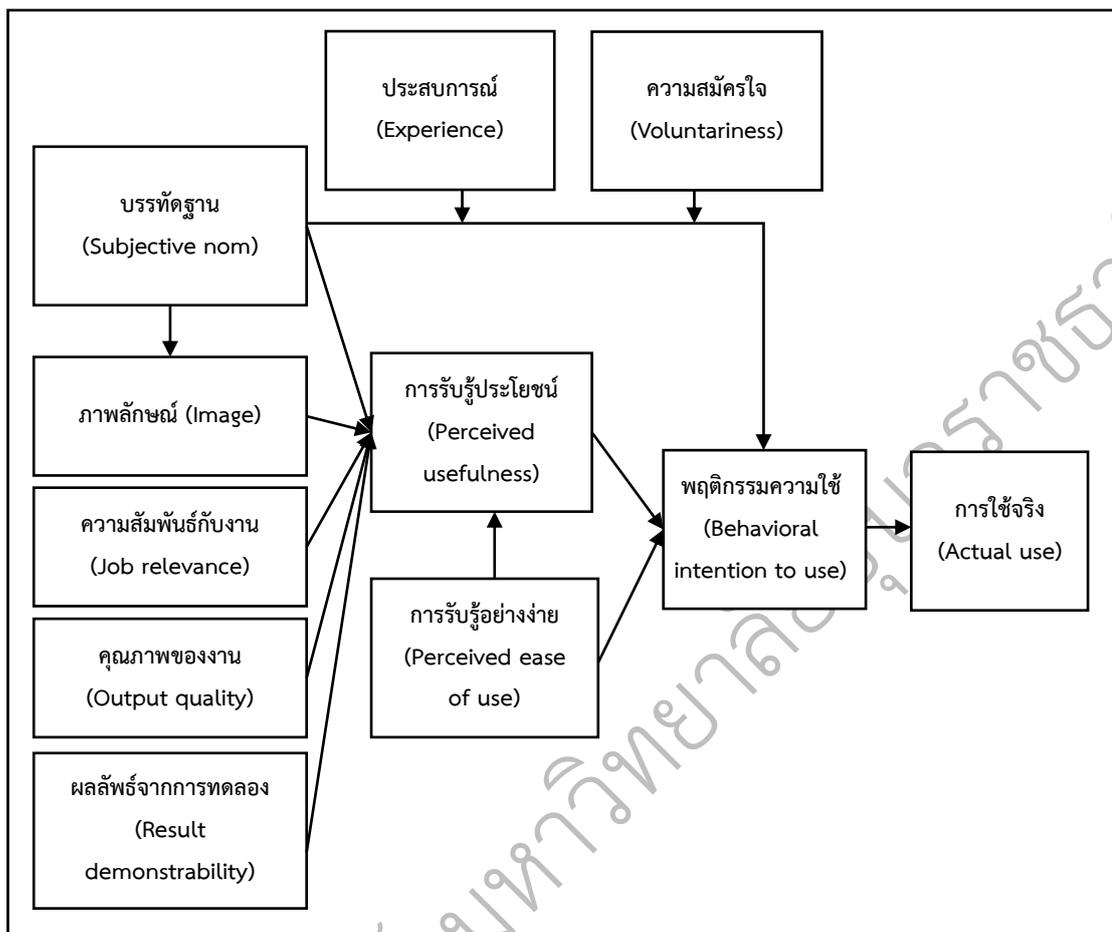
ซึ่งการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานยังเป็นตัวผลักดัน ให้เกิดความตั้งใจในการใช้งานและการใช้งานจริงด้วย (ศกรินทร์ ต้นสุพงษ์, 2557)

(2) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 2 หรือ TAM 2 สิงหะ ณีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) กล่าวว่า แบบจำลอง TAM 2 ได้รับการปรับปรุงตัวแปรภายนอกและปัจจัยที่เกิดก่อนที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้ให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น โดย Venkatesh and Davis (2000) เป็นผู้เสนอแบบจำลองโดยพัฒนาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีขึ้นมาใหม่ชื่อว่า Technology Acceptance Model 2 หรือ TAM 2 ซึ่งสามารถอธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งานได้ชัดเจนยิ่งขึ้นและพบว่ากระบวนการของอิทธิพลจากสังคม (Social influence process) ประกอบด้วย บรรทัดฐานของสังคม (Subjective norms) ความสมัครใจ (Voluntariness) ภาพลักษณ์ (Image) ตลอดทั้งกระบวนการใช้ปัญญา (Cognitive instrumental process) คือ ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ (Job relevance) คุณภาพของผลลัพธ์ (Output quality) ผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ (Results demonstrability) และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้ (Perceived ease of use) ต่างเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ และพบว่า บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลกรรม เป็นปัจจัยหลักที่กำหนดความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intention to use) และมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศและภาพลักษณ์ในเชิงบวก สำหรับผลกระทบของตัวผันแปร (Moderating variable)

ปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อสังคม ประกอบด้วย (1) บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective norms) และ (2) ภาพลักษณ์ (Image) ส่วนปัจจัยอื่นที่เหลือจะอยู่ในกลุ่มลักษณะประจำของระบบ ประกอบด้วย (1) ความเกี่ยวข้องกับการทำงาน (Job relevance) (2) ผลลัพธ์ที่สามารถพิสูจน์ได้ (Result demonstrability) (3) คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ (Output quality) และ (4) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use)

นอกจากนั้น ในแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 2 จะมีตัวแปรที่เป็นตัวดำเนินการ (Moderators) ประกอบด้วย (1) ความสมัครใจ (Voluntariness) เป็นระดับของการรับรู้ถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ด้วยความสมัครใจ และ (2) ประสบการณ์ (Experience) เป็นระดับของความชัดเจนที่เกิดจากการกระทำหรือได้พบเห็นมา (Venkatesh and Davis, 2000) ตามแบบจำลอง TAM 2

ดังภาพที่ 2.5

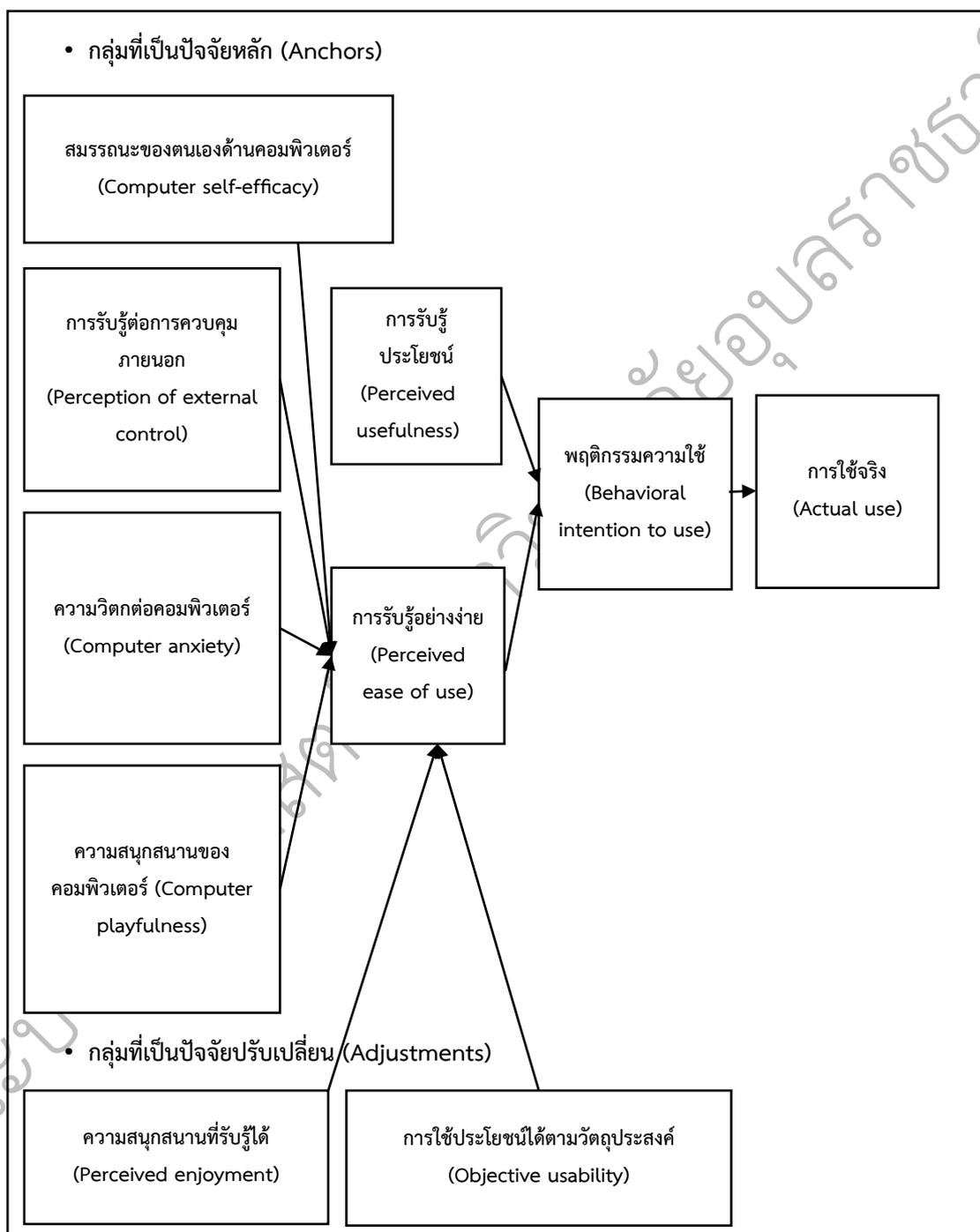


ภาพที่ 2.5 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 2

ที่มา: Venkatesh and Davis (2000)

(3) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 3 หรือ TAM 3 เสนอโดย Venkatesh and Bala (2008) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 3 (Technology Acceptance Model TAM 3) เป็นแบบจำลองที่นำ TAM 2 มาปรับปรุง โดยเพิ่มปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไป ซึ่งแบบจำลองของปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน สามารถจำแนกปัจจัยออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่เป็นปัจจัยหลัก (Anchors) ที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อทั่วไป (General beliefs) เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และกลุ่มที่เป็นปัจจัยปรับเปลี่ยน (Adjustments) แสดงถึงความเชื่อที่ถูกแปรเปลี่ยนไปอันเนื่องจาก ประสบการณ์ตรง (Direct experience) ที่ได้รับจากระบบงานที่ใช้ (3.1) กลุ่มที่เป็นปัจจัยหลักประกอบด้วย (3.1.1) สมรรถนะของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ (Computer self-efficacy) (3.1.2) การรับรู้ต่อการควบคุมจากภายนอก (Perception of external control) และ (3.1.3) ความวิตกกังวลต่อคอมพิวเตอร์ (Computer anxiety) (3.1.4) ความสนุกสนานของคอมพิวเตอร์ (Computer playfulness) (3.2) กลุ่มที่เป็นปัจจัยเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย (3.2.1) ความสนุกสนานที่รับรู้ได้

(Perceived enjoyment) และ (3.2.2) การใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์ (Objective usability) ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้ของระบบ ดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 แบบจำลองของปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้
ที่มา: Chuttur (2009)

จากแนวความคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีข้างต้น ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นว่าแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ของ Davis (1989) ซึ่งจะประกอบไปด้วย ตัวแปร 4 ตัว ได้แก่ (1) การสนับสนุนจากองค์กร (2) การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived usefulness) (3) การรับรู้ถึงใช้งานง่าย (Perceived ease of use) (4) ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward using) องค์ประกอบเหล่านี้มีความน่าสนใจการศึกษา เนื่องจากการพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำตามหลักการและเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ช่วยวิเคราะห์การยอมรับ ทำให้เกิดทัศนคติและบรรทัดฐานที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะกระทำพฤติกรรมได้ดีขึ้น และในส่วนของ การสนับสนุนจากองค์กร จะส่งผลต่อความเชื่อและความรู้สึกของพนักงาน การกระทำดังกล่าวอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้

2.3 แนวความคิดและทฤษฎีลักษณะส่วนบุคคล

2.3.1 ความหมายของลักษณะส่วนบุคคล

สันทัด เสริมศรี (2541) ได้กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และปัจจัยอื่น ๆ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบไปด้วย เพศ เชื้อชาติ ศาสนา ภูมิลำเนา ภาษา ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร สถานภาพการทำงาน อาชีพ และรายได้

วารุณพร เชื้ออณิขย และธรรมวิมล สุขเสริม (2563) ได้สรุปความหมายของลักษณะส่วนบุคคลได้ว่า ลักษณะส่วนบุคคลเป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคลที่สามารถวัดได้ ซึ่งมีอิทธิพลต่อทัศนคติ พฤติกรรมและการตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ของบุคคล

จันทร์สุดา เจริญมิน (2562; อ้างอิงจาก อัจฉรียา ทุ่งแจ้จ, 2560: 19) ได้กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ (Demographics) เป็นอีกปัจจัยที่องค์กรธุรกิจนำมาใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของประชากรทางด้าน ขนาด การกระจาย และโครงสร้างของประชากร ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรสำคัญ คือ ขนาดและการกระจายของประชากร เพศ อาชีพ การศึกษา อายุ และรายได้ องค์การธุรกิจนิยมใช้ประชากรศาสตร์ในการแบ่งส่วนตลาด เนื่องจากคุณลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยผ่านค่านิยมส่วนบุคคลและรูปแบบการตัดสินใจของบุคคล

นุชนารถ สุปการ (2561) ได้สรุปลักษณะส่วนบุคคล คือ คุณสมบัติเฉพาะของตนเองจะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารในการทำการ สื่อสารและในการวิเคราะห์ผู้รับสารจำนวนมากวิธีที่ดีที่สุดคือ การจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามลักษณะประชากร ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ การศึกษา ศาสนา สถานภาพ การสมรส เป็นต้น ปัจจัยทางลักษณะของประชากรจึงเป็น

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์การรับสาร เพราะหากปัจจัยทางลักษณะของประชากรแตกต่างกันผลของการกระทำมีแนวโน้มที่จะแตกต่างกัน

จันทรสุตา เจริญมิน (2562) สรุปได้ว่า ประชากรศาสตร์ คือ การจำแนกแบ่งหมวดหมู่ โดยใช้ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งแยกจากภูมิหลังของตัวบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ศาสนา ขนาดครอบครัว และ สถานภาพครอบครัว ฯลฯ

จากการให้ความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ลักษณะส่วนบุคคล คือ คุณลักษณะหรือคุณสมบัติที่มีความเฉพาะเจาะจงในแต่ละบุคคล สามารถมีความเหมือนหรือแตกต่างกันได้ขึ้นอยู่กับทัศนคติ สถานการณ์ต่าง ๆ หรืออิทธิพลจากสภาพแวดล้อม

2.3.2 แนวความคิดและทฤษฎีลักษณะส่วนบุคคล

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ได้กล่าวถึงลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกในองค์การไว้ดังนี้

(1) อายุ แม้ว่าจะเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกันว่าผลงานของพนักงานจะลดลงเมื่ออายุเพิ่มขึ้น แต่พนักงานที่มีอายุมากเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลิตผลสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า พนักงานที่มีอายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงาน เนื่องจากโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับการทำงานมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน มีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนสูง ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมาก จะปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ มีการขาดงานต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

(2) เพศ แม้จะมีผลจากการศึกษาทั่วไปพบว่า ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม และความสามารถในการเรียนรู้ แต่ในการศึกษาทางจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้อยตามมากกว่าเพศชาย ส่วนเพศชายจะมีความคิดเชิงรุกและก้าวไกล รวมถึงมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง อย่างไรก็ตาม ทั้งสองเพศไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องผลงานและความพึงพอใจในงาน

(3) สถานภาพสมรส พนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงานและมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าพนักงานที่เป็นโสด รวมถึงการมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

(4) อายุงาน พนักงานที่มีอายุงานมากหรือทำงานในองค์การมานานจะมีผลงานและความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานใหม่

สุปัญญา ไชยชาญ (2551) ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นศาสตร์ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับขนาด องค์ประกอบ การกระจายและการเปลี่ยนแปลงของประชากร โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์

ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส การศึกษา ศาสนา เชื้อชาติ และอาชีพ รายละเอียดดังนี้

(1) ปัจจัยด้านเพศ (Sex) ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

(2) ปัจจัยด้านอายุ (Age) อายุเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคลดังกล่าวที่กล่าวไว้ว่า ผู้ใหญ่อาบนำร้อนมาก่อนหรือเรียกคนที่มีความมีประสบการณ์เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ ล้วนแล้วแต่เป็นเครื่องบ่งชี้หรือแสดงความคิด ความเชื่อ ลักษณะการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคลคนเราโดยทั่วไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ประสบการณ์สูงขึ้น ความฉลาดรอบคอบก็เพิ่มมากขึ้นวิธีคิดและสิ่งที่สนใจจะเปลี่ยนแปลง

(3) ปัจจัยด้านการศึกษา (Education) การศึกษาหรือความรู้เป็นลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร การที่คนได้รับการศึกษาที่ต่างกันในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่แตกต่างกันจึงย่อมมีความรู้สึกนึกคิดอุดมการณ์และความต้องการที่แตกต่างกัน คนทั่ว ๆ ไปมักจะสนใจหรือยึดแนวความคิดในแนวสาขาของตนเป็นสำคัญและบุคคลมักมีลักษณะบางประการที่แสดงหรือเป็นข้อบ่งชี้ถึงพื้นฐานการศึกษาหรือสาขาวิชาที่เรียนมา เนื่องจากสถาบันการศึกษาเป็นสถาบันที่อบรมกล่อมเกลาให้บุคคลมีบุคลิกภาพไปในทิศทางที่แตกต่างกัน ทางด้านครูผู้สอนมีอิทธิพลต่อความคิดของผู้เรียนโดยการสอดแทรกความรู้สึกนึกคิดของตัวเองให้แก่ผู้เรียน ดังนั้น การศึกษาจึงเป็นตัวกำหนดในกระบวนการเลือกสรรของผู้รับไปด้วย

(4) ปัจจัยด้านอาชีพ (Occupation) อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น เกษตรกร หรือชาวนาก็จะซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพและสินค้าที่เป็น ปัจจัยการผลิตเป็นส่วนใหญ่ส่วนพนักงานที่ทำงานในบริษัทต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะซื้อสินค้าเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ ข้าราชการก็จะซื้อสินค้าที่จำเป็นกับธุรกิจก็จะซื้อสินค้าเพื่อสร้างภาพพจน์ ให้กับตัวเอง เป็นต้น กับการตลาดจะต้องศึกษาว่าสินค้าและบริการของบริษัทเป็นที่ต้องการของกลุ่มอาชีพประเภทใด เพื่อที่จะจัดเตรียมสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม

(5) ปัจจัยด้านรายได้ (Income) หรือสถานภาพทางเศรษฐกิจ (Economic status) สถานภาพทางเศรษฐกิจของบุคคล จะกระทบต่อตราสินค้าและบริการที่ตัดสินใจสถานภาพเหล่านี้

ประกอบด้วยรายได้ การออมทรัพย์ อำนาจการซื้อและทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน นักการตลาดต้องสนใจแนวโน้มของรายได้ส่วนบุคคล เนื่องจากรายได้จะมีผลต่ออำนาจของการซื้อ คนที่มีรายได้ต่ำจะมุ่งซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ และมีความไวต่อราคามาก ส่วนคนที่มีรายได้สูง จะมุ่งซื้อสินค้าที่มีคุณภาพดี และราคาสูงโดยเน้นที่ภาพพจน์ของราคาสินค้าเป็นหลัก การศึกษาอาชีพและรายได้นั้นมีแนวโน้มสัมพันธ์กัน อย่างใกล้ชิดในความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีโอกาสเลือกอาชีพที่สามารถสร้างรายได้สูงกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำกว่า

Kotler and Keller (2016) ได้กล่าวว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การตัดสินใจสามารถแบ่งได้ ดังนี้

(1) อายุ (Age) หมายถึง ช่วงเวลาดำรงชีวิตอยู่ นับตั้งแต่เกิด ได้แก่ ช่วงอายุต่ำกว่า 6 ปี ช่วงอายุ 6-11 ปี ช่วงอายุ 12-19 ปี ช่วงอายุ 20-34 ปี ช่วงอายุ 35-49 ปี ช่วง 50-64 ปี และช่วงอายุ 65 ปีขึ้นไป

(2) เพศ (Sex) หมายถึง ลักษณะที่บ่งบอกถึงความเป็นชายหรือหญิง ได้แก่ หญิงกับชาย

(3) ขนาดครอบครัว (Family Size) หมายถึง จำนวนสมาชิกภายในครอบครัว ได้แก่ จำนวน 1-2 คน จำนวน 3-4 คน และจำนวน 5 คนขึ้นไป

(4) วัฏจักรชีวิตครอบครัว (Family Life Cycle) หมายถึง ลำดับขั้นตอนที่แสดงถึงแบบ การดำเนินชีวิต ทัศนคติและรูปแบบการบริโภคของหน่วยบริโภคที่เป็นครอบครัวที่จะค่อยๆ เปลี่ยนแปลงไปตาม อายุ สถานะในการทำงาน และรายได้ การมีบุตรและอายุของบุตรของบุคคลใน ครอบครัวนั้น ได้แก่ โสดและหนุ่ม แต่งงานแล้วแต่ยังไม่มีบุตร แต่งงานแล้วมีบุตรยังเล็กอยู่ (บุตรอายุ ต่ำกว่า 6 ขวบ) แต่งงานแล้วมีบุตรโตแล้ว (อายุ 6 ขวบขึ้นไป) แต่ยังคงเรียนอยู่กับพ่อแม่ แต่งงานมานานแล้ว ก่อนข้างมีอายุ มีบุตรโตแล้วแต่ยังไม่แต่งงาน พ่อแม่อายุมากอยู่คนเดียว

(5) อาชีพ (Occupation) หมายถึง งานที่ทำเป็นประจำเพื่อเลี้ยงชีพ ได้แก่ มีความรู้ ความชำนาญในวิชาชีพ ผู้จัดการ เจ้าของกิจการ เสมียน พนักงาน ช่างฝีมือ ช่างนา ว่างงาน นักศึกษา และแม่บ้าน

(6) การศึกษา (Education) หมายถึง การสร้างคนให้มีความรู้ ความสามารถมีทักษะ พื้นฐานที่จำเป็นมีลักษณะนิสัยจิตใจที่ดีงาม มีความพร้อมที่จะต่อสู้เพื่อตนเองและสังคม มีความพร้อมที่จะ ประกอบการงานอาชีพได้ได้แก่ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป

(7) ศาสนา (Religion) หมายถึง ทัศนคติความเชื่อของมนุษย์ เกี่ยวกับการกำเนิดและสิ้นสุด ของโลก หลักศีลธรรม ตลอดจนลัทธิพิธีที่กระทำตามความเชื่อนั้น ๆ ได้แก่ พุทธ ศาทอลิก โปรเตสแตนท์ อิสลาม

(8) เชื้อชาติ (Race) หมายถึง ผู้ร่วมเผ่าพันธุ์เดียวกัน มีลักษณะทางกายภาพเหมือน หรือ คล้ายกัน ได้แก่ อเมริกัน อังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมัน ไทย จีน ญี่ปุ่น ที่มีผิวสีขาว ดำ เหลือง ต่างกัน

(9) ยุคสมัย (Generation) หมายถึง ยุคสมัยของกลุ่มคนตามช่วงอายุของประชากรคนทั้งโลก ได้แก่ คนที่เกิดในช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 2 กลุ่ม (Baby Boomers) กลุ่ม Generation X กลุ่ม Generation Y

(10) สัญชาติ (Nationality) หมายถึง สถานะที่พลเมืองได้รับมาจากประเทศ ได้จากการกำเนิด (จากการแจ้งเกิด) การสืบเชื้อสาย หรือการได้รับอนุญาตให้ใช้สัญชาติตามกฎหมายของแต่ละประเทศ ได้แก่ อเมริกัน อังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมัน ไทย จีน ญี่ปุ่น

(11) รายได้ (Income) หมายถึง เงินหรือผลประโยชน์ที่ได้รับ ได้แก่ สูง ปานกลาง ต่ำ ศีวิรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2560) กล่าวว่า ลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย

(1) อายุ (Age) บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มผู้มีอายุน้อยจะชอบทดลองสิ่งใหม่ ๆ และให้ความสนใจกับกระแสนิยม ในขณะที่กลุ่มผู้มีอายุมากจะสนใจเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย

(2) วงจรชีวิตครอบครัว (Family Life Cycle: FLC) เป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตของบุคคล ซึ่งการดำรงชีวิตในแต่ละขั้นตอนนี้จะมีอิทธิพลต่อความต้องการ ทักษะ และค่านิยมของบุคคล

(3) อาชีพ (Occupation) บุคคลที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความต้องการผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน

(4) สถานภาพทางเศรษฐกิจ (Economic Circumstances) หรือรายได้ (Income) สถานภาพเหล่านี้ประกอบด้วย รายได้ การออม อำนาจการซื้อ และทัศนคติเกี่ยวกับการใช้จ่าย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ

(5) การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพมากกว่าหรือมีทางเลือกมากกว่า เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงมักจะมีอาชีพที่สร้างรายได้ได้มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่า

(6) ค่านิยมและรูปแบบการดำรงชีวิต (Value and Life Style) โดยค่านิยมเป็นความคิดและความเชื่อที่มีผลต่อพฤติกรรม ทักษะ และการตัดสินใจของบุคคล ส่วนรูปแบบการดำรงชีวิตจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม (Activities) ที่ทำ สิ่งที่น่าสนใจ (Interests) และความคิดเห็น (Opinions)

จากลักษณะส่วนบุคคลข้างต้นผู้วิจัยได้สรุปว่า ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน และการศึกษา ซึ่งได้มีการนำไปศึกษาในการค้นคว้าอิสระและนำมาด้วยผลการวิจัยได้ ผู้วิจัยจึงสนใจนำลักษณะส่วนบุคคลที่กล่าวข้างต้นที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กรมาเป็นตัวแปรการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from home)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชาลินี ฐิติโชติพิณชัย (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกลตามกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้มีทั้งหมด 8 ตัวได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ความเข้ากันในการใช้ บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ และนโยบายองค์กร ซึ่งจากการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกลของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในองค์การแห่งนี้ ได้แก่ ปัจจัยความเข้ากันในการใช้ และปัจจัยนโยบายองค์กร

มธุรพจน์ พรหมสุรินทร์ (2563) ศึกษาเรื่อง ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจากรูปแบบการทำงาน Work from home: กรณีศึกษา สายทรัพยากรบุคคล สถาบันการเงินเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจากรูปแบบการทำงาน (Work from home) ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 5 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่บ้าน ปัจจัยความไว้วางใจต่อพนักงาน ปัจจัยทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานปัจจัยเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อใช้งาน ปัจจัยนโยบายองค์กร ซึ่งจากการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจากรูปแบบการทำงาน Work from home อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในองค์การแห่งนี้ได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่บ้าน ปัจจัยความไว้วางใจต่อพนักงาน ปัจจัยเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน ปัจจัยนโยบายองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัยที่ได้นี้สามารถเป็นแนวทางให้กับองค์กรนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนารูปแบบการทำงาน (Work from home) เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานจากรูปแบบการทำงาน (Work from home) ของหน่วยงานและองค์กรอื่น ๆ ให้ดีมากยิ่งขึ้น

ณัฐฉินันท์ มรกตศรวิรรณ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพและปริมณฑลในภาวะวิกฤติโควิด-19 ผ่านระบบ Telework ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพและปริมณฑลในภาวะวิกฤติโควิด-19 โดยเรียงลำดับปัจจัยอิทธิพลที่มีผลจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้าน ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน ปัจจัยด้านความเข้ากันในการใช้ ปัจจัยด้านนโยบายองค์กร ปัจจัยด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีเอื้ออำนวยต่อการใช้

เบญจมาศ บุ่งรุ่ง (2563) การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานของรัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19: กรณีศึกษา

สถาบันพระปกเกล้าเป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ในภาพรวม WFH ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) WFH ครั้งที่ 1 กับ WFH ครั้งที่ 2 ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับการศึกษา กลุ่มงาน รายได้ ที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สาคร อามาตหิณ และธณภูมิ อดิเวทิน (2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน (สถานที่ทำงานในปัจจุบัน) แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ (2) การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ด้านการดำเนินงาน ด้านสังคม และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยสูง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครลดลง (3) การรับรู้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลง ภายใต้องค์กรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ด้านนโยบาย ด้านการบริหารจัดการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสูง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครลดลง และ (4) ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ด้านความยืดหยุ่นในการทำงานและด้านแรงจูงใจในการทำงานต่ำ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครลดลง

มณฑิรา เทียนประสิทธิ์ (2564) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ผลการวิจัยพบว่า ด้านประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพ โสด ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง และมีลักษณะงานด้านบัญชี/การเงิน/จัดซื้อจัดจ้าง/บริหารทั่วไป ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน โดยรวมในระดับความคิดเห็นมาก โดยมีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home) ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์โควิด-19 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก ผลการ

ทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านปัจจัยประชากร เพศ อายุ สถานภาพ และอาชีพ ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านไม่ต่างกัน แต่ลักษณะงานต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน การรับรู้ต่อสถานการณ์โควิด-19 และการรับรู้ถึงความง่ายจากการทำงานที่บ้าน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน ความเข้ากันได้ของงานในการทำงานที่บ้าน บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ และนโยบายองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กรัณท์รัตน์ ประเสริฐธนากุล (2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษาลงการวิจัย สรุปว่า บุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยรวมอยู่ในระดับ เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Method of Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรห้องสมุดเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพการศึกษา มีทั้งหมด 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ปัจจัยด้านความเข้ากันได้และความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2.1 การสังเคราะห์ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน

ที่	นักวิจัย	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	รายได้	ตำแหน่ง	อายุงาน	สถานที่ทำงาน	ประสบการณ์ทำงาน	ประเภทงาน	ระดับตำแหน่ง	จำนวนบุตร	ห้องทำงานส่วนตัว	ประสบการณ์การทำงานที่บ้าน
1	สาคร อามาตหิณ และธนภูมิ อติเวทิน (2565)	/	/	/	/	/	/	/	/						
2	วรรณวิชนี ถนอมชาติ และสุรพงศ์ ตชชา (2565)	/			/										
3	กรัณษ์รัตน์ ประเสริฐธนากุล (2564)	/	/	/	/		/			/	/				
4	มณฑิรา เทียน- ประสิทธิ์ (2564)	/	/	/			/				/				
5	สินีพร อ่อนทรัพย์ (2563)	/	/	/	/		/	/			/	/			
6	มธุรพจน์ พรหม- สุรินทร์ (2563)	/	/				/				/				
7	ณัฐฉิรินทร์ มรกต- ศรีวรรณ (2563)		/											/	/
8	เบญจมาศ บุ่งรุ่ง (2563)	/	/	/	/	/	/	/							
9	นคเรศ เพ็ชรมณี (2561)	/	/	/	/	/	/	/		/					
10	ชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย (2559)	/	/	/	/		/	/					/		
	รวม	9	9	7	7	3	8	5	2	3	4	1	1	1	1

ตารางที่ 2.2 การสังเคราะห์ปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (ปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยทั่วไป)

ที่	นักวิจัย	ปัจจัยภายในองค์กร					ปัจจัยทั่วไป				
		การบริหารจัดการ	ด้านเทคนิค	ด้านจิตสังคม	ผลตอบแทนและสวัสดิการ	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความไว้วางใจต่อพนักงาน	ความพึงพอใจในการทำงาน	การเป็นที่ยอมรับ	ความยืดหยุ่นในการทำงาน	ด้านแรงจูงใจในการทำงาน
1	สาคร อามาตหิณ และธนภูมิ อติเวทิน (2565)	/			/	/		/	/	/	/
2	วรรณวิชนี ถนอมชาติ และ สุรพงศ์ ตชชา (2565)					/				/	
3	กรัณณ์รัตน์ ประเสริฐธนากุล (2564)										
4	มณฑิรา เทียนประสิทธิ์ (2564)										
5	สินีพร อ่อนทรัพย์ (2563)										
6	มธุรพจน์ พรหมสุรินทร์ (2563)					/	/				
7	ณัฐฉินันท์ มรกตศรีวรรณ (2563)										
8	เบญจมาศ ปุ่จรุ่ง (2563)	/	/	/		/					
9	นคเรศ เพ็ชรมณี (2561)									/	
10	ชาลิณี สุตติโชติพนิชย์ (2559)										
	รวม	2	1	1	1	4	1	1	1	3	1

ตารางที่ 2.3 การสังเคราะห์ปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (การสนับสนุนจากองค์กร การยอมรับเทคโนโลยี และทัศนคติ)

ที่	นักวิจัย	การสนับสนุนจากองค์กร						การยอมรับเทคโนโลยี		การยอมรับเทคโนโลยี และทัศนคติ	
		มีระบบสารสนเทศ	มีความชัดเจนการวัดผล	อำนาจตัดสินใจ	สนับสนุนให้คำปรึกษา	ทรัพยากร อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน	ด้านนโยบายองค์กร	การรับรู้ถึงประโยชน์	การรับรู้ความง่าย	บรรทัดฐานที่ทำงาน	บรรทัดฐานที่บ้าน
1	สาคร อามาตหิณ และธนภูมิ อติเวทิน (2565)						/				
2	วรรณวิชนี ถนอมชาติ และสุรพงศ์ ตชชา (2565)	/	/	/		/					
3	กรัณษร์รัตน์ ประเสริฐธนากุล (2564)					/	/	/	/	/	/
4	มณฑิรา เทียนประสิทธิ์ (2564)					/	/	/	/	/	/
5	สินีพร อ่อนทรัพย์ (2563)						/				
6	มธุรพจน์ พรหมสุรินทร์ (2563)					/	/				
7	ณัฐฉิรินทร์ มรกตศรีวรรณ (2563)					/	/	/	/	/	/
8	เบญจมาศ บุ่งรุ่ง (2563)							/			
9	นคเรศ เพ็ชรมณี (2561)				/	/					
10	ชาลิตี ฐิติโชติพิณชัย (2559)					/	/	/	/	/	/
	รวม	1	1	1	1	7	7	5	4	4	4

ตารางที่ 2.4 การสังเคราะห์ปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน
(คุณลักษณะงาน)

ที่	นักวิจัย	ความเข้ากันในการใช้งาน	ความหลากหลายของทักษะ	ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	ความสำคัญองงาน	ความมีเอกลักษณ์ของงาน	ผลย้อนกลับของงาน
1	สาคร อามาตหิณ และธนภูมิ อติเวทิน (2565)						
2	วรรณวิชนี ถนอมชาติ และสุรพงศ์ ตชชา (2565)						
3	กรัณธ์รัตน์ ประเสริฐธนากุล (2564)						
4	มณฑิรา เทียนประสิทธิ์ (2564)						
5	สินีพร อ่อนทรัพย์ (2563)		/	/	/	/	/
6	มธุรพจน์ พรหมสุรินทร์ (2563)						
7	ณัฐฐินันท์ มรกตศรีวรรณ (2563)	/					
8	เบญจมาศ บุ่งรุ่ง (2563)	/					
9	นคเรศ เพ็ชรมณี (2561)						
10	ชาลิตี ฐิติโชติพิณชัย (2559)	/					
	รวม	3	1	1	1	1	1

จากตารางที่ 2.1 ตารางสังเคราะห์ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล จะเห็นได้ว่า ตัวแปรที่มีความถี่สูง ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงาน ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ตัวแปรดังกล่าว มาใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง ยกเว้น ตัวแปรเพศ เนื่องจากพนักงานในองค์กรทั้งเพศชายและเพศหญิง ได้รับสิ่งสนับสนุนและทรัพยากรที่เหมือนกัน รวมทั้งมีตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพการทำงานที่เหมือนกัน เพื่อความเท่าเทียมโดยไม่แบ่งแยกว่าเพศใดมีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่ากัน ผู้วิจัยจึงไม่เลือกใช้ตัวแปรเพศเข้ามาวิเคราะห์ในการค้นคว้าอิสระนี้

จากตารางที่ 2.2-2.4 ตารางสังเคราะห์ตัวแปรปัจจัยอื่น ๆ ที่จะเป็นส่วนช่วยหาประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน จะเห็นได้ว่าตัวแปรที่มีความถี่สูง ได้แก่ ทรัพยากร อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ด้านนโยบายบริษัท การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน

ซึ่งจัดอยู่ในหมวดหมู่ที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ตัวแปรดังกล่าว มาใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง แต่เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่อำนวยความสะดวกในการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ตัวแปรเฉพาะส่วนการยอมรับเทคโนโลยีเข้ามาศึกษาการค้นคว้าอิสระครั้งนี้

จากผลการวิจัยข้างต้นและตารางสังเคราะห์ตัวแปร ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านต้องอาศัยตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน आयुงาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบไปด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านบรรทัดฐานที่ทำงาน ด้านบรรทัดฐานที่บ้าน ด้านนโยบายองค์กร ด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีเอื้ออำนวยต่อการใช้งาน จึงเป็นที่มาของตัวแปรที่จะศึกษามาใช้ในการเก็บข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เพื่อให้เข้ากับบริบทของบริษัทบริหารสินทรัพย์