



ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงโคโรนาระบาด โควิด-19  
ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล  
สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

Satisfaction on Work from Home During the Coronavirus Pandemic of the  
Disaster Victim Identification Sub-Division Office of Police Forensic Science, Royal Thai Police

ร้อยตำรวจโท ปุริศ ชันธเสมา

สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม



ใบรับรองสารนิพนธ์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม  
ปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

รัฐประศาสนศาสตร์  
(สาขาวิชา)

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
(หลักสูตร)

เรื่อง(ภาษาไทย)

ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงโรคระบาด โควิด-19ของ  
กลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ  
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

(ภาษาอังกฤษ)

Satisfaction on Work from Home During the Coronavirus Pandemic  
of the Disaster Victim Identification Sub-Division Office of Police  
Forensic Science, Royal Thai Police

นามผู้วิจัย (ภาษาไทย)

ร้อยตำรวจโท ปุริศ ขันธเสมา

(ภาษาอังกฤษ)

Pol.Lt.Puris Khunthasema

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

  
.....

(ผศ.ดร.เมฉินทร์ เมชาวิกุล)

เมื่อวันที่ ๑4 เดือน ก.ค. พ.ศ. ๖3

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

  
.....

(ผศ.ดร.เมฉินทร์ เมชาวิกุล)

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐประศาสนศาสตร

เมื่อวันที่ ๑4 เดือน ก.ค. พ.ศ. ๖3

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงโควิดระบาศ โควิด-19 ของกลุ่มงาน  
พิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่ง  
ชาติ

โดย : ร้อยตำรวจโท ปุริศ ชันธเสมา

ชื่อปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา : .....

(ผศ.ดร. เมฆินทร์ เมธาวิกุล)

๒๔ / ก.ค. / ๖๕

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา) สภาพการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านในช่วงโรคระบาด โควิด-19 ศึกษาปัญหาของการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้าน และ 2) เพื่อให้คำแนะนำในการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้าน อย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่บกพร่อง เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ(qualitative research) ประชากร ได้แก่ ข้าราชการตำรวจในกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 25 คนเก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกและแนวการสนทนากลุ่มวิเคราะห์ด้วยการตีความ (interpretation) และเนื้อหา (content analysis) นำเสนอเป็นข้อความแบบบรรยาย (descriptive)

ผลการวิจัย พบว่า 1) กำลังพลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายทำงานที่บ้านของผู้บังคับบัญชา โดยความพึงพอใจระดับมากในด้านความห่วงใยในสุขภาพและสวัสดิภาพของกำลังพลในช่วงไวรัสโรคระบาดโควิด-19และรองลงมาได้แก่ความพึงพอใจในด้านรายรับและสวัสดิการรวมถึงการพิจารณาผลงานเพื่อปรับเงินเดือนและตำแหน่งงาน แต่ความพึงพอใจระดับน้อยในเรื่องสภาพการทำงาน และความไม่พร้อมในด้านอุปกรณ์สื่อสารในการทำงาน 2) ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่บกพร่อง ได้แก่ (1)ด้านความสำเร็จของงานควร ดำเนินการเปลี่ยนแปลงการระบบและขั้นตอนการอนุมัติขององค์กรให้เป็นการอนุมัติตามยุคดิจิทัล 5 G เพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน (2)ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ควรเพิ่มทักษะการใช้งานโปรแกรมออนไลน์ เช่น ประชุมทางไกล (Zoom Meeting) ให้กำลังพลได้รับการสื่อสารอย่างทั่วถึง (3)ควรเพิ่มงบประมาณการใช้

สัญญาณ WiFi อินเทอร์เน็ตของกำลังพลโดยอนุมัติงบประมาณเป็นรายเดือนเพื่อให้การติดต่อเพิ่ม  
ความเร็วและสถานะเครือข่ายมีความเสถียร (4) ปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน ควรใช้ตาราง  
หมุนเวียนการปฏิบัติงานในสำนักงาน เพื่อลดความเครียดในการอยู่ในที่จำกัด

**คำสำคัญ :** การทำงานที่บ้าน, การสื่อสารสภาพการทำงาน, โรคระบาดโควิด-19



## ABSTRACT

**Title** : Satisfaction on Work from Home During the Coronavirus Pandemic of the  
Disaster Victim Identification Sub-Division Office of Police Forensic  
Science, Royal Thai Police

**By** : Pol. Lt. Puris Khunthasema

**Degree** : Master of Public Administration

**Major** : Public Administration

**Advisor** : ..... *M. Methavikul* .....

(Assistant Professor Dr. Mekin Methavikul)

..... *24, July, 2020* .....

The objective was to examine: 1) The operation and problems of Work from Home policy during the Covid-19 pandemic; and 2) To propose recommendations for Work from Home operation for better efficiency and less drawbacks. This was a qualitative research. The population in this research was police officers in the Disaster Victim Identification Sub-Division Office of Police Forensic Science, Royal Thai Police, 25 people. Data collection was done by in-depth interview and focus group, and analyzed by interpretation and content analysis and descriptive presentation.

The research findings found that satisfaction in Work from Home policy of police officers were in high level for caring of health and well-being of personnel during the COVID-19 pandemic, followed by satisfaction in income level and performance assessment for salary and position promotion. However, the satisfaction in work condition and communication devices was low. Recommendations for increased efficiency of Work from Home policies were: (1) Work achievement factor: there should be changes in system and approval process to include digital 5G approval processes to cope with the agile operation; (2) Supervisor relationship factor: there should be a training on online video conferencing usage, such as Zoom, so personnel can gain effective communication skills; (3) There should be an increase in monthly internet service budgets for better and stable communication; and (4) Working condition factor: there should be a rotating work schedule to work in the office to release stress of working in a confined space.

**KEYWORDS:** Work from Home, Work conditions Communication, COVID-19 Pandemic

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาและช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผศ.ดร. เมฆินทร์ เมฆาวิกฤต อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และ ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขา รัฐประศาสนศาสตร์พร้อมทั้งคณาจารย์ จาก รปม.ทุกท่านที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาโดยผู้เขียนขอ กราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่าน แนะนำข้อคิด องค์กรความรู้ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณข้าราชการกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและ กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ และให้ข้อมูลและความช่วยเหลืออันเป็นประโยชน์ต่อการทำ สารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณรุ่นพี่หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ รปม.รุ่นที่ 19 ที่คอยช่วยให้กำลังใจใน การทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือและคอยเป็นกำลังใจให้กันและกัน

สุดท้ายท้ายนี้หากสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาหรือการปฏิบัติงาน ต่อไปผู้เขียนขอมอบให้แก่ผู้ที่มีพระคุณทุกท่านที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ส่วนความบกพร่องและ ข้อผิดพลาดในสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

ร้อยตำรวจโท ปุริศ ชันธเสมา

## สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(3)
กิตติกรรมประกาศ.....	(4)
สารบัญ.....	(5)
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 ปัญหาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย.....	3
1.4 นิยามศัพท์.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>5</b>
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน.....	24
2.3 รายละเอียดเกี่ยวกับ โรคระบาด โควิด-19.....	26
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	29
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....</b>	<b>31</b>
3.1 สมมติฐานในการวิจัย.....	31
3.2 ประชากรในการวิจัย.....	31
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
3.4 การรวบรวมข้อมูล.....	34
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย.....</b>	36
4.1. ข้อมูลส่วนบุคคล.....	36
4.2. รายละเอียดคนโยบายการทำงานที่บ้าน.....	36
4.3. ลักษณะที่ทำงาน.....	37
4.4. สภาพที่ทำงาน.....	38
4.5. การประเมินผลการทำงานที่บ้านตามน โยบาย.....	39
4.6. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามน โยบายทำงานที่บ้าน.....	39
<b>บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....</b>	41
5.1. สรุปผลการวิจัย.....	41
5.2. สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์.....	47
5.3. ข้อเสนอแนะ.....	48
<b>บรรณานุกรม.....</b>	49
<b>ประวัติย่อผู้วิจัย.....</b>	51



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

องค์การอนามัยโลก ( World Health Organization : WHO) ได้ประกาศให้การระบาดใหญ่ของไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด-19 เป็นโรคระบาดขนาดใหญ่ ( Pandemic) ที่มีการระบาดใน 185 ประเทศทั่วโลก มีคนติดเชื้อโรคโควิด-19 มากกว่า 3 ล้านคนทั่วโลก และมีคนเสียชีวิตจากเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มากกว่า 200,000 คน โดยจุดเริ่มต้นของการระบาดเกิดขึ้นที่เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีนในเดือนธันวาคม 2562 ทางจีนได้แจ้งการระบาดของโรคไวรัสทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (Coronavirus 2019) หรือ โควิด-19 ซึ่งเป็นโรคที่เกี่ยวกับการอักเสบของทางเดินหายใจ โดยมีอาการไข้ ไอแห้ง หายใจติดขัด ปวดบวมอักเสบ และสามารถแพร่กระจายจากคนสู่คนผ่านทางละอองของเหลวที่ออกจากการไอ หรือ จาม ซึ่งสามารถป้องกันการแพร่ระบาดได้ด้วยการล้างมือบ่อย ๆ และ ลดการสัมผัสของผู้คน (BBC.com , 2563)

โรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 ได้เริ่มแพร่กระจายเข้ามาในประเทศไทย ในเดือนมกราคม 2563 เมื่อมีหญิงนักท่องเที่ยวชาวจีนได้รับการวินิจฉัยว่ามีเชื้อไวรัสโคโรนา และ เริ่มมีคนได้รับเชื้อไวรัสนี้แพร่กระจายในประเทศไทยเพิ่มขึ้นทั้งคนไทยและคนต่างประเทศที่พักอาศัยในประเทศไทย ต่อมากระทรวงสาธารณสุขไทย ได้ประกาศให้โรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2563 (ราชกิจจานุเบกษา : 2563) โดยที่จำนวนผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา หรือ โควิด 19 ในประเทศไทยนั้นมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จนกระทั่งในวันที่ 26 มีนาคม 2563 รัฐบาลจำเป็นต้องออกพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2558 ( พรก. ฉุกเฉิน) เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรค โดยมีมาตรการสำคัญในการป้องกันการระบาดของไวรัส ดังนี้ (พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2558 : 2563) ได้แก่ การห้ามเข้าไปในพื้นที่เสี่ยงตามที่ทางราชการประกาศ การปิดสถานที่เสี่ยงต่อการติดโรค อันได้แก่ สนามมวย สนามกีฬา สนามแข่งขัน สนามเด็กเล่น สนามม้า ผับ สถานที่แสดงมหรสพ แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ พิพิธภัณฑ์ และห้ามการเข้าออกราชอาณาจักร เพื่อลดการรวมกลุ่มชุมนุมของประชาชน และสร้างระยะห่างทางสังคม ( Social Distancing) โดยสาธารณสุขมีคำแนะนำให้บริษัท หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ปรับวิธีการทำงาน จาก

ทำงานในสำนักงาน เป็นทำงานจากบ้าน ( Work from Home :WFH) เพื่อลดการปฏิสัมพันธ์ของคน ซึ่งจะช่วยป้องกันการติดเชื้อโรคได้

กลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล (กพอ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัด สำนักงานพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ก็ได้รับเอานโยบาย Work from home เข้ามาใช้ในกลุ่มงาน เพื่อลดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ และช่วยป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้ ซึ่ง กพอ. ได้เริ่มทำงานจากบ้าน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน จนถึง 31 พฤษภาคม 2563 โดยที่การทำงานที่บ้านนี้ เป็นการทำงานลักษณะใหม่ของกพอ. โดยที่ต้องติดต่อกันผ่านทางระบบแอปพลิเคชันไลน์ หรือ การประชุมผ่านระบบวีดิโอคอนเฟอเรนซ์(Viedo Conference) ทำให้เจ้าหน้าที่ของ กพอ. จำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับนโยบายของต้นสังกัด ซึ่งการทำงานจากบ้านก็มีทั้งข้อดีและข้อที่ต้องปรับปรุงเพื่อให้ประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล (กพอ.) ไม่บกพร่อง ผู้วิจัย ในฐานะของข้าราชการตำรวจในกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคระบาดโควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาของการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล

1.2.3 เพื่อให้คำแนะนำในการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล เพื่อให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่บกพร่อง

## 1.3 ปัญหาการวิจัย

ข้าราชการตำรวจในกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล (กพอ.) สำนักงานพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีความพึงพอใจในการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคระบาด โควิด-19 หรือ ไม่ อย่างไร

## 1.4 ประชากรและการดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัยนี้ได้แก่ข้าราชการตำรวจในกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล (กพอ.) สำนักงานพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 25 คน ประกอบด้วย ข้าราชการตำรวจชั้นยศ พันตำรวจตรี – พันตำรวจเอก จำนวน 10 คน และ ข้าราชการตำรวจชั้นยศ ร้อยตำรวจตรี – ร้อยตำรวจเอก จำนวน 15 คน

การวิจัยนี้จะดำเนินการโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Method) และดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกโดย สัมภาษณ์ทางแอปพลิเคชันไลน์ และการประชุมกลุ่ม (Focus Group) ด้วยแอปพลิเคชันซูม

## 1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านระหว่างโรคระบาด โควิด-19 เท่านั้น

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการวิจัยนี้ได้แก่ข้าราชการตำรวจในกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล (กพอ.) สำนักงานพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 25 คน เท่านั้น

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา งานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะช่วงเวลา เมษายน - มิถุนายน 2563 เท่านั้น

## 1.6 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่ตอบสนองต่อการที่ได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการ และในทางกลับกัน ความไม่พึงพอใจก็ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่ตอบสนองต่อการที่ไม่ได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการ ซึ่งในงานวิจัยนี้หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติที่ดีของข้าราชการตำรวจในกลุ่มงาน พิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล (กพอ.) สำนักงานพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่หรือตัวองค์กรเกิดขึ้นมาจากการที่ได้รับการตอบสนอง ตามระดับความต้องการ กล่าวคือเป็นความรู้สึกเป็นสุขในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายใต้สภาพบรรยากาศการทำงานที่ถูกต้อง โดยมีสิ่งตอบแทนทางวัตถุและจิตใจ โดยมีภาวะแวดล้อมเป็นตัวจูงใจ หลังจากได้ผ่านกระบวนการประเมินค่า จะแสดงออกมาในระดับที่แตกต่างกัน เช่น พึงพอใจมากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งในงานวิจัยนี้หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของข้าราชการตำรวจในกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล (กพอ.) สำนักงานพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อการ

ปฏิบัติตามนโยบายการทำงานที่บ้าน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การจ่ายค่าตอบแทน (pay) ผู้บังคับบัญชา (supervision) เพื่อนร่วมงาน (co-worker) สภาพการทำงาน (work setting) ด้วงาน (tasks) และ โอกาสความก้าวหน้า (advancement opportunities)

การปฏิบัติตามนโยบายการทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 หมายถึงนโยบายของหน่วยงานในการให้บุคลากรทำงานที่บ้านในช่วงการระบาดของโรคโควิด -19 ช่วงวันที่ 1 เมษายน –

31 พฤษภาคม 2563

## 1.7 ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1.7.1 เพื่อได้ทราบสภาพการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคโควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล

1.7.2 เพื่อได้ทราบปัญหาของการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคโควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล

1.7.3 เพื่อเสนอแนะในการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคโควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล เพื่อให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่บกพร่อง

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจาย ของโรค ระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิศุจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิศุจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการ แพร่กระจาย ของ โรคระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิศุจน์เอกลักษณ์บุคคล เพื่อศึกษาปัญหาของ การปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคระบาด โควิด-19 ของกลุ่ม งานพิศุจน์เอกลักษณ์บุคคล และ เพื่อให้คำแนะนำในการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อ ป้องกันการแพร่กระจายของโรคระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิศุจน์เอกลักษณ์บุคคล เพื่อให้ ประสิทธิภาพในการทำงานไม่บกพร่อง ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน
- 2.3 รายละเอียดเกี่ยวกับ โรคระบาด โควิด-19
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ นั้นมีหลายความหมาย อาทิ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 432) ระบุความหมายของความพึงพอใจว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย (2528 : 38) ได้ระบุให้ความหมายของ ความพึงพอใจ เอาไว้ว่า ทศนคติ ทางบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึก หรือทัศนคติที่ดีต่องาน ที่ทำของบุคคล ที่มี ต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจาก การปฏิบัติงาน และได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำ ให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความ ผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้ จะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน ส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จ ของ องค์กรอีกด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 : 44) ได้ระบุให้ความหมายของความพึงพอใจเอาไว้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวัง กับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความ พึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการ ตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

ฉัตรชัย ดงสุข (2535 : 61) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะ เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการ ตอบสนอง

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทาง พฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความ พึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อ ความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคล นั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 42) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นภาวะ ของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของ คนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่ พึงพอใจได้

สง่า ภูมรงค์ (2540 : 23) กล่าวถึง ความพึงพอใจเอาไว้ว่า ความหมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับ ผลสำเร็จตาม วัตถุประสงค์

จากความหมายที่นักวิชาการให้ไว้ข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่ตอบสนองต่อการที่ได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการ และในทาง กลับกัน ความไม่พึงพอใจคือความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่ตอบสนองต่อการที่ไม่ได้รับสิ่งที่ ตนเองต้องการ

เมื่อทราบถึงความหมายของความพึงพอใจแล้ว ขั้นตอนต่อไปจึงเป็นการทบทวนความหมาย ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งก็มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลากหลาย เช่น

ธนชัย ชยมจินดา และเสนห์ จุ้ยโต (2544 : 27) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ซึ่งหมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลในทางบวกหรือทางลบต่องาน ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจในปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรและการทำงาน ได้แก่ การจ่ายค่าตอบแทน (pay) ผู้บังคับบัญชา (supervision) เพื่อนร่วมงาน (co-worker) สภาพการทำงาน (work setting) ด้วงาน (tasks) และ โอกาสความก้าวหน้า (advancement opportunities)

บุญมั้น ธานีวัฒน์ (2537 : 158) กล่าวว่าเอาไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน มีความหมายถึง เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคล เกิดความรู้สึก กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมาย ขององค์กร ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู่องค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 379) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลใด บุคคลหนึ่งมองเป็นช่องทาง หรือโอกาสที่ตนจะสามารถ ตอบสนอง แรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีขึ้นหรืออยู่ในระดับสูง หากฝ่ายบริหารจัดการให้คนทำงานได้มีโอกาส ตอบสนองแรงจูงใจ ของตนแล้ว ความพึงพอใจของคนทำงานจะสูงและผลงานก็จะดีตามไปด้วย

โยเดอ (Yoder 1958 : 6) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของเขาได้

จากความหมายต่าง ๆ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกในทางที่ดีของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่หรือตัวองค์กรเกิดขึ้นมาจากการที่ได้รับการตอบสนอง ตามระดับความต้องการ กล่าวคือเป็นความรู้สึกเป็นสุขในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายใต้สภาพบรรยากาศการทำงานที่ถูกใจ โดยมีสิ่งตอบแทนทางวัตถุและจิตใจ โดยมีภาวะแวดล้อมเป็นตัวจูงใจ หลังจากได้ผ่านกระบวนการประเมินค่า จะแสดงออกมาในระดับที่แตกต่างกันเช่นพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

### 2.1.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ได้จัดลำดับความต้องการของคนเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของคนในระดับต่าง ๆ กัน โดยมีสมมติฐานจากพฤติกรรมของคนว่า ความต้องการของคนไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการของคนจะมีลำดับขั้นสิ่งที่ต้องการ เมื่อได้สิ่งที่ต้องการแล้วสิ่งนั้นจะไม่ใช่

ปัจจัยจูงใจที่ให้ความพึงพอใจอีกต่อไป ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์ แบ่งเป็น 5 ระดับได้แก่

1. ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุด เป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการความอบอุ่น ความพึงพอใจที่ได้รับในขั้นนี้ จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่า และถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลว ที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้น ให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะอยู่ ภายใต้อาการ ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่นๆ ไม่ปรากฏ หรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป เช่น คนที่อดอยากหิวโหยเป็นเวลานาน จะไม่สามารถ สร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกได้ บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่นอยู่กับ การจัดหาบางสิ่งบางอย่าง เพื่อให้มีอาหาร ไว้รับประทาน Maslow อธิบายต่อไปว่า บุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกเป็นสุขอย่างเต็มที่ เมื่อมีอาหารเพียงพอสำหรับเขา และ จะไม่ต้องการสิ่งอื่นใดอีก ชีวิตของเขากล่าวได้ว่า เป็นเรื่องของการรับประทาน สิ่งอื่นๆ นอกจากนี้ จะไม่มีความสำคัญไม่ว่าจะเป็นเสรีภาพ ความรัก ความรู้สึกต่อชุมชน การได้รับการยอมรับ และ ปรารถนาชีวิต บุคคลเช่นนี้ มีชีวิตอยู่เพื่อที่จะรับประทานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่า ความต้องการความปลอดภัย หรือความรู้สึกมั่นคง Maslow กล่าวว่า ความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็กๆ เนื่องจากทารก และเด็กเล็กๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ตัวอย่าง ทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดังๆหรือเห็นแสงสว่างแต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป ดังคำพูดที่ว่า "ฉันไม่กลัวเสียงฟ้าร้องและฟ้าแลบอีกต่อไปแล้ว เพราะฉันรู้ธรรมชาติในการเกิดของมัน" พลังความต้องการความปลอดภัยจะเห็นได้ชัดเจนเช่นกันเมื่อเด็กเกิดความเจ็บป่วย ตัวอย่าง เด็กที่ประสบอุบัติเหตุขาหัก ก็ จะรู้สึกกลัวและอาจแสดงออกด้วยอาการผื่นร้ายและความต้องการที่จะได้รับความปกป้องคุ้มครอง และการให้กำลังใจ

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน ความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการ ความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรัก และความเป็นเจ้าของ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายใน ครอบครัว หรือ กับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวด



มาก เมื่อถูกทอดทิ้ง ไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อนๆ ญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยาหรือลูกๆ ได้ลดน้อยลงไป นักเรียนที่เข้าโรงเรียนที่ห่างไกลบ้านจะเกิดความต้องการเป็นเจ้าของอย่างยิ่ง และจะแสวงหาอย่างมากที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน นอกจากนี้ Maslow ยังย้ำว่า ความต้องการความรักของคน จะเป็นความรักที่เป็นไปใน ลักษณะทั้ง การรู้จักให้ความรักต่อผู้อื่น และรู้จักที่จะรับความรักจากผู้อื่น การได้รับความรัก และได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่า ตนเองมีคุณค่า บุคคลที่ขาดความรัก ก็จะรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่ามีค่าความรู้สึกอย่างว่างและเหินห่าง (Maslow, 1970 : 170)

4. ความต้องการได้รับการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการได้รับการยกย่องส่วนตัว ได้รับความนับถือ และได้รับสถานะทางสังคม เมื่อความต้องการในสามขั้นข้างต้นได้รับการตอบสนองแล้ว คนจะมีความต้องการในขั้นที่ 4 มาแทนที่ นั่นคือคนจะต้องการที่จะได้รับความนับถือโดยแบ่งเป็น ความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) และความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from others)

**4.1 ความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect)** คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่าเขามีคุณค่า และมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่างๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

**4.2 ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from others)** คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยอมรับชมยินดี มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชย ในสิ่งที่เขากระทำ ซึ่งทำให้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าว่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ก็เป็นเช่นเดียวกับธรรมชาติของลำดับขั้นในเรื่องความต้องการด้านแรงจูงใจตามทฤษฎีของ Maslow ในเรื่องอื่นๆ ที่เกิดขึ้นภายในจิตนั้นคือ บุคคลจะแสวงหาความต้องการได้รับการยกย่องก็เมื่อภายหลังจาก ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของได้รับ การตอบสนอง ความพึงพอใจของเขาแล้ว ความพึงพอใจของความต้องการได้รับการยกย่องโดยทั่วไป เป็นความรู้สึกและทัศนคติของความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า การมีพลังกำลัง การมีความสามารถ และความรู้สึกว่ามีชีวิตอยู่อย่างมีประโยชน์และเป็นบุคคลที่มีความจำเป็นต่อโลก ในทางตรงกันข้าม การขาดความรู้สึกต่างๆ ดังกล่าวนี้ย่อมนำไปสู่ความรู้สึกและทัศนคติของปมด้อยและความรู้สึกไม่พอเพียง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความรู้สึกขาดกลัว และรู้สึกว่าตนเองไม่มีประโยชน์และสิ้นหวังในสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของชีวิต และประเมินตนเองต่ำกว่าชีวิตความเป็นอยู่กับการได้รับการยกย่อง

5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ถึงลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อนๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น Maslow อธิบายความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่าง ซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสม บุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทาย ความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขาจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน กล่าวโดยสรุปการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็น ความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคล ที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ (Maslow 1970 : 46)

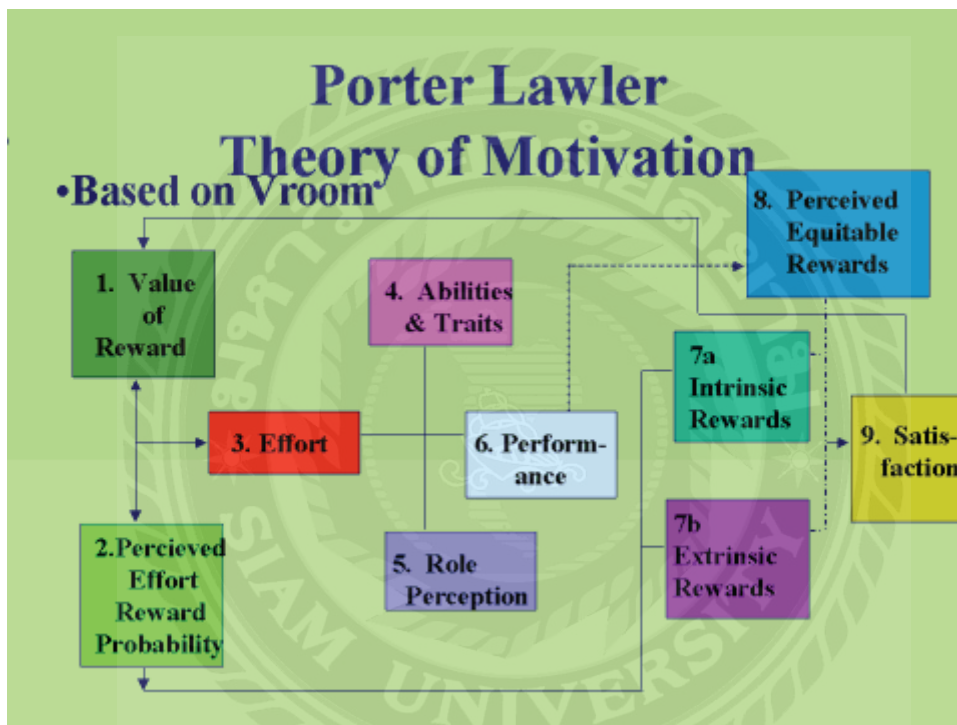
บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

### 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานมากที่สุด เพราะการทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมจะส่งผลถึงผลการบรรลุนานให้วัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งหากบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุดก็หมายความว่าบุคลากรมีความรู้สึกรักต่องานในทางบวกและส่งผลบวกต่อการปฏิบัติงานของเขา โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. ความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน เป็นแนวคิดที่ได้จากการศึกษาทางด้านมนุษย์สัมพันธ์ โดยเฉพาะการศึกษาทดลองที่โรงงาน ฮอทธอร์น (Howthorne) ในปี ค.ศ.1920 ในเรื่องของแสงสว่างและสภาพแวดล้อมที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งให้เห็นว่า การเพิ่มของผลผลิตเป็นผลสืบเนื่องมาจาก ความพอใจในการปฏิบัติงานของคนงาน ซึ่งเดวิด (Davis 1981,82) ได้กล่าวถึงแนวคิดนี้ว่า “การสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพอใจ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ไม่ได้รับการสนองตอบ” (สมยศ นาวิการ 2521,155) จากแนวคิดดังกล่าว ผู้บริหารที่มุ่งจะเพิ่มผลผลิตด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ก็จะพยายามจัดหาสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยต่าง ๆ เช่นเงินเดือน สวัสดิการ หรือความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สามารถจะตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ (Porter and Lowler 1967 : 23 อ้างถึงในกอบชัย อੰนนาค 2540 : 9-10) ได้ทำการพัฒนารูปแบบจำลอง เพื่อศึกษาเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน โดยตั้งสมมุติฐานว่า “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่น ๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลตอบแทนเหมาะสมซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ” ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 แสดง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงาน

ที่มา : Porter and Lowler (1967,23 อ้างถึงในกอบชัย อੰนนาค2540,9-10)

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่า (สมยศ นาวิการ 2521 : 119)ผลการปฏิบัติงานย่อมได้รับการตอบสนองในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งแบ่งออกเป็นผลตอบแทนภายในและผลตอบแทนภายนอก โดยผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ปริมาณของผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติได้รับนั้นคือ ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน จะถูกกำหนดโดย ความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน หากผลตอบแทนจริงมากกว่าผลตอบแทนที่รับรู้แล้ว ความพึงพอใจย่อมจะเกิดขึ้น

(เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ 2529 : 43) ผลตอบแทนภายในหรือรางวัลภายในเป็นผลในด้านความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดแก่ตัวผู้ปฏิบัติงานเอง เช่นความรู้สึกต่อความสำเร็จที่เกิดขึ้น เมื่อสามารถเอาชนะความยุ่งยากต่าง ๆ และสามารถดำเนินงานภายใต้ความยุ่งยากทั้งหลายได้สำเร็จทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ความมั่นใจตลอดจนได้รับการยอมรับยกย่องจากบุคคลอื่น ส่วนผลตอบแทนภายนอกเป็นรางวัลที่ผู้อื่นจัดหาให้มากกว่าที่ตนเองจะให้แก่ตัวเอง เช่น การให้เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น หรือให้รางวัลโบนัสพิเศษ

Glimmer(1967 : 380-384) ได้สรุปความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้ เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าชาย อาจจะเป็นเพราะว่าเพศหญิงมีความต้องการด้านเงิน และความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย ผู้ที่ต้องการรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในความอุปการะจำนวนมาก จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย สาเหตุมาจากปัญหาสถานะการเงินที่บีบคั้นอยู่ เสมียนพนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสถานภาพการทำงานต่ำ จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจากการศึกษาในบางกลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานสูงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มกลับพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง โดยในระยะแรกเริ่มเข้าทำงานบุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจะลดลงเรื่อย ๆ จนถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปด จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุการทำงานมากขึ้น และขวัญในการทำงานจะสูงที่สุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี และมีความสัมพันธ์ระหว่างความเฉื่อยล้ากับความพึงพอใจในงาน โดยขึ้นกับขอบเขตของความล้า และความยากง่ายของงาน คือถ้าให้ผู้ที่มีความเฉื่อยล้ามาก ๆ ทำงานที่ง่าย ๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้ บุคคลที่มีความพึงพอใจในงาน มักจะเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษามีความคล่องตัว สามารถปรับเปลี่ยนความคิดได้ตามกาลเทศะ มีพื้นฐานมาจากครอบครัวที่มีความสุข มีความเข้าใจถึงสภาพที่แท้จริงของตัวเขา และจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ส่วนบุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในงาน ก็จะมีบุคลิกภาพตรงข้ามกับที่กล่าวมาแล้ว

(Cooper and others 1979 : 117-125) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน พบว่าคุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับของวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน โดยความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นตามอายุ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง โอกาส การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และค้นพบว่าความพึงพอใจในงานมีช่องว่างลำดับขั้น คือผู้จัดการมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนงานรายชั่วโมง

French (1982 : 88-91) ได้ให้ความเห็นว่า การที่คนทำงานหรือบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์การใดจะบังเกิดความพึงพอใจในงานของเขาหรือไม่ นั่น ย่อมขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเขาเองว่างานที่เขาทำนั้น โดยส่วนรวมแล้วได้สนองความต้องการในด้านต่าง ๆ เพียงใด และได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ที่จะสนองตอบความต้องการในด้านต่าง ๆ ที่จะทำให้อุบัติการเกิดความพึงพอใจไว้ 7 ปัจจัย

ได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพ เงินเดือนที่เป็นธรรม การบังคับบัญชาที่เป็นธรรม สวัสดิการสำหรับบุคลากร สภาพการทำงานที่มีโอกาสก้าวหน้า และเป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

สุนันทา เลานันทน์ (2541 : 8-9) ให้ข้อสรุปในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบไปด้วย 9 ปัจจัย ได้แก่ การจัดงานที่ทำทายความสามารถของแต่ละบุคคล การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การได้รับการยกย่องและมีสถานภาพในสถานที่ทำงาน การได้รับความรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้นรวมถึงการได้รับอำนาจหรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การรู้สึกถึงความมั่นคงในตำแหน่งงานและความปลอดภัยในหน้าที่การงาน การมีอิสระในการทำงานซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่มีความสามารถและความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าทางอาชีพ การได้รับรางวัล การได้รับโอกาสในการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

(Locke 1976 : 1302 อ้างถึงในกอบชัย อ้นนาค 2540 : 18-19) ได้เสนอองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรจากการศึกษาวิจัย 9 ปัจจัย ดังนี้

1. ตัวงาน ได้แก่ ความสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน
2. เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้และวิธีการจ่ายเงินขององค์กร
3. การเลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์กร และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ การได้รับคำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการ การรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างลาพักผ่อน
6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้าง ของอาคารสถานที่ทำงาน
7. การนิเทศงาน ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือแนะนำจากผู้บังคับบัญชา ระดับสูงขึ้นไปด้วยความมีเทคนิคและกลวิธีที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร
8. เพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. องค์การและการบริหารงาน ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์การ เงินเดือนและนโยบายในการบริหารงานขององค์การ

วิธีการจูงใจที่กล่าวข้างต้นเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่นักพฤติกรรมศาสตร์เห็นว่า มีส่วนในการจูงใจให้คนหรือบุคคลพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแต่ละคนจะมีความต้องการแตกต่างกันไป

### 2.1.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของ HERZBERG

ทฤษฎีแสดงความพึงพอใจในการทำงานนี้เป็นผลสรุปที่ได้จากการวิจัยเชิงปฏิบัติการของ เฟรเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) และคณะได้ร่วมกันทำการวิจัย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์วิศวกรและสมุหบัญชี จำนวน 200 คน จากบริษัท 5+1 ต่างๆ 9 แห่ง ในเมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนีย เพื่อหาคำตอบว่าความชอบทำงานของคนมาจากสาเหตุหรือปัจจัยอะไร ทั้งทางบวกและทางลบ จากผลการศึกษาดังกล่าว เฮอร์ซเบิร์ก ได้สรุปออกมาเป็นปัจจัยสองสถาน ได้แก่ ปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความไม่พอใจในการทำงาน

ปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบ และรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงาน มี 5 ประการคือ

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้งเมื่อผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่ได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง งานนั้นเป็นงานที่น่าสนใจต้องอาศัยความคิด ริเริ่มทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้น ๆ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement and growth in capacity) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยจำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานที่คนงานต้องเกี่ยวข้องอยู่เสมอ หากคนงานไม่ได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้เพียงพอแล้ว จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ปัจจัยจำจุนมีอยู่ 9 ประการ คือ

1. เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม ตรวจสอบได้ในหน่วยงาน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีและมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน
4. ฐานะอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี
5. เทคนิคการนิเทศ หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือการยึดหลัก ความยุติธรรมในการบริหาร
6. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์กรและการติดต่อสื่อสารในองค์กร
7. สภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง สี เสียงอากาศ ชั่วโงง
8. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา
9. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

จากทฤษฎีนี้สามารถสรุปได้ว่า องค์กรประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การจ่ายค่าจ้างตอบแทน ความสำคัญของตนต่อองค์กร การยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน นโยบาย การบริหารงานและสภาพการทำงาน (ชาอุชัย อัจฉินสมาจาร 2538 : 51)

#### 2.1.4 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Douglas McGregor

ทฤษฎีนี้เป็นผลงานของ Douglas McGregor มีฐานความคิดจากพฤติกรรมของมนุษย์ว่ามนุษย์แบ่งเป็น สองประเภท คือ คนที่มีทัศนคติที่ดี ขยันพร้อมจะทำงาน (ทฤษฎี Y) และ คนที่มีทัศนคติที่ขี้เกียจ คอยหลบเลี่ยงการทำงาน (ทฤษฎี X)

ทฤษฎี X ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคนว่า มีลักษณะที่ไม่ดี โดย คนโดยทั่วไป ไม่ต้องการทำงาน ถ้ามีโอกาสหลีกเลี่ยงจะทำได้ทันที เพื่อตนจะได้ไม่ต้องเหน็ดเหนื่อยในการทำงานนั้น ๆ คนไม่ชอบทำงาน ถ้าจะให้คนทำงานต้องมีการบังคับ ควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด มีรางวัลทำดี และทำโทษถ้าคนไม่ทำงาน โดยทั่ว ๆ ไป คนจะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่กระตือรือร้นที่จะทำงานแต่อยากมีความมั่นคง สรุปลแล้ว เป็นทฤษฎีที่มองคนในแง่ร้าย และคิดว่าคนมีความต้องการด้านร่างกาย แต่เพียงอย่างเดียว ไม่มีความต้องการที่สูงขึ้นไป ดังนั้นทฤษฎีนี้จึงเต็มไปด้วยการบังคับควบคุมลงโทษ มากกว่าการที่จะจูงใจให้คนมองเป้าหมายอันสูงส่งทางสังคม หรือความสำเร็จสูงสุดในชีวิต

ทฤษฎี Y เป็นแนวทางสมัยใหม่ ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคนในแง่ตรงกันข้ามกับทฤษฎี X คือ โดยทั่ว ๆ ไป เชื่อว่าคนจะคอยหลีกเลี่ยงงานอยู่ตลอดเวลา เพราะถ้าเขาได้ทำงานที่ชอบ ร่วมทำงานกับคนที่ถูกใจ อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม คนเราก็จะปรารถนาที่จะทำ แต่ถึงงานใดที่ต้องทำ เพราะถูกบังคับ ควบคุม คนอาจจะไม่ชอบทำงานนั้น ๆ ก็ได้ การควบคุมบังคับบัญชา บทลงโทษใด ๆ ไม่ใช่มนตร์วิเศษที่ดีในการทำงานของมนุษย์ทางที่ดีควรเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานที่เขาชอบ ให้รู้จักรับผิดชอบในงานของเขาเอง ซึ่งจะทำให้เขาเกิดความพอใจและสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ การที่กล่าวว่าคนชอบปิดความรับผิดชอบ ไม่กระตือรือร้นในการทำงาน แต่ชอบความมั่นคงส่วนตัวเท่านั้น เป็นความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์เก่า ๆ มากกว่าลักษณะของคนไม่ได้มีคุณสมบัติดังกล่าวเพียงอย่างเดียว เพราะถ้าได้มีการจัดการบริหารที่ถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการแล้ว คนที่อยากทำงานและอยากมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น(บรรจบ เนียมมณี 2523 : 215-217)

(ไพบูลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์ จอมเทศ 2521 : 71) กล่าวว่าทฤษฎีนี้ เป็นแนวคิดที่มองพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานขององค์การจะประสบความสำเร็จ โดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจัง และการมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลในองค์การ โดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

การเกี่ยวพันระหว่างทฤษฎีของมาสโลว์ เฮอร์ซเบอร์ก และแมคเกรเกอร์ จากแนวความคิดทั้ง 3 ทฤษฎี อาจกล่าวได้ว่า ความต้องการ 3 ประเภทแรก ของมาสโลว์คือความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐาน ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง และความต้องการทางสังคมนั้น อาจเปรียบเทียบกับความต้องการตามปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยต่ำของเฮอร์ซเบอร์ก ส่วนความต้องการระดับสูงของมาสโลว์คือ ความต้องการมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องในสังคม และความต้องการประสบความสำเร็จ อาจเปรียบเทียบกับความต้องการในปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยกระตุ้นของเฮอร์ซเบอร์ก ส่วนทฤษฎี X ของแมคเกรเกอร์นั้น อาจเปรียบเทียบกับความต้องการระดับต่ำของมาสโลว์ และปัจจัยต่ำของเฮอร์ซเบอร์ก และทฤษฎี Y ก็เปรียบเทียบกับความต้องการระดับสูงของมาสโลว์ และปัจจัยกระตุ้นของเฮอร์ซเบอร์ก



### 2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

การทำงานทุกอย่างบน โลกใบนี้ที่มนุษย์เป็นผู้สรรสร้างขึ้นมา มีระดับความยากง่ายที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับสภาพบริบทของพื้นที่ และความมุ่งหวังขององค์กรว่าต้องการงานแบบไหน งานไหนบ้างที่ต้องใช้กำลังคน งานไหนที่ต้องใช้อุปกรณ์เสริมเช่น เครื่องจักรกล ซึ่งต้องแข่งขันกับปัจจัยหลายอย่างที่คอยเสียดสีอยู่ข้างๆ เช่น ปัจจัยค่าแรงงาน ค่าอุปกรณ์ ค่าครองชีพ ระบบเศรษฐกิจในระดับต่างๆ สิ่งเหล่านี้คอยเป็นตัวกระตุ้นให้งานนั้นสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ในเมื่อ ต้องแข่งขันกับปัจจัยภายนอกภายในดังที่กล่าวมา คำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) จึงมีความจำเป็น และเสมือนเป็นผลสำเร็จที่ทุกคนต้องไปให้ถึงด้วยวิธีการต่างๆงานทุกอย่างบน โลกใบนี้ที่มนุษย์เป็นผู้สรรสร้างขึ้นมา มีระดับความยากง่ายที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับสภาพบริบทของพื้นที่ และความมุ่งหวังขององค์กรว่าต้องการงานแบบไหน งานไหนบ้างที่ต้องใช้กำลังคน งานไหนที่ต้องใช้อุปกรณ์เสริมเช่น เครื่องจักรกล ซึ่งต้องแข่งขันกับปัจจัยหลายอย่างที่คอยเสียดสีอยู่ข้างๆ เช่น ปัจจัยค่าแรงงาน ค่าอุปกรณ์ ค่าครองชีพ ระบบเศรษฐกิจในระดับต่างๆ สิ่งเหล่านี้คอยเป็นตัวกระตุ้นให้งานนั้นสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ในเมื่อ ต้องแข่งขันกับปัจจัยภายนอกภายในดังที่กล่าวมา คำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) จึงมีความจำเป็น และเสมือนเป็นผลสำเร็จที่ทุกคนต้องไปให้ถึงด้วยวิธีการต่างๆ

โดยทั่วไปแล้ว ประสิทธิภาพ (efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับประสิทธิผล (effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลก็ไม่จำเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป ความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้นมีผู้กล่าวไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

พีเตอร์สัน และพลาวแมน (Peterson & Plowman อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน 2545: 9) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิผล (quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (competence and capability) และ ในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามี ประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อค้ำนึ่งถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) และวิธีการ (method) ในการผลิต

มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน สถิต คำลาเลียง 2544 : 13) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดย พิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

ไซมอน (Simon อ้างถึงใน สถิต คำลาเลียง 2544 : 13) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า กล่าวคือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดู ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตาม ทฤษฎีนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการองค์การของรัฐก็บวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็น สูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รพี แก้วเจริญ และชิตยา สุวรรณชฎ (2510 : 5) ได้อธิบาย ความหมายของ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จซึ่งไม่ได้กล่าว ถึงปัจจัยนำเข้าหรือความพึงพอใจ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2538 : 2) ซึ่งให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมี ความหมายรวมถึงผลผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และ เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิด ประโยชน์ ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของ ลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (อ้างถึงใน ชานินทร์ สุทธิคุณุชร 2543 : 10) ได้นำเสนอ แนวคิดในการ ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศ ที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึง การทำงานที่มี ประสิทธิภาพยึดถือผลสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (results) เป็นหลักในการดำเนินงานโดยมุ่งที่ ผลลัพธ์ (outcome) โดยมีการประเมินผล และวัดผลสำเร็จของ งานอย่างเป็นทางการที่สามารถ ตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบงานเพื่อ ยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน โดยสร้างสรรค์กระบวนการ ทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่าย ขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2. ระบบการบริหารงานที่จะยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลักสำคัญ ในการดำเนินการรวมทั้งใช้มาตรการจูงใจและให้รางวัลตอบแทนขององค์กรที่ ประสบความสำเร็จ

ซงชัย สันติวงษ์ (2526 : 198)นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึงกิจกรรมทางด้านการบริหาร บุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตน สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน คทาฐ พรหมายน 2545 : 14) ได้ทำการกล่าวถึง แนวคิด ของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการ มีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลันมีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงานได้

12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

นอกจากนี้ยังมีแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น และมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ศึกษาและสรุป เป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

เบคเกอร์ และ นิวเฮาเซอร์ (Becker&Neuhauser อ้างถึงใน คชาวรุท พรหมายน 2545 : 12) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (model of organization efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากรเช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กร ในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีกสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซับซ้อนต่ำ (low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certain) มีการกำหนดระเบียบ ปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และ ซับซ้อนสูง (high task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กัน ไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมาก กว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

เบ็คเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานของ องค์กรได้ (visibility consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติและผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

(Katz & Kahn>1978 : 232-240) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษา องค์กรระบบเปิด (open system) เช่นกันก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเขากล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพขององค์กร ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพ จากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (goal-attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

นฤมล กิตตะยานนท์(อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน 2545 : 15-16) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1.1 demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์

1.2 competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทศนคติ คานิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจ ในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีความแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและ กำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (organization support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลัง ของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้น เรื่อย ๆ

### ปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น สมยศ นาวิการ (2544 : 14) กล่าวไว้ว่ามีปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (strategy) คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก

2. โครงสร้าง (structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้ปฏิบัติงาน

3. ระบบ (systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย

4. แบบ (styles) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. บุคลากร (staff) ผู้ร่วมองค์กร

6. ความสามารถ (skill)

7. ค่านิยม (shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

### ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

ทีมงานหรือกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อกันและกันในหมู่สมาชิก และผู้ที่เป็นหัวหน้าต้องตระหนักว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากสภาพแวดล้อม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนั้น ทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีเงื่อนไขที่สำคัญ คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2544 : 108)

1. ความรับผิดชอบและความผูกพัน โดยความผูกพันต่อองค์การเป็นความผูกพัน ใน 3 ลักษณะ คือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์การ มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การ และมีความเชื่อและยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์การ

2. ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เนื่องจากบุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ มีคุณค่าและมีการแลกเปลี่ยน ความคิดแบบริเริ่มสร้างสรรค์ กับความก้าวหน้าใ้้องค์การ

3. ความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะ ความสามารถของสมาชิกให้สมาชิกมีความรู้และความชำนาญงาน ตลอดจนเทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น

4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับทีมงาน รวมทั้งการมีที่ปรึกษาเป็นบุคคลที่สาม ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูล เพื่อพัฒนาการทำงาน ให้ข่าวสารย้อนกลับ แก้ไขปัญหาความขัดแย้ง และการไกล่เกลี่ย

### ทัศนคติในการทำงานกับประสิทธิภาพ

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากอารมณ์และความรู้สึกที่ตอบสนองสิ่งเร้าจากภายนอกในสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป ซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ ว่าพอใจหรือไม่พอใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของทัศนคติ ดังนี้

กาญจนา คำสุวรรณ และ นิตยา เสาร์มณี (2521 อ้างถึงใน มาลัยแก้ว รั้งมีสุริยันต์ 2542 : 16) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบที่คนเรามีอยู่ต่อสิ่งเร้าทางสังคม ปฏิกิริยา โต้ตอบที่เราได้เรียนมาจะมีลักษณะหรือประเมินผลสิ่งนั้นๆ

สุพิน เกชาคุปต์ (2530 : 65) กล่าวว่า ทัศนคติหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และความรู้สึกนี้จะกระทบต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้น เพราะ เป็นที่ชี้ให้เห็นถึงท่าทีหรือความโน้มเอียงในการประพฤติปฏิบัติของตน

เสนาะ ดิยาว (2532 : 338 - 339) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นสภาพของจิตใจที่พร้อมจะ ตอบสนองสิ่งเร้าภายนอก เป็นความพิเศษหรือความเข้าใจของแต่ละคน ที่แสดงออกว่า ชอบ หรือไม่ชอบต่อบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์นั้นๆ

เคนเดอ์ (Kendler 1974 : 572) ให้ความหมายว่า ทักษะคือ เป็นความพร้อมของบุคคล ที่จะแสดง พฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสังคกรอบตัวหรือแนวโน้มที่จะแสดง พฤติกรรมในทาง สนับสนุน หรือต่อต้านแนวคิด สถาบัน บุคคล หรือสถานการณ์บางอย่าง

ฮิลการ์ด (Hilgard 1957 : 214) ให้คำจำกัดความว่า ทักษะคือ ความรู้สึกรั้งแรกที่ มีต่อสิ่ง ใดสิ่งหนึ่ง แนวคิดหรือสถานการณ์ใดในทางเข้าหรือหนีออกห่างและเป็นความ พร้อมที่จะ ตอบสนองในครั้งต่อไป

ฟิชเบียน (Fishbien 1967 : 257) ให้ความหมายของทักษะคือ ให้ความหมายไว้ว่า ทักษะคือ ความโน้มเอียง ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ที่จะแสดงตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในการสนับสนุน หรือไม่สนับสนุน ทักษะคือ เกิดขึ้นก่อนพฤติกรรม และเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรม บุคคล

อัลพอร์ท (Allport 1935 : 810) ให้ความหมายทักษะคือ ให้ความหมายไว้ว่า ทักษะคือ หมายถึงสภาวะ ของความ พร้อมทางจิต ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมทางจิตนี้ จะกำหนด ทิศทางการ ตอบสนองของบุคคล ต่อบุคคล ต่อสิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

เซคอร์ด และ คาร์ล (Secord and Carl 1964 : 97) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทักษะคือ หมายถึง ความรู้สึก ความนึกคิด และพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม

มันน์ (Munn 1962 : 77) ได้ให้ความหมายของทักษะคือ ให้ความหมายไว้ว่า ทักษะคือ หมายถึง ความรู้สึก ความ คิดเห็น ที่บุคคลมีต่อ สิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอ ใดๆ ในทางที่ยอมรับหรือ ปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันต่อไป

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2529 : 3) กล่าวว่า ทักษะคือ เป็นสภาพความพร้อมทาง จิตใจของบุคคลที่เป็นผลรวมของความคิดเห็น ความเชื่อของบุคคลที่ถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ ความรู้สึก และทำให้บุคคลพร้อมที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเป็น ตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคล ในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2542 : 239-242) ได้กล่าวถึง ทักษะคือ ไว้ว่า

1. เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือการได้รับประสบการณ์ มิใช่เป็นสิ่งที่ได้รับ มาแต่กำเนิด
2. เป็นสิ่งชี้แนวทางในการแสดงพฤติกรรมกล่าวถึง ถ้ามีทักษะที่ดี ก็จะมี แนวโน้มที่จะ เข้าหาพฤติกรรมนั้น ตรงกันข้ามถ้ามีทักษะไม่ดี ก็จะมีแนวโน้มไม่เข้าหาโดยการถอยหรือต่อต้าน การแสดงพฤติกรรมนั้นๆ
3. สามารถถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งได้
4. เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากทักษะคือ เป็นสิ่งที่ได้มาจากการเรียนรู้หรือ ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ถ้าการเรียนรู้ประสบการณ์นั้นเปลี่ยนแปลงไป ทักษะคือก็จะ เปลี่ยนแปลงไปด้วย

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2535 : 13) กล่าวว่าทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกที่จะตอบโต้ออกไป ซึ่งเป็นผลมาจากผลรวมของความเข้าใจความรู้สึกแนวโน้มในการตอบโต้ของเราต่อบุคคลวัตถุหรือเรื่อง  
ที่ปวง

เชียรศิริ วิวิธศิริ (2527 : 26) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความเห็นต่อสิ่งต่างๆ รอบตัว มุ่งเฉพาะใน  
ด้านความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่ต่อสิ่งต่างๆ หรือทัศนคติ คือสภาพจิตใจ หรือ  
ความรู้สึก หรือ ความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด พฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดต่อบุคคลหรือกลุ่ม  
บุคคล อาจเป็นไปได้ทั้งทางบวก หรือ ทางลบ เช่น ความ ศรัทธา ความนิยม ไม่นิยม ความหวังดี ไม่  
หวังดี เป็นต้น หรืออาจจะแสดงออก เป็นการ กระทำ อันเกิดจากทัศนคติที่มีอยู่นั้น

สุนีย์ ชีรดากร (2542 : 147) ได้กล่าวเอาไว้ว่า ทัศนคติ หมายถึง เป็นสภาพจิตใจที่เกิดจาก  
ประสบการณ์ อันทำให้บุคคลมีท่าทีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะใดลักษณะหนึ่งอาจจะ แสดงท่าที  
ในทางที่พอใจ เห็นด้วย หรือไม่พอใจ ไม่เห็นด้วยก็ได้

ชม ภูมิภาค (2523 : 106-107) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ วิถีทางที่บุคคลเกิดความรู้สึก ต่อบางสิ่ง  
บางอย่าง ซึ่งอาจจะ เป็นบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ นโยบาย หรือ อื่นๆ อาจจะ เป็นได้ทั้งนามธรรม  
และรูปธรรม ดังนั้น วัตถุประสงค์อาจเป็นอะไรก็ได้ที่รับรู้หรือ คิดถึง

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 3) ได้ให้ความหมายของ ทัศนคติ ไว้ว่าความเอนเอียง หรือ  
ความจงใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดก็ตาม ทั้งทางบวกและทางลบ

สวัสดิ์ สุคนธรังษี (2517 : 11) กล่าวถึงทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึกของ บุคคลที่มี  
ต่อโลกและสภาวะแวดล้อมที่ตนอาศัยอยู่ ทัศนคติเกิดจากการที่บุคคลมีความ สัมพันธ์กับบุคคลอื่น  
และสิ่งต่าง ๆ ในสังคม ชีวิต ครอบครัว การศึกษาใน โรงเรียนช่วย ปูพื้นฐานให้บุคคลสามารถ  
กำหนดมาตรฐานไว้ในใจและปฏิบัติต่อสิ่งต่างๆ ในการสร้าง ทัศนคติของบุคคลในระยะยาวต่อมา  
และบุคคลที่มีถิ่นกำเนิด ฐานะทางครอบครัวระดับการศึกษา ลักษณะการประกอบอาชีพ และการ  
สมาคมต่างกันจะมีทัศนคติต่อ โลกและสังคมแตกต่างกัน

## 2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน

แนวคิดการทำงานที่บ้าน เป็นแนวคิดที่ได้มีการอภิปรายกันอย่างกว้างขวางในวง  
นักวิชาการว่ามันจะเป็นวิธีที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน สร้างสรรค์ผลงานหรือไม่ ทำให้มีงานวิจัย  
เกิดขึ้นโดยอาศัยแนวคิดนี้เป็นจำนวนมาก ในปี 2015 นิ โคลัส บลูม (Nicholas Bloom) นัก  
เศรษฐศาสตร์จากมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียในสหรัฐอเมริกาได้ทำการทดลองเรื่องประสิทธิภาพของ  
การทำงาน ในกรณีทำงานที่บ้านในพนักงานของบริษัท Ctrip ซึ่งเป็นบริษัท agency ในเมืองเซี่ยงไฮ้  
สาธารณรัฐประชาชนจีน และมีพนักงานเข้าร่วมโครงการมากกว่า 16,000 คน โดยแบ่งพนักงาน



ออกเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ทำงานที่บ้าน และกลุ่มที่ทำงานในสำนักงาน โดยใช้ระยะเวลาทดลอง 9 เดือน ผลการทดลอง พบว่า บริษัทฯ สามารถทำกำไรจากกลุ่มพนักงานที่ทำงานที่บ้านได้ 1,900 เหรียญสหรัฐ ต่อคน ต่อปี อันมีผลมาจากการประหยัดงบประมาณ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าเครื่องปรับอากาศ และมีผลผลิตการทำงานมากขึ้นจากการลดเวลาเดินทาง การทำงานที่บ้านทำให้พนักงานมีสมาธิในการทำงานที่ดีขึ้นและทำให้แนวโน้มที่พนักงานจะลาออกจากงานมีน้อยลง เนื่องจากพนักงานมีความยืดหยุ่นในการทำงาน ซึ่งไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานน้อยลงแต่อย่างใด

เมื่อมีประกาศ พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินในประเทศไทย จากเหตุของโรคระบาด โควิด-19 นั้น ทำให้หลายบริษัทจำเป็นต้องลดการเดินทางและการชุมนุมของพนักงานทำให้มีนโยบายการทำงานที่บ้านมากขึ้น เช่น

บริษัท โทเทิล แอ็กเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (DTAC)(2563) มีนโยบายการทำงานที่บ้าน โดย พนักงานทุกสายงานแบ่งทีมเป็น 2 กลุ่มเพื่อสลับกันทำงานจากบ้าน เริ่มตั้งแต่วันที่ 18 มีนาคม 2563 โดยขึ้นไฟล์งานบนระบบคลาวด์รูปแบบ **SharePoint** หรือ **Microsoft Teams** เพื่อให้เข้าถึงได้ทุกที่ สำหรับเครือข่ายข้อมูลขององค์กรมีการเข้ารหัส VPN เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลจากภายนอกบริษัทได้อย่างปลอดภัย ในส่วนการจัดการภายในอาคารสำนักงานใหญ่ มีการติดตั้งเครื่องเทอร์โมสแกน และตรวจวัดไข้ทุกคนตั้งแต่ชั้นล่างก่อนเข้าสู่โถงลิฟต์ และพนักงานรายใดที่มีประวัติเดินทางไปต่างประเทศจะต้องกักตัวเองในบ้านพัก 14 วัน แต่พนักงาน Call Center เนื่องจากมีการกระจายศูนย์ไว้ทั้งหมด 4 แห่ง และจัดสลับเข้ากะอยู่แล้ว ทำให้พนักงานกลุ่มนี้จะยังคงทำงานตามปกติเพื่อให้บริการลูกค้า

บริษัท แอล.พี.เอ็น ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) (2563) ให้พนักงานสำนักงานใหญ่ สลับกันทำงานจากที่บ้าน เพื่อให้มีคนที่เข้าสู่สำนักงานพร้อมกันลดลง 50% เริ่มตั้งแต่วันที่ 17 มีนาคม 2563 ด้านการจัดการสุขอนามัยสำนักงาน บริษัทยกเลิกการสแกนนิ้วเพื่อลดความเสี่ยงติดเชื้อ ส่วนพนักงานที่อยู่ประจำโครงการบ้านและคอนโดมิเนียม ซึ่งไม่สามารถทำงานจากบ้านได้ บริษัทซื้อประกันโรคโควิด-19 ให้ทั้งหมดเพื่อช่วยเหลือด้านความเสี่ยงให้พนักงาน

**LINE ประเทศไทย (2563)** ได้จัดอบรมเตรียมพร้อมพนักงานทำงานจากที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรับมือกับสถานการณ์วิกฤตที่สุดที่กำลังจะเกิดขึ้น เริ่มจาก

1. จัดตั้งคณะทำงานดูแลสวัสดิการพนักงานช่วงวิกฤต เพื่อจัดเตรียมแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ หรือ BCP (Business Continuity Planning) รวมถึงออกนโยบายในการแนะนำและดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยของพนักงานในประเทศไทย

2. วางแผนป้องกันการดำเนินงาน และการให้บริการไม่หยุดชะงัก เพื่อเตรียมความพร้อมล่วงหน้าหากสถานการณ์เปลี่ยนแปลง ในกรณีที่รัฐบาลประกาศการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เข้าสู่ระยะที่ 3 หรือประกาศ lock down กรุงเทพฯ

3. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล LINE ประเทศไทย จัดอบรมพนักงานทุกแผนก เพื่อให้คำแนะนำ และเข้าใจถึงวิธีการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือการทำงานที่จะปรับเปลี่ยนไป

4. จัดตารางให้แก่แผนกนาร่องในการ Work from Home ก่อนสถานการณ์วิกฤตที่สุดจะมาถึง ทั้งนี้ในกรณีที่พนักงานรู้สึกกังวลและไม่สะดวกใจในการเดินทางมาออฟฟิศ พนักงานสามารถแจ้ง Work from Home ได้ทันที

LINE ได้อบรมให้พนักงานทราบถึงหลักการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การจัดเตรียมพื้นที่ทำงานที่บ้านให้เหมาะสม และสร้างบรรยากาศให้พร้อมทำงานเหมือนกำลังอยู่ในสำนักงาน เพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้มากขึ้นด้วยกำหนดเวลาการทำงานให้ชัดเจน และปราศจากการรบกวนให้มากที่สุด โดยอาจเตือนให้คนที่บ้านรู้ว่าเรากำลังอยู่ในเวลาทำงาน กำหนดเวลาการทำงานให้ชัดเจน และปราศจากการรบกวนให้มากที่สุด เตรียมเครื่องมือในการทำงานให้พร้อม ทั้งคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์มือถือ สมุดจด ปากกา และสัญญาณอินเทอร์เน็ตต้องไม่สะดุด มีการอัปเดตการทำงานระหว่างทีมกันอย่างสม่ำเสมอในทุกๆ วัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นไม่มีสะดุด

## 2.3 รายละเอียดเกี่ยวกับโรคระบาดโควิด-19

โรคระบาดไวรัสโคโรนา หรือ โควิด-19 นั้นเป็นโรคระบาดที่เกี่ยวกับระบบทางเดินหายใจ โดยเริ่มพบการระบาดที่ประเทศจีนในปลายปี 2019 และเริ่มพบการเจ็บป่วยด้วยโรคระบาดนี้ในประเทศไทยในเดือนมกราคม 2563 โดยผู้ป่วยรายแรกเป็นนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย โรคระบาดโควิด-19 นี้เป็นเชื้อโรคไวรัสที่แพร่กระจายในอากาศ โดยสารคัดหลั่งที่ออกมาจากตัวบุคคล เช่น น้ำตา เหงื่อ ไอ หรือ จาม ในช่วงปลายเดือนกุมภาพันธ์ 2563 มีการเพิ่มขึ้นของผู้ป่วยติดเชื้อโควิด-19 ในประเทศไทยจากการเข้าร่วมงานชมมวยที่เวทีมวยราชดำเนิน รัฐบาลไทยจึงได้ออกพระราชกำหนดสถานการณ์ฉุกเฉินเพื่อควบคุมการระบาดของโรคนี้ พร้อมทั้งมีมาตรการต่าง ๆ ซึ่งเป็นมาตรการที่ป้องกันและควบคุมการอยู่ร่วมกันในสังคมทางกายภาพ จึงทำให้บริษัท หน่วยงานต่าง ๆ จำเป็นต้องออกมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค

ไว้รสนี้ ด้วยการออกคำสั่งให้พนักงานทำงานที่บ้าน เพื่อลดการเดินทาง และลดการปฏิสัมพันธ์ทางร่างกายระหว่างบุคคล (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข 2563)

การลดการปฏิสัมพันธ์ทางร่างกายระหว่างบุคคล การสร้างระยะห่างระหว่างบุคคลเป็นมาตรการที่ได้ผลดีสำหรับการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ โควิด-19 กลุ่มงานพิษจันท์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิษจันท์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้ออกคำสั่งให้กำลังพลในหน่วยงานสามารถทำงานที่บ้าน และ ลดการเข้าทำงานในสำนักงาน ยกเว้นเหตุจำเป็น ตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม – 31 พฤษภาคม 2563 เพื่อเป็นการสอดคล้องกับมาตรการป้องกันและควบคุมโรคระบาดของรัฐบาล

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มนัสนันท์ ศรีนาการ และ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2555 : 211) ได้ศึกษาเรื่องการทำงานทางไกลและที่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของการใช้ทำงานทางไกลและที่บ้าน ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน เปรียบเทียบกับการทำงานแบบดั้งเดิม รวมทั้งศึกษาข้อดีของการทำงานทางไกลและที่บ้าน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับการทำงานในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาจำนวน 297 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานที่สำนักงาน (ร้อยละ 79.8) ใช้เวลาทำงานที่สำนักงานและที่บ้านครั้งต่อครั้ง (ร้อยละ 11.1) และเวลาส่วนใหญ่เป็นการทำงานทางไกลหรือที่บ้าน (ร้อยละ 9.1) นอกจากนี้ พบว่าเพศ ลักษณะงาน รายได้และเงินเดือน การใช้ระบบการประชุมทางไกล และการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อเปรียบเทียบความเห็นของผู้ที่ทำงานทางไกล และที่บ้านกับผู้ทำงานแบบดั้งเดิมหรือทำภายในสำนักงาน พบว่าการทำงานทางไกลหรือที่บ้านดีกว่าการทำงานแบบเดิมตามลำดับดังนี้ มีอิสระในการทำงานมากขึ้น สุขภาพจิตดีขึ้น มีความสุขมากกว่าเดิม ความขัดแย้งลดลง พนักงานมีความมั่นใจในการตัดสินใจและการกระทำของตนเองมากกว่าเดิม มีผลงานมากขึ้นกว่าเดิม งานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานได้ดีกว่าเดิม สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาได้ดีกว่าเดิม และรายได้และเงินเดือนเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม

โสภิต บวรไชยชาญ (2555 : 3) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัย และทัศนคติของพนักงานบริษัทต่อพฤติกรรมการทำงานที่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งได้แก่พนักงานบริษัทที่ต้องทำงานในสำนักงานที่อยู่ใน

เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างตามวิจักษณ์ญาณ โดยพิจารณาให้มีการกระจายตามลักษณะงานและประสบการณ์การทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติทดสอบค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว สถิติทดสอบไคสแควร์ และเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้าน ประกอบไปด้วยเพศ อายุ ลักษณะงาน และสถานภาพสมรส แต่ลักษณะทางประชากรศาสตร์ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่บ้าน นอกจากนี้ยังพบว่าทัศนคติในการทำงานที่บ้านด้านการบริหารชีวิตส่วนตัว และทัศนคติในการทำงานที่บ้านด้านการบริหารการทำงาน อิทธิพลต่อการเลือกบริษัทที่ทำงาน และความต้องการทำงานที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การทำงานที่บ้านเป็นอีกทางเลือกหนึ่งขององค์กร ในการลดค่าใช้จ่ายและประหยัดพลังงาน รวมถึงสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่พนักงาน อย่างไรก็ตาม ยังต้องอาศัยเวลาในการปรับกระบวนการของแนวคิดก่อนการนำไปใช้ในองค์กร เนื่องจากยังมีอีกปัญหาหรือข้อจำกัดอีกมาก อย่างไรก็ตามก็ดีธุรกิจต่างๆ ที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการที่สนับสนุนการทำงานที่บ้าน อาจใช้โอกาสนี้ในการทำการตลาดสินค้าหรือบริการของตนเองให้กับองค์กรที่มีการนำเอาการทำงานที่บ้าน ไปประยุกต์ใช้ได้

อักรพล พรหมอุตม์ (2549 : 2) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อุทธารเรือ พระจอมเกล้า งามอุทธารเรือ ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของการศึกษา ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรอุทธารเรือพระจอมเกล้า งามอุทธารเรือ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีโดยระดับความคิดเห็นอันดับแรก คือ ด้านขวัญ กำลังใจ รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา) ด้านการกำหนดมาตรฐาน ในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างคุ้มค่า ด้านโอกาส ความก้าวหน้า ด้านความ ยุติธรรม ในหน่วยงานตามลำดับ

เนตรทราย กาญจนอุดมการณ์ (2552 : 4) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับ ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงานและเงินเดือนมีผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและ ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชาย สถานภาพสมรส/หย่า มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย เป็นลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว มีระดับเงินเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท และมีอายุ งานไม่เกิน 5 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง ได้แก่ ความมั่นคงใน การทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน การ ได้รับความยุติธรรมใน องค์กร โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ระดับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โดยรวมในระดับปานกลางโดยในด้านความประหยัด

ค้ำค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดอยู่ในระดับมาก ส่วนตัวชี้วัดของหน่วยงาน คุณภาพของงานและมาตรฐานความถูกต้องอยู่ในระดับ ปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงงูใจในภาพรวมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวก ยกเว้นด้านประหยัดค้ำค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวกในระดับต่ำ

ภากิน ศรีสังข์งาม (2554 : 2) ได้ทำการศึกษาแรงงูใจที่มีผลต่อผลลัพธ์ในการดำเนินงานของ องค์การ: กรณีศึกษาความคิดเห็นต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในระดับมากทุกด้าน โดยสูงสุดในด้าน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติรองลงมา ได้แก่ ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการด้านความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ทั้งนี้สรุปผลเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติพบว่า ระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีแรงงูใจในระดับมากทุกด้าน โดยสูงสุดในด้านงานที่ได้รับมอบหมายทำทายต่อความรู้ความสามารถ

2. ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในงาน พบว่า ระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีแรงงูใจในระดับมากทุกด้าน โดยสูงสุดในด้านการได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

3. ด้านชีวิตส่วนตัว พบว่า ระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีแรงงูใจในระดับมากจำนวน 3 ด้าน โดยสูงสุดในด้านการใช้เวลาในการเดินทางมาทำงาน

4. ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่า ระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีแรงงูใจในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน โดยสูงสุดในด้าน ผู้บริหารมีความยุติธรรมในการบริหารงาน

5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีแรงงูใจในระดับมากทุกด้าน โดยสูงสุดในด้านเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน

6. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีแรงงูใจในระดับมากจำนวน 4 ด้าน โดยสูงสุดในด้านการให้สิทธิการลาของบุคลากร

7. ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยสูงสุดในด้านการมีโอกาสเสนอความคิดเห็นในงานที่รับผิดชอบ

8. ด้านสภาพการทำงาน พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีแรงจูงใจในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ สถานที่ทำงานเอื้อต่อการปฏิบัติงาน

### 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

หลังจากที่ได้ทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้ข้าราชการตำรวจในกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พึงพอใจในการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ตัวแปรต้น จำนวน 6 ปัจจัย ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ดังนี้

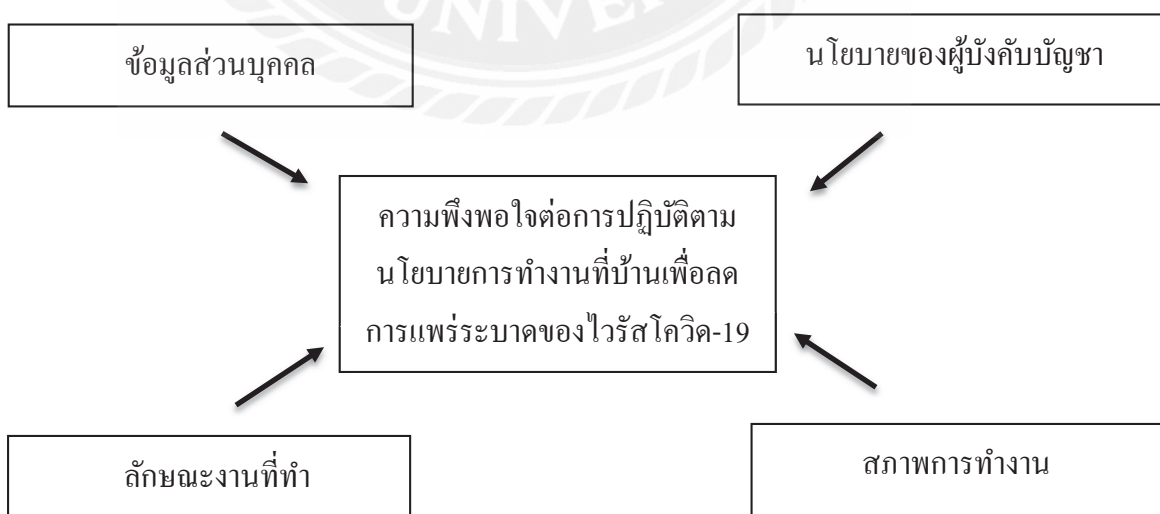
ประเด็นที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้มาจากการทบทวนลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นที่ 2 นโยบายของผู้บังคับบัญชา ได้มาจากการทบทวนทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นที่ 3 ลักษณะงานที่ทำ ได้มาจากการทบทวนทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคเกอร์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นที่ 4 สภาพการทำงาน ได้มาจากการทบทวนทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg แนวคิดการทำงานที่บ้านขององค์กรต่าง ๆ และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย



### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจาย ของโรคระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจาย ของโรคระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล เพื่อศึกษาปัญหาของการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล และ เพื่อให้คำแนะนำในการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล เพื่อให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่บกพร่อง ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้ในการศึกษาครั้งนี้

- 3.1 ประเภทของการวิจัย
- 3.2 ประชากรในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประเภทของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

#### 3.2 ประชากรในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการในกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ จำนวน 25 คน ใช้วิธีสำมะโนประชากรคือผู้ให้ข้อมูลหลักตามทั้งหมดที่อยู่จริง เนื่องจากจำนวนประชากรมีน้อย ผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด (Universal) ได้แก่

ลำดับ	ยศ ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	พ.ต.อ.สมชาย เล็กบัว	ผู้กำกับการ
2	พ.ต.ท.หญิง เยาวลักษณ์ พุดไทย	รองผู้กำกับการ
3	พ.ต.ท.สมเดช แย้มพจนา	นักวิทยาศาสตร์ (สบ 3)
4	พ.ต.ท.โชค ลิ้มสกุล	รองผู้กำกับการ
5	พ.ต.ท.หญิง แสนสุข บุญสืบ	นักวิทยาศาสตร์ (สบ 2)
6	พ.ต.ท.หญิง มณฑินี สิงห์กิ่ง	นักวิทยาศาสตร์ (สบ 2)
7	พ.ต.ท.ทลิวัดน์ หูทอง	สารวัตร
8	พ.ต.ท.วรปรีชา อิ่มอม	สารวัตร
9	พ.ต.ท.รณวิทย์ ชูช่วย	สารวัตร
10	พ.ต.ต.หญิง พันธุ์พิสุทธิ มากแสง	สารวัตร
11	ร.ต.อ.ชูศักดิ์ ลักษณะ	รอง สารวัตร
12	ร.ต.อ.หญิง ชนิกา สุขเรือง	นักวิทยาศาสตร์ (สบ 1)
13	ร.ต.อ.เกรียงศักดิ์ กุลเกตุ	นักวิทยาศาสตร์ (สบ 1)
14	ร.ต.อ.ตฤณ สุวรรณวิจิตร	นักวิทยาศาสตร์ (สบ 1).
15	ร.ต.อ.อานัส กาหมอ	รองสารวัตร
16	ร.ต.ท.หญิง รอฮานี คอเลาะ	รองสารวัตร
17	ร.ต.ท.อภิรักษ์ ชายะพันธ์	รองสารวัตร
18	ร.ต.ท.เชาว์ศ นันทะจำรัสศิลป์	นักวิทยาศาสตร์ (สบ 1)
19	ร.ต.ท.หญิง ปัฐมาภรณ์ รัตนจงจิตรกร	รองสารวัตร
20	ร.ต.ต.สุวิทย์ หนูแก้ว	รองสารวัตร
21	ร.ต.ต.หญิง ภัททิรา สุขปัญญา	รองสารวัตร
22	ร.ต.ต.พชรพล ทองประชาญ	นักวิทยาศาสตร์ (สบ 1)
23	ร.ต.ต.หญิง รัชชณา ยิ้มภักดี	นักวิทยาศาสตร์ (สบ 1)
24	ร.ต.ต.ภูเบศร์ ว่องกิตติพงศ์	รองสารวัตร
25	ร.ต.ต.ธชย พรหมสิทธิ์	รองสารวัตร



### 3.3 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยนี้ประกอบไปด้วย คำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก ( In-depth Interview) และ ประเด็นในการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

คำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) มีหลักการกำหนดคำถามมาจากวัตถุประสงค์การวิจัย การทบทวนวรรณกรรม และ กรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

1. กรุณาให้รายละเอียดนโยบายการทำงานที่บ้านของท่านที่ให้แก่อธิบดีบังคับบัญชาของท่าน

ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2563 จนถึงปัจจุบัน

2. หลังจากทำงานที่บ้านมาเป็นเวลา 1 เดือน มีปัญหาในการทำงาน หรือ การรายงานผลเป็นอย่างไร เมื่อเทียบกับการทำงานในสำนักงานตามปกติ

3. ท่านมีการควบคุม ดูแลผลการทำงานของอธิบดีบังคับบัญชาของท่านอย่างไร

4. ท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหาในการทำงานให้แก่อธิบดีบังคับบัญชาของท่านอย่างไร

5. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรเพื่อให้การปฏิบัติตามนโยบายการทำงานที่บ้านมีประสิทธิภาพและมีความพึงพอใจมากขึ้น

ประเด็นสำหรับการสนทนากลุ่ม (Focus Group) มีหลักการกำหนดประเด็นมาจากวัตถุประสงค์การวิจัย การทบทวนวรรณกรรม และ กรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่

1. สภาพการทำงานที่บ้านของท่านเป็นอย่างไรบ้าง
2. ปัญหาในการทำงาน ที่มีผลมาจากนโยบายการทำงานที่บ้านมีอะไรบ้าง
3. ถ้าต้องทำงานที่บ้านต่อไป ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว
4. ท่านมีความพึงพอใจกับเรื่องใดมากที่สุด ในนโยบายการทำงานที่บ้าน
5. ท่านมีความไม่พึงพอใจกับเรื่องใดมากที่สุด ในนโยบายการทำงานที่บ้าน

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ และการเก็บข้อมูลแบบทุติยภูมิ

3.4.1 การเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ คือ การเก็บข้อมูลภาคสนาม ซึ่งในการวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จะสัมภาษณ์กับผู้บังคับบัญชาในตำแหน่ง ผู้กำกับการ และ รองผู้กำกับการหรือเทียบเท่า ( สบ.3 และ สบ. 2) จำนวน 6 คน โดยจะสัมภาษณ์ผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ( Line Application) และ แอปพลิเคชัน ชุม ( Zoom Application)

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จะดำเนินการสนทนากลุ่มกับประชากร 19 คน ในตำแหน่ง สารวัตร และ รองสารวัตร ผ่านทางแอปพลิเคชันชุม (Zoom Application)

3.4.2 การเก็บข้อมูลแบบทุติยภูมิ ได้แก่การเก็บข้อมูลเชิงเอกสารผ่านทาง แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยต่าง ๆ ในเนื้อหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แนวคิดการทำงานที่บ้าน

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้ระเบียบวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลสามเส้า การวิเคราะห์ประเด็น และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ซึ่งเป็นการตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกันเพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูล (สุภางค์ จันทวานิช, 2547 : 31-33) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation)

ด้านข้อมูล (Data) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) คือ การพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่โดยมีวิธีการตรวจสอบคือการสอบแหล่งที่มาของข้อมูล ได้แก่ การตรวจสอบเวลา ว่า ถ้าเวลาต่างกันข้อมูลจะต่างกันหรือเหมือนกัน แหล่งสถานที่ หมายถึงถ้าข้อมูลต่างสถานที่กันจะเหมือนกันหรือต่างกัน และ แหล่งบุคคลหมายถึงถ้าผู้ให้ข้อมูลเป็นบุคคลที่แตกต่างกัน จะให้ข้อมูลเหมือนกันหรือต่างกันอย่างไร

ด้านทฤษฎี การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) คือ การตรวจสอบว่าถ้าผู้วิจัยใช้ทฤษฎีที่ต่างกันมาวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิเคราะห์จะแตกต่างกันหรือเหมือนกันอย่างไร

ด้านผู้วิจัย การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้ศึกษาวิจัย (Investigator Triangulation) คือการตรวจสอบว่า ผู้วิจัยที่ต่างกัน จะได้ข้อมูลหรือ ผลการวิจัยที่ต่างกันหรือเหมือนกันอย่างไร

การนำเสนอข้อมูล จะนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของการบรรยาย (descriptive presentation)  
โดยให้รายละเอียดตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย



## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจาย ของ โรคระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจาย ของโรคระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล เพื่อศึกษาปัญหาของการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล และ เพื่อให้คำแนะนำในการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล เพื่อให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่บกพร่อง โดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจในกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 25 คน และผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยมี เครื่องมือในการวิจัยประกอบไปด้วย คำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และ ประเด็นในการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยมีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

#### 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า กำลังพลในกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลเป็นเพศชาย 16 คน และ เพศหญิง 9 คน และชั้นยศร้อยตำรวจตรีถึงร้อยตำรวจเอก จำนวน 15 คน และ ระดับชั้นยศ พันตำรวจตรี ถึง พันตำรวจเอก จำนวน 10 คน

#### 4.2 รายละเอียดนโยบายการทำงานที่บ้านของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล

ภารกิจของกลุ่มงานฯ มี 7 พันธกิจ ได้แก่ (1) เป็นฝ่ายอำนวยการด้านยุทธศาสตร์ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติในการวางแผน ควบคุม ตรวจสอบให้คำแนะนำและเสนอแนะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจและหน่วยงาน ในสังกัด (2) ดำเนินการเกี่ยวกับการพิสูจน์หลักฐานตำรวจ วิทยาการตำรวจ การตรวจสถานที่เกิดเหตุ การถ่ายภาพ การทะเบียนประวัติอาชญากร การจัดเก็บสารพิมพ์ลายพิมพ์นิ้วมือ และการตรวจสอบประวัติในการกระทำความผิดของผู้ต้องหา และบุคคลทั่วราชอาณาจักร เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานสืบสวนสอบสวนของหน่วยงานอื่น (3) ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์ของบุคคล ลาร

ส่งกลับในกรณีเหตุวินาศภัย หรือเหตุพิเศษอื่น (4) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานฐานข้อมูลวัตถุประสงค์ รวมทั้งสนับสนุนด้านวิชาการ การตรวจพิสูจน์ วิเคราะห์ เก็บกู้ และทำลายวัตถุระเบิด เฉพาะกรณีที่มีลักษณะพิเศษ (5) ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมงานด้านพิสูจน์หลักฐาน และงานด้านวิทยาการตำรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (6) ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐหรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานพิสูจน์หลักฐานและงานวิทยาการทั้งในและต่างประเทศ (7) ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน อื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### 4.3 ลักษณะงานที่ทำ

พ.ต.อ. สมชาย เล็กบัว ผู้กำกับกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายการทำงานที่บ้านของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล ว่า เพื่อเป็นการปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันการระบาดของไวรัสโควิด-19 ของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ซึ่งภารกิจงานของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลมีกระบวนการทำงานในด้านการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 คือ การจัดการสถานที่เกิดเหตุและนำศพออกจากสถานที่เกิดเหตุ

ขั้นตอนที่ 2 คือ นำศพหรือวัตถุพยานเข้าสู่สถานที่สำหรับตรวจศพ ซึ่งจะมีผู้เชี่ยวชาญด้านการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลทำการตรวจเก็บข้อมูลทางนิติวิทยาศาสตร์จากศพ ได้แก่ การพิมพ์ลายนิ้วมือ การตรวจหาดีเอ็นเอ และการตรวจเก็บข้อมูลทางพันธุกรรม

ขั้นตอนที่ 3 คือ การรวบรวมและจัดทำข้อมูลก่อนการเสียชีวิตอย่างเป็นระบบโดยการสอบถามข้อมูลจากญาติหรือแหล่งข้อมูลอื่น รวมถึงการจัดเก็บตัวอย่างสารพันธุกรรมจากบุคคลในครอบครัว

ขั้นตอนที่ 4 คือ การตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์โดยการเปรียบเทียบและความเข้ากันได้ ระหว่างข้อมูลผู้เสียชีวิตทั้งก่อนและหลังเสียชีวิต

ขั้นตอนที่ 5 คือการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการตรวจสอบ และสรุปรายงาน

จากกระบวนการข้างต้นจะพบว่า ภารกิจของกลุ่มงานฯ เป็นภารกิจที่ต้องทำงานนอกสำนักงานเกือบทั้งสิ้น ซึ่งการทำงานในขั้นตอนที่ 1 และ 2 นั้นต้องทำในสถานที่จำเพาะ ได้แก่ สถานที่เกิดเหตุ สำหรับขั้นตอนอื่น ๆ นั้นสามารถทำงานผ่านระบบซอฟต์แวร์ของสำนักงานพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งกำลังพลของกลุ่มงานฯ สามารถทำงานที่บ้านหรือ นอกสำนักงานได้อย่างไม่มีปัญหา โดยกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลมีคำสั่งให้กำลังพลที่ไม่มีควมจำเป็นต้องทำงานในสำนักงาน สามารถทำงานที่บ้านได้ โดยเข้าทำงานและมีประชุมผ่านระบบการ

ประชุมออนไลน์ (VDO Conference) ของกลุ่มงานทุกวัน โดยในช่วงเช้าจะมีประชุมเวลา 08.30 - 10.30 น. และ ช่วงบ่ายจะมีประชุมเวลา 13.00-15.00 น. ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน – 31 พฤษภาคม 2563 จากผลการวิเคราะห์ประเด็นที่ได้จากการประชุมกลุ่ม พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงาน ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) ในประเด็นนี้กำลังพลส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่านโยบายการทำงานที่บ้านมีความสำเร็จของงานช้าลง เนื่องจากงานของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลต้องมีการลงลายมือชื่อในเอกสารต้นฉบับซึ่งยังไม่ได้มีการปรับเปลี่ยนระเบียบหลักจากการทำงานที่บ้าน ทำให้งานจะสำเร็จได้ช้าลงเนื่องจากรอยเซ็นของผู้มีอำนาจอนุมัติ และปัญหาเรื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เนื่องจากกำลังพลไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่บ้านทุกคน และไม่สามารถเอาคอมพิวเตอร์ของสำนักงานกลับไปทำที่บ้านได้เนื่องจากคอมพิวเตอร์ที่สำนักงานเป็นคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะขนาดใหญ่ และเป็นคอมพิวเตอร์ที่ใช้ส่วนรวม

2. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) ในประเด็นนี้กำลังพลส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าไม่มีปัญหาในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เนื่องจากงานที่ปฏิบัติผ่านระบบคอมพิวเตอร์ก็สามารถทำงานจากคอมพิวเตอร์ และ สำหรับกำลังพลที่ต้องทำงานในห้องปฏิบัติการ หรือ สถานที่เกิดเหตุก็สามารถไปทำงานได้ โดยการทำงานในห้องปฏิบัติการจะเป็นการปฏิบัติงานเดี่ยวโดยมีการทำตารางการเข้าทำงานในห้องปฏิบัติการเป็นรายคนต่อ 1 ห้องปฏิบัติการ

3. ความรับผิดชอบ (Responsibility) ในประเด็นนี้กำลังพลส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าไม่มีปัญหาในด้านความรับผิดชอบงานหรือภารกิจที่ได้รับ เนื่องจากกำลังพลได้รับงานใหม่ หรือ ความรับผิดชอบงานเดิม ทั้งประเภททำงานที่สำนักงาน หรือ ทำงานที่บ้าน

#### 4.4 สภาพการทำงาน

ส่วนในประเด็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน นั้น พบว่า

1. ปัจจัยในด้านเงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ นั้นกำลังพลทั้งหมดระบุว่าไม่มีปัญหาในการทำงานตามนโยบายการทำงานที่บ้าน

2. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และ เพื่อนร่วมงาน นั้นกำลังพลบางส่วนมีปัญหาด้านการสื่อสารเนื่องจากปัญหาประสิทธิภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต และปัญหาการอธิบายสื่อสารให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบข้อมูลทางการประชุมออนไลน์อาจมีความไม่ชัดเจนบางประการ

3. ปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน นั้นกำลังพลส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานที่บ้านเนื่องจาก กำลังพลชั้นยศ ร้อยตำรวจตรี ถึง ร้อยตำรวจเอก ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด และมาทำงานที่กรุงเทพมหานคร จึงจำเป็นต้องพักในที่พักที่หน่วยงานจัดให้ซึ่งเป็นห้องพักรวม ต้องพักร่วมกับกำลังพลอีก 1 นาย ในห้องที่มีขนาดประมาณ 30 ตารางเมตร ซึ่งสร้างความอึดอัด และสร้างความเครียดให้แก่กำลังพล ประกอบกับการที่ต้องปฏิบัติงานหน้าจอคอมพิวเตอร์ทั้งวัน โดยมีพื้นที่ในการทำงานแคบและเล็กทำให้กำลังพลมีความเครียดสะสม และสร้างความไม่พอใจแก่กำลังพล

#### 4.5 การประเมินผลการทำงานตามนโยบายทำงานที่บ้าน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลพบว่า การประเมินผลการทำงานของกำลังพลตามนโยบายทำงานที่บ้าน สามารถประเมินผลการทำงานของกำลังพลตามแบบประเมินของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ตามปกติ โดยประเมินจากผลการทำงานตามภารกิจ การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ การประสานงานร่วมกันของทีมงาน รวมถึงประสิทธิภาพในการส่งมอบผลการปฏิบัติงานให้ทันเวลาตามที่ได้รับมอบหมาย และหากเกิดเหตุสุดวิสัยจากสถานการณ์หรือภารกิจ กำลังพลสามารถแก้ไขปัญหา หรือ ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเพื่อแก้ไขสถานการณ์และปฏิบัติการกิจให้ลุล่วง

#### 4.6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายทำงานที่บ้าน

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลของประชากรในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า โดยรวมกำลังพลของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายทำงานที่บ้านของผู้บังคับบัญชา โดยมีความพึงพอใจมากในด้านความห่วงใยในสุขภาพและสวัสดิภาพของกำลังพลในช่วงไวรัสโรคระบาดโควิด-19 และรองลงมาได้แก่ความพึงพอใจในด้านรายรับและสวัสดิการ รวมถึงการพิจารณาผลงานเพื่อปรับเงินเดือนและตำแหน่งงาน

แต่ในทางกลับกันกำลังพลมีความพึงพอใจน้อยในเรื่องสภาพการทำงานเนื่องจากสภาพการทำงานที่บ้านของกำลังพลบางส่วนไม่พร้อมสำหรับการเป็นสถานที่ทำงานเนื่องจากเป็นที่พักชั่วคราว (ที่พักของหน่วยงาน) และความไม่พร้อมในด้านอุปกรณ์สื่อสารในการทำงานเช่น ความไม่

พร้อมในเรื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และความไม่พร้อมในการใช้โปรแกรมในการสื่อสารออนไลน์  
เช่น โปรแกรม ZOOM





## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจาย ของโรค ระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการ แพร่กระจาย ของโรคระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล เพื่อศึกษาปัญหาของ การปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคระบาด โควิด-19 ของกลุ่ม งานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล และ เพื่อให้คำแนะนำในการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านเพื่อ ป้องกันการแพร่กระจายของโรคระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล เพื่อให้ ประสิทธิภาพในการทำงานไม่บกพร่อง โดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดย ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจในกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงาน พิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 25 คน และผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยมี เครื่องมือในการวิจัยประกอบไปด้วย คำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และ ประเด็นในการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยมีสรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผลดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### ประเด็น 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า กำลังพลในกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล เป็นเพศชาย 16 คน และ เพศ หญิง 9 คน และชั้นยศร้อยตำรวจตรีถึงร้อยตำรวจเอก จำนวน 15 คน และ ระดับชั้นยศ พันตำรวจตรี ถึง พันตำรวจเอก จำนวน 10 คน

##### ประเด็นที่ 2 นโยบายของผู้บังคับบัญชา

ผู้วิจัยสามารถสรุปการวิจัยได้ว่าภารกิจของกลุ่มงานฯมี 7 พันธกิจ ได้แก่ (1) เป็นฝ่าย อำนวยการด้านยุทธศาสตร์ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติในการวางแผน ควบคุม ตรวจสอบให้ คำแนะนำและเสนอแนะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจและ หน่วยงาน ในสังกัด (2) ดำเนินการเกี่ยวกับการพิสูจน์หลักฐานตำรวจ วิทยาการตำรวจ การตรวจ สถานที่เกิดเหตุ การถ่ายรูปการทะเบียนประวัติอาชญากร การจัดเก็บสารพิมพ์ลายพิมพ์นิ้วมือ และ การตรวจสอบประวัติในการกระทำความผิดของผู้ต้องหา และบุคคลที่วาระอาญาจักร เพื่อ สนับสนุนการปฏิบัติงานสืบสวนสอบสวนของหน่วยงานอื่น (3) ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจ

พิสูจน์เอกลักษณ์ของบุคคลการส่งกลับในกรณีเหตุวินาศภัย หรือเหตุพิเศษอื่น (4) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานฐานข้อมูลวัตถุระเบิด รวมทั้งสนับสนุนด้านวิชาการ การตรวจพิสูจน์ วิเคราะห์ เก็บกู้ และทำลายวัตถุระเบิด เฉพาะกรณีที่มีลักษณะพิเศษ (5) ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมงานด้านพิสูจน์หลักฐาน และงานด้านวิชาการตำรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (6) ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐหรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานพิสูจน์หลักฐานและงานวิชาการทั้งในและต่างประเทศ (7) ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน อื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สมชาย เล็กบัว ผู้กำกับกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายการทำงานที่บ้านของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล ว่า เพื่อเป็นการปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันการระบาดของไวรัสโควิด-19 ของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ซึ่งภารกิจงานของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลมีกระบวนการทำงานในด้านการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 คือ การจัดการสถานที่เกิดเหตุและนำศพออกจากสถานที่เกิดเหตุ

ขั้นตอนที่ 2 คือ นำศพหรือวัตถุพยานเข้าสู่สถานที่สำหรับตรวจศพ ซึ่งจะมีผู้เชี่ยวชาญด้านการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลทำการตรวจเก็บข้อมูลทางนิติวิทยาศาสตร์จากศพ ได้แก่ การพิมพ์ลายนิ้วมือ การตรวจหาดีเอ็นเอ และการตรวจเก็บข้อมูลทางพันธุกรรม

ขั้นตอนที่ 3 คือ การรวบรวมและจัดทำข้อมูลก่อนการเสียชีวิตอย่างเป็นระบบโดยการสอบถามข้อมูลจากญาติหรือแหล่งข้อมูลอื่น รวมถึงการจัดเก็บตัวอย่างสารพันธุกรรมจากบุคคลในครอบครัว

ขั้นตอนที่ 4 คือ การตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์โดยการเปรียบเทียบและความเข้ากันได้ ระหว่างข้อมูลผู้เสียชีวิตทั้งก่อนและหลังเสียชีวิต

ขั้นตอนที่ 5 คือการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการตรวจสอบ และสรุปรายงาน

จากกระบวนการข้างต้นจะพบว่า ภารกิจของกลุ่มงานฯ เป็นภารกิจที่ต้องทำงานนอกสำนักงานเกือบทั้งสิ้น ซึ่งการทำงานในขั้นตอนที่ 1 และ 2 นั้นต้องทำในสถานที่จำเพาะ ได้แก่ สถานที่เกิดเหตุ สำหรับขั้นตอนอื่น ๆ นั้นสามารถทำงานผ่านระบบซอฟต์แวร์ของสำนักงานพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งกำลังพลของกลุ่มงานฯ สามารถทำงานที่บ้านหรือ นอกสำนักงานได้อย่างไม่มีปัญหา โดยกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลมีคำสั่งให้กำลังพลที่ไม่มีควมจำเป็นต้องทำงานในสำนักงาน สามารถทำงานที่บ้านได้ โดยเข้าทำงานและมีประชุมผ่านระบบการประชุมออนไลน์ (VDO Conference) ของกลุ่มงานทุกวัน โดยในช่วงเช้าจะมีประชุมเวลา 08.30 - 10.30 น. และ ช่วงบ่ายจะมีประชุมเวลา 13.00-15.00 น. ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน – 31 พฤษภาคม 2563

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวิการ (2529 : 6) กล่าวถึงแนวความคิดของ (Thomas J. Peters) ซึ่งเสนอ ปัจจัย 7 ประการ (7-S) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ 1) กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน และจุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก 2) โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยในการปฏิบัติงาน 3) ระบบ (Systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย 4) แบบ (Styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร 5) บุคลากร (Staff) ผู้รวมองค์กร 6) ความสามารถ (Skill) และ 7) ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับนโยบายของ บริษัท โทเทิล แอ็คเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (DTAC) (2563) มีนโยบายการทำงานที่บ้าน โดย พนักงานทุกสายงานแบ่งทีมเป็น 2 กลุ่มเพื่อสลับกันทำงานจากบ้าน เริ่มตั้งแต่วันที่ 18 มีนาคม 2563 โดยขึ้นไฟล์งานระบบคลาวด์รูปแบบ SharePoint หรือ Microsoft Teams เพื่อให้เข้าถึงได้ทุกที่ สำหรับเครือข่ายข้อมูลขององค์กรมีการเข้ารหัส VPN เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลจากภายนอกบริษัทได้อย่างปลอดภัย ในส่วนการจัดการภายในอาคารสำนักงานใหญ่ มีการติดตั้งเครื่องเทอร์โมสแกน และตรวจวัดไข้ทุกคนตั้งแต่ชั้นล่างก่อนเข้าสู่โถงลิฟต์ และพนักงานรายใดที่มีประวัติเดินทางไปต่างประเทศจะต้องกักตัวเองในบ้านพัก 14 วัน แต่พนักงาน Call Center เนื่องจากมีการกระจายศูนย์ไว้ทั้งหมด 4 แห่ง และจัดสลับเข้ากะอยู่แล้ว ทำให้พนักงานกลุ่มนี้จะยังคงทำงานตามปกติเพื่อให้บริการลูกค้า และนโยบายการทำงานของบริษัท แอล.พี.เอ็น ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) (2563) ให้พนักงานสำนักงานใหญ่สลับกันทำงานจากที่บ้าน เพื่อให้มีคนที่เข้าสู่สำนักงานพร้อมกันลดลง 50% เริ่มตั้งแต่วันที่ 17 มีนาคม 2563 ด้านการจัดการสุขอนามัยสำนักงาน บริษัทยกเลิกการสแกนนิ้วเพื่อลดความเสี่ยงติดเชื้อ ส่วนพนักงานที่อยู่ประจำโครงการบ้านและคอนโดมิเนียม ซึ่งไม่สามารถทำงานจากบ้านได้ บริษัทซื้อประกันโรคโควิด-19 ให้ทั้งหมดเพื่อช่วยเหลือด้านความเสี่ยงให้พนักงาน

โดยผู้วิจัยสรุปได้ว่ากำลังพลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่องนโยบายการทำงานที่บ้านจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 65 และมีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 35

### ประเด็น 3 ลักษณะงานที่ทำ

จากผลการวิเคราะห์ประเด็นที่ได้จากการประชุมกลุ่ม ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นลักษณะงานที่ทำได้ว่า

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) ในประเด็นนี้กำลังพลส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่านโยบายการทำงานที่บ้านมีความสำเร็จของงานช้าลง เนื่องจากงานของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลต้องมีการลงลายมือชื่อในเอกสารต้นฉบับซึ่งยังไม่ได้มีการปรับเปลี่ยนระเบียบหลักจากการทำงานที่บ้าน ทำให้งานจะสำเร็จได้ช้าลงเนื่องจากรอยเซ็นของผู้มีอำนาจอนุมัติ และปัญหาเรื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เนื่องจากกำลังพลไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่บ้านทุกคน และไม่สามารถเอาคอมพิวเตอร์ของสำนักงานกลับไปทำที่บ้านได้เนื่องจากคอมพิวเตอร์ที่สำนักงานเป็นคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะขนาดใหญ่ และเป็นคอมพิวเตอร์ที่ใช้ส่วนรวม สอดคล้องกับผลการศึกษาของโสภิต บวรไชยชาญ (2555 : 3) ศึกษาเรื่องปัจจัยและทัศนคติของพนักงานบริษัทต่อพฤติกรรมการทำงานที่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งได้แก่พนักงานบริษัทที่ต้องทำงานในสำนักงานที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างตามวิจาร์ณญาณ โดยพิจารณาให้มีการกระจายตามลักษณะงานและประสบการณ์การทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติทดสอบค่าเฉลี่ยของข้อมูล

2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว สถิติทดสอบไคสแคว์ และเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้าน ประกอบไปด้วยเพศ อายุ ลักษณะงาน และสถานภาพสมรส แต่ลักษณะทางประชากรศาสตร์ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่บ้าน นอกจากนี้ยังพบว่าทัศนคติในการทำงานที่บ้านด้านการบริหารชีวิตส่วนตัว และทัศนคติในการทำงานที่บ้านด้านการบริหารการทำงาน อิทธิพลต่อการเลือกบริษัทที่ทำงาน และความต้องการทำงานที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การทำงานที่บ้านเป็นอีกทางเลือกหนึ่งขององค์กร ในการลดค่าใช้จ่ายและประหยัดพลังงาน รวมถึงสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่พนักงาน อย่างไรก็ตาม ยังต้องอาศัยเวลาในการปรับกระบวนการของแนวคิดก่อนการนำไปใช้ในองค์กร เนื่องจากยังมีอีกปัญหาหรือข้อจำกัดอีกมาก องค์กรธุรกิจต่างๆ ที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการที่สนับสนุนการทำงานที่บ้าน อาจใช้โอกาสนี้ในการทำตลาดสินค้าหรือบริการของตนเองให้กับองค์กรที่มีการนำเอาการทำงานที่บ้านไปประยุกต์ใช้ได้

แต่ขัดแย้งกับผลการศึกษาของ มนัสนันท์ ศรีนาคาร และ พิษิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2555 : 211) ได้ศึกษาเรื่องการทำงานทางไกลและที่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของการใช้ทำงานทางไกลและที่บ้าน ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน เปรียบเทียบกับการทำงานแบบดั้งเดิม รวมทั้งศึกษาข้อดีของการทำงานทางไกลและที่บ้าน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้

ให้เข้ากับการทำงานในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาจำนวน 297 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานที่สำนักงาน (ร้อยละ 79.8) ใช้เวลาทำงานที่สำนักงานและที่บ้านครั้งต่อครั้ง (ร้อยละ 11.1) และเวลาส่วนใหญ่เป็นการทำงานทางไกลหรือที่บ้าน (ร้อยละ 9.1) นอกจากนี้พบว่าเพศ ลักษณะงาน รายได้และเงินเดือน การใช้ระบบการประชุมทางไกล และการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อเปรียบเทียบความเห็นของผู้ที่ทำงานทางไกล และที่บ้านกับผู้ที่ทำงานแบบดั้งเดิมหรือทำภายในสำนักงาน พบว่าการทำงานทางไกลหรือที่บ้านดีกว่าการทำงานแบบเดิมตามลำดับดังนี้ มีอิสระในการทำงานมากขึ้น สุขภาพจิตดีขึ้น มีความสุขมากกว่าเดิม ความขัดแย้งลดลง พนักงานมีความมั่นใจในการตัดสินใจและการกระทำของตนเองมากกว่าเดิม มีผลงานมากขึ้นกว่าเดิม งานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานได้ดีกว่าเดิม สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาได้ดีกว่าเดิม และรายได้และเงินเดือนเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) ในประเด็นนี้กำลังพลส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าไม่มีปัญหาในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เนื่องจากงานที่ปฏิบัติผ่านระบบคอมพิวเตอร์ก็สามารถทำงานจากคอมพิวเตอร์ และ สำหรับกำลังพลที่ต้องทำงานในห้องปฏิบัติการ หรือ สถานที่เกิดเหตุก็สามารถไปทำงานได้ โดยการทำงานในห้องปฏิบัติการจะเป็นการปฏิบัติงานเดี่ยวโดยมีการทำตารางการเข้าทำงานในห้องปฏิบัติการเป็นรายคนต่อ 1 ห้องปฏิบัติการ

ความรับผิดชอบ (Responsibility) ในประเด็นนี้กำลังพลส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าไม่มีปัญหาในด้านความรับผิดชอบงานหรือภารกิจที่ได้รับ เนื่องจากกำลังได้รับงานใหม่ หรือ ความรับผิดชอบงานเดิม ทั้งประเภททำงานที่สำนักงาน หรือ ทำงานที่บ้าน

ส่วนในประเด็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน นั้น พบว่า

1. เรื่องเกี่ยวกับสภาพในด้านเงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ นั้นกำลังพลทั้งหมดระบุว่าไม่มีปัญหาในการทำงานตามนโยบายทำงานที่บ้าน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เนตรทราย กาญจนอุดมการ (2552 : 4) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงานและเงินเดือนมีผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชาย สถานภาพสมรส/หย่า มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เป็นลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว มีระดับเงินเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท และมีอายุ

งานไม่เกิน 5 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน การได้รับความยุติธรรม ในองค์กร โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โดยรวมในระดับปานกลาง โดยในด้านความประหยัดคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดอยู่ในระดับมาก ส่วนตัวชีวิตของหน่วยงาน คุณภาพของงานและมาตรฐานความถูกต้องอยู่ในระดับ ปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในภาพรวมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวก ยกเว้นด้านประหยัดคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวกในระดับต่ำ

2.เรื่องเกี่ยวกับสภาพด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และ เพื่อนร่วมงาน นั้น กำลังพลบางส่วนมีปัญหาในด้านการสื่อสารเนื่องจากปัญหาประสิทธิภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต และปัญหาการอธิบายสื่อสารให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบข้อมูลทางการประชุมออนไลน์อาจจะมีคามไม่ชัดเจนบางประการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อัครพล พรหมอุตม์ (2549 : 2) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อุ่ทหารเรือ พระจอมเกล้า กรมอุ่ทหารเรือ ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของการศึกษาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรอุ่ทหารเรือพระจอมเกล้า กรมอุ่ทหารเรือ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีโดยระดับความคิดเห็นอันดับแรก คือ ด้านขวัญกำลังใจ รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา) ด้านการกำหนดมาตรฐาน ในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างคุ้มค่า ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านความยุติธรรม ในหน่วยงานตามลำดับ

#### ประเด็นที่ 4 เรื่องเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงาน

กำลังพลส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานที่บ้านเนื่องจาก กำลังพลชั้นยศ ร้อยตำรวจตรี ถึง ร้อยตำรวจเอก ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดและมาทำงานที่กรุงเทพมหานคร จึงจำเป็นต้องพักในที่พักที่หน่วยงานจัดให้ซึ่งเป็นห้องพักรวม ต้องพักร่วมกับกำลังพลอีก 1 นาย ในห้องที่มีขนาดประมาณ 30 ตารางเมตร ซึ่งสร้างความอึดอัดและสร้างความเครียดให้แก่กำลังพล ประกอบกับการที่ต้องปฏิบัติงานหน้าจอคอมพิวเตอร์ทั้งวัน โดยมีพื้นที่ในการทำงานแคบและเล็ก ทำให้กำลังพลมีความเครียดสะสม และสร้างความไม่พอใจแก่กำลังพล สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาคิน ศรีสังข์งาม (2554 : 2) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อผลลัพธ์ในการดำเนินงานขององค์กร: กรณีศึกษาความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในระดับมากทุกด้าน โดยสูงสุดในด้าน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติรองลงมา ได้แก่ ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหาร ด้าน ตำแหน่งและความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการด้านความรับผิดชอบ

ในการ ปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับในการ ปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีแรงจูงใจในระดับมากทุกด้าน โดยสูงสุดในด้านงานที่ ได้รับ มอบหมายท้าทายต่อความรู้ความสามารถ

### ข้อสรุปการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติตามนโยบายการทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจาย ของโรคระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานตามนโยบายการทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่ กระจายของโรคระบาด โควิด-19 ได้ผลตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากกำลังพลทั้ง 25 นายปลอดภัยจาก โรคระบาด โควิด-19 โดยกำลังพลได้ทำงานที่บ้านแทนที่การทำงานในสำนักงาน แต่สำหรับกำลัง พลที่ปฏิบัติงานที่อื่นอยู่ตามปกติ เช่น ออกตรวจที่เกิดเหตุ หรือ ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการก็ จำเป็นต้องปฏิบัติงานตามสถานที่นั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงาน และพบว่า กำลังพลมี ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่ต้องการทำงานที่บ้านต่อไป เนื่องจากในปัจจุบันโรคระบาด โควิด-19 ได้มีการควบคุมอยู่ในผลที่น่าพอใจแล้ว

2. เพื่อศึกษาปัญหาของการปฏิบัติตามนโยบายการทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่กระจาย ของโรคระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัญหาของนโยบายการทำงานที่บ้านได้แก่ ระบบการอนุมัติของ กลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์ยังเป็นระบบเก่า ทำให้การอนุมัติล่าช้าไปบ้างจากผลของการทำงานที่บ้าน นอกจากนี้ทักษะการใช้โปรแกรมประชุมออนไลน์ของกำลังพลบางคนยังน้อยทำให้มีปัญหาใน การทำงานหรือติดต่อสื่อสารบ้าง และประเด็นสุดท้ายได้แก่ ที่พักของกำลังพลบางคนคับแคบไม่มีที่ เพื่อการทำงานโดยเฉพาะประกอบกับไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นของตัวเองทำให้เกิดปัญหาใน การสื่อสาร

### ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากนโยบายการทำงานที่บ้าน

ผู้วิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานที่บ้านของกำลังพลในกลุ่มงาน พิสูจน์เอกลักษณ์ลักษณะบุคคลดังนี้

1.ความสำเร็จของงาน (Achievement) ในประเด็นนี้ประชากรส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่านโยบายการทำงานที่บ้านมีความสำเร็จของงานช้าลง เนื่องจากงานของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลต้องมีการลงลายมือชื่อในเอกสารต้นฉบับซึ่งยังไม่ได้มีการปรับเปลี่ยนระเบียบหลักจากการทำงานที่บ้าน จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้กลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลดำเนินการเปลี่ยนแปลงระบบและขั้นตอนการอนุมัติขององค์กรให้เป็นการอนุมัติทางดิจิทัลได้ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2.เรื่องเกี่ยวกับสภาพด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน นั้น กำลังพลบางส่วนมีปัญหาในด้านการสื่อสารเนื่องจากปัญหาประสิทธิภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต และปัญหาการอธิบายสื่อสารให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบข้อมูลทางการประชุมออนไลน์อาจจะไม่ชัดเจนบางประการ จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้กลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลเพิ่มทักษะการใช้งานโปรแกรมออนไลน์ให้กำลังพลเพื่อให้ใช้งานได้อย่างราบรื่น และควรเพิ่มงบประมาณการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตของกำลังพลโดยอนุมัติงบประมาณเป็นรายเดือนเพื่อให้การติดต่อสื่อสารราบรื่นมากขึ้น

3.เรื่องเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงาน นั้นกำลังพลส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานที่บ้านเนื่องจาก กำลังพลชั้นยศ ร้อยตำรวจตรี ถึง ร้อยตำรวจเอก ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดและมาทำงานที่กรุงเทพมหานคร จึงจำเป็นต้องพักในที่พักที่หน่วยงานจัดให้ซึ่งเป็นห้องพักรวมต้องพักร่วมกับกำลังพลอีก 1 นาย ในห้องที่มีขนาดประมาณ 30 ตารางเมตร ซึ่งสร้างความอึดอัดและสร้างความเครียดให้แก่กำลังพล ประกอบกับการที่ต้องปฏิบัติงานหน้าจอคอมพิวเตอร์ทั้งวันโดยมีพื้นที่ในการทำงานแคบและเล็กทำให้กำลังพลมีความเครียดสะสม และสร้างความปลอดภัยแก่กำลังพล จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้กลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลใช้ตารางหมุนเวียนเข้ามาทำงานในสำนักงาน เพื่อจะได้ลดความเครียดในการทำงานในที่แคบและจำกัดแก่กำลังพล

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษากับหน่วยงานอื่น ในสำนักงานพิสูจน์หลักฐาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทุกหน่วยงานในสำนักงาน เพื่อให้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมทุกหน่วยงานของสำนักงานพิสูจน์หลักฐาน



## บรรณานุกรม

- คทาอุท พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จินดาสักขณ วัฒนสินธุ์. (2530). *การบริหารและการพัฒนาองค์การ*. ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารและพัฒนาองค์การ (หน่วยที่ 2). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2526). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. (2535). *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ*. กรุงเทพฯ มหานคร: สำนักพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- มนัสนันท์ ศรีนาการ M. S., & พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ P. P. (1). การทำงานทางไกลและที่บ้าน/ Telework and Work at Home. *JOURNAL OF ENVIRONMENTAL MANAGEMENT*, 6(1). Retrieved from <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JEM/article/view/29085>
- มาลัยแก้ว รังษิษุริยรัตน์. (2542). *ทัศนคติของพนักงานบริษัทในเครือปิ่นทองที่มีต่อมาตรการด้านการบริหารงานบุคคลในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ*. วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงานและ สวัสดิการ มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ระพี แก้วเจริญ และจิตยา สุวรรณะชญ. (2510). *การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในระดับบริหารอาวุโส*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนัก นายกรัฐมนตรี.
- วิทยากร เชียงกุล. (2540). *พจนานุกรมศัพท์เศรษฐกิจ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มติชน.
- สถิตคำลาเลี้ยง. (2544). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ:ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2521). *การพัฒนาองค์การและการจูงใจ*. กรุงเทพมหานคร: กรุงเทพมหานคร การพิมพ์.
- สมยศ นาวิการ. (2544). *ทฤษฎีองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.
- แสวง รัตนมงคลมาศ. (2514). *เทคนิควิธีการใช้แนวคิดทางทฤษฎีในการกำหนดปัญหา และ สมมติฐาน ในการวิจัย*. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, 2, 80-106.
- อุทัย หิรัญโต. (2525). *เทคนิคการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

Katz, Daniel, & Kahn, Robert L. (1978). *The social psychology of organization*.

(2<sup>nd</sup> ed.). New York: McGraw-Hill. อ้างอิงจาก <https://www.bbc.com/thai/features-51734255>



## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ- นามสกุล ร้อยตำรวจโท ปุริศ ชันธเสมา  
วัน เดือน ปีเกิด 3 พฤศจิกายน 2536  
ที่อยู่ปัจจุบัน 18/8 หมู่ 4 ต.วัดชลอ อ.บางกรวย จ.นนทบุรี 11130  
ประวัติการศึกษาปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (การผลิตพืช)  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ที่ทำงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

