

Doi

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อบรรยากาศการทำงาน จากแนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9

ณัฐพัชร์ กาญจนรัตน์<sup>1</sup>ชฎาธาร โอบิษฐ์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้ปฏิบัติงานต่อบรรยากาศในการทำงานจากแนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพในช่วงโควิด-19 และศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในช่วงเวลาดังกล่าว แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพประกอบด้วยมาตรการที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม กล่าวคือ การปรับปรุงพื้นที่ทางกายภาพ มาตรการด้านอาชีวอนามัย การเผยแพร่ความรู้ การฝึกอบรม และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ซึ่งผู้วิจัยศึกษากลุ่มประชากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 จำนวน 98 คน และ 85 คน ในช่วงเวลาก่อนและหลังการปรับพื้นที่ จากจำนวนทั้งหมด 133 คน เครื่องมือ คือ แบบสอบถามและการลงพื้นที่สัมภาษณ์เบื้องต้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลจากการวิจัยพบว่าการใช้แนวปฏิบัติฯ โดยการปรับพื้นที่ทำงานและการใช้มาตรการด้านอาชีวอนามัยส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อบรรยากาศในการทำงานที่เพิ่มสูงขึ้น การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ 5 ตัวแปร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนผู้อยู่อาศัยในครัวเรือน และตำแหน่งงาน พบว่าตัวแปรตำแหน่งงานส่งผลต่อระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ โดยผู้ปฏิบัติงานซึ่งต้องพบปะและให้บริการกับประชาชนพึงพอใจสูงขึ้นในส่วนของ การได้รับความรู้ที่ถูกต้อง ในอีกทางหนึ่ง ตัวแปรอายุและตำแหน่งงานส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่น โดยผู้ปฏิบัติงานที่สูงอายุกว่าจะมีระดับความเชื่อมั่นที่ต่ำกว่า เนื่องด้วยรู้สึกเสี่ยงต่อการติดเชื้อโควิด-19 มากกว่าในขณะที่ต้องให้บริการต่อประชาชน อีกทั้งยังระบุความต้องการที่จะได้รับการอบรม ฝึกทักษะเพิ่มเติมเพื่อสามารถนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง

**คำสำคัญ:** ปัจจัยทางประชากรศาสตร์, ความพึงพอใจ, ความเชื่อมั่น, การเว้นระยะห่างทางกายภาพ โควิด-19

<sup>1</sup> หลักสูตรศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศาสตร์ วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำ วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**Factors affecting satisfaction and confidence level in workplace environments  
as physical distancing practices promoted during the COVID-19 pandemic:  
The Bangkok Social Security Office Area 9**

Natthaphat Kanjanaratana<sup>1</sup>

Chadatan Osatis<sup>2</sup>

**Abstract**

Physical distancing practices comprise a critical measure promoted during the COVID-19 pandemic and play a significant role in occupational safety. However, previous research has concentrated on health and safety implications, producing little evidence of this measure's effects on employee satisfaction and confidence in the workplace. This research is aimed at studying the level of satisfaction and confidence in the workplace environment because of the physical distancing practices promoted during the COVID-19 pandemic and examining demographic factors affecting satisfaction and confidence among workers toward these practices during that period. The physical distancing practices were implemented through hard and soft measures comprising physical area renovation, occupational health measures, information dissemination, skill training and support from supervisors. Of a total number of 133 workers in the Bangkok Social Security Office Area 9, a sample population of 98 workers was selected; of these, a total of 85 workers were involved in pre-post physical distancing practices. By using an online questionnaire survey and fieldwork interview, data were analyzed through descriptive and multiple regression statistics. The results signified higher satisfaction and confidence in the workplace atmosphere as a result of the physical distancing practices.

Demographic factor analysis of five variables, namely sex, age, education level, number of residents in the household and job position, revealed that "job position" had a statistically significant effect on the level of satisfaction. In particular, social security officers who provide citizens with services showed a higher level of satisfaction in obtaining accurate information after the workplace adopted physical distancing practices. On the other hand, "age" and "job position" affected confidence. Older workers especially showed lower levels of confidence due to feeling at higher risk from the adverse effects of COVID-19 while they were providing services in the workplace. Therefore, older workers identified the need for training to obtain correct information so that they would become knowledgeable and skillful when correctly applying guidelines corresponding to physical renovation.

**Keywords:** demographic factors, satisfaction, confidence, physical distancing, COVID-19

**1. บทนำ**

---

<sup>1</sup> Ph.D. in Demography, College of Population Studies, Chulalongkorn University

<sup>2</sup> Lecturer, College of Population Studies, Chulalongkorn University

ปัจจุบัน ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือโควิด-19 (COVID-19) กำลังแพร่ระบาดในหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก โดยเริ่มระบาดตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2562 และเกิดการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง (Zhu et al., 2020) ทำให้องค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) จัดระดับให้เป็นการระบาดครั้งใหญ่ (Pandemic) (World Health Organization, 2020a) และได้วางมาตรการดูแล ควบคุม และป้องกันโรคที่เกี่ยวข้องกับ 3 ปัจจัยทางระบาดวิทยา (Epidemiologic Triad) ได้แก่ ปัจจัยด้านตัวมนุษย์ (Host) ปัจจัยด้านสิ่งก่อโรค (Agent) และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) ว่าจะสามารถควบคุมปัจจัยเหล่านี้ได้ด้วยระบบสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการช่วยให้ปัจจัยทั้งสามอยู่ในภาวะสมดุล หรือทำให้การระบาดชะลอตัวลงหรือหยุดชะงัก (Dicker et al., 2006) ทั้งนี้ องค์การอนามัยโลกได้แนะนำวิธีการป้องกันตัวเองจากการติดเชื้อ และป้องกันการแพร่กระจายของไวรัสโควิด-19 ด้วยการปฏิบัติตามสุขอนามัยขั้นพื้นฐาน และวิธีการป้องกันการติดเชื้อในสถานที่ทำงานต่าง ๆ (World Health Organization, 2020b) โดยมีมาตรการที่สำคัญที่สามารถช่วยลด ชะลอ และหยุดการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ได้ กล่าวคือ มาตรการเว้นระยะห่างทางกายภาพ (Physical Distancing) (Kissler et al., 2020)

ประเทศไทยมีแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายของไวรัสโควิด-19 สำหรับบุคคลทั้งประชาชนทั่วไปและประชาชนกลุ่มเสี่ยงสูงต่อการติดเชื้อ เพื่อให้ประชาชนสามารถป้องกันตนเองจากการเจ็บป่วยและลดความเสี่ยงต่อการเสียชีวิต โดยเน้นมาตรการทำงานที่บ้าน (Work from Home: WFH) และการรักษา ระยะห่างทางกายภาพอย่างน้อย 1-2 เมตร (Physical Distancing) ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์การอนามัยโลก ยิ่งไปกว่านั้น แนวปฏิบัติของ ISO 45001 Occupational Health and Safety Standard ซึ่งเป็นมาตรฐานความปลอดภัยทางอาชีวอนามัย ที่ให้ความสำคัญกับการรับมือกับความเสี่ยงและการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของบริษัท ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเสี่ยงและไม่ปลอดภัยในการทำงาน

สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 9 ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 133 คน ที่รับผิดชอบดูแลสถานประกอบการ จำนวน 19,091 แห่ง ผู้ประกันตนจำนวน 501,515 ราย (สำนักงานประกันสังคม, 2563) ได้ตระหนักถึงความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ในหน่วยงาน รวมถึงขณะให้บริการประชาชน จึงนำร่องปรับปรุงพื้นที่ทำงานที่ยึดหลักปฏิบัติของการเว้นระยะห่างทางกายภาพ เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 และช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งต้องให้บริการกับประชาชนในช่วงเวลาดังกล่าว

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานหลังจากการปรับพื้นที่ทำงาน และศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานหลังจากการปรับพื้นที่ทำงาน เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง และพัฒนาพื้นที่ทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ โดยยึดหลักปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพที่จะช่วยลดความเสี่ยง และป้องกันการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 รวมถึงการวัดระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้ปฏิบัติที่มีต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการกำหนดนโยบายในการบริหารทรัพยากรบุคคล หรือแก้ไขปรับเปลี่ยนเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือโควิด-19 (COVID-19) เป็นไวรัสที่แพร่กระจายจากบุคคลสู่บุคคล ผ่านทางลมหายใจ และสารคัดหลั่ง เช่น ละอองน้ำมูก น้ำลาย จากจมูกหรือปากของผู้ติดเชื้อ ไอ จาม พุดคุย ทำให้บุคคลที่ได้หายใจสูดดมละอองเหล่านี้เข้าไป เกิดการติดเชื้อ หรืออาจเกิดจากการสัมผัสใกล้ชิดกับผู้ติดเชื้อ การแพร่กระจายผ่านการสัมผัสพื้นผิววัตถุ สิ่งของที่แปดเปื้อนสารคัดหลั่งของผู้ติดเชื้อ และเข้าไปสัมผัสปาก จมูก หรือตา ของอีกบุคคลหนึ่ง ทำให้เกิดการรับเชื้อเข้าร่างกาย ติดต่อและแพร่กระจาย โดยบุคคลที่ได้รับเชื้อเข้าสู่ร่างกายนั้น บางส่วนไม่มีอาการแสดง และสามารถหายได้เอง แต่บางส่วนมีอาการหนัก โดยเฉพาะบุคคลที่มีระบบภูมิคุ้มกันต่ำ หรือบุคคลที่มีโรคประจำตัว เช่น โรคเบาหวาน โรคหัวใจ โรคปอด เป็นต้น (Usher et al., 2020; กรมควบคุมโรค, 2563) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มผู้สูงอายุจะมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโควิด-19 มากกว่ากลุ่มอายุน้อยกว่า ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกปลอดภัย และระดับความเชื่อมั่นต่อบรรยากาศในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานสูงวัย ในขณะที่ต้องให้บริการต่อประชาชน (แนวหน้า, 2564)

Kissler et al. (2020) ได้พยายามค้นหาความสำคัญของการเว้นระยะห่างทางกายภาพ (Physical Distancing) โดยศึกษาจากข้อมูลและเอกสารตั้งแต่ เดือนมกราคม 2563 จากนั้น จึงทำแบบจำลองทางคณิตศาสตร์ของการแพร่กระจายของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ในประเทศจีน พบว่า ผู้ป่วยยืนยันติดเชื้อโคโรนาทุกกรณีของจีน มีแนวโน้มว่าจะมีอีก 5-10 คน ที่ตรวจไม่พบว่า “ติดเชื้อ” กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ มีผู้ที่ติดเชื้อแต่ตรวจไม่พบจำนวนมาก แต่หลังจากจีนจำกัดการเดินทาง และใช้มาตรการรักษาระยะห่างระหว่างกัน การแพร่กระจายของโควิด-19 ก็ชะลอตัวลงอย่างเห็นได้ชัด ดังนั้น การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตามมาตรการการเว้นระยะห่างทางกายภาพ โดยเฉพาะในชีวิตประจำวัน จึงเปรียบเสมือนอาวุธที่ทรงประสิทธิภาพที่สุดในการป้องกันการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 นี้

วิธีการป้องกันตัวเองจากการติดเชื้อ และป้องกันการแพร่กระจายของไวรัสโควิด-19 สามารถกระทำได้ด้วยการปฏิบัติตามสุขอนามัยขั้นพื้นฐาน เช่น การล้างมือ การใช้แอลกอฮอล์ล้างมือ และวิธีการป้องกันการติดเชื้อในสถานที่ทำงานต่าง ๆ ได้แก่ การรักษาความสะอาดสำนักงานและอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น คีย์บอร์ด โทรศัพท์ ส่งเสริมให้มีการวางเจลล้างมือสำหรับพนักงานและผู้มาติดต่อ สนับสนุนการทำงานผ่านหน้าจอและอินเทอร์เน็ต สวมใส่หน้ากาก (World Health Organization, 2020b) โดยมีมาตรการสำคัญที่ช่วยลด ชะลอ และหยุดการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 คือ มาตรการเว้นระยะห่างทางกายภาพ (Physical Distancing) ด้วยการลดกิจกรรมที่ต้องมีการสัมผัสทางกาย ทั้งการจับแตะ หรือกิจกรรมที่ร่างกายต้องอยู่ใกล้ชิดกันทำให้มีโอกาสติดต่อกันทางโรค ตลอดจนการเข้าไปอยู่ในสถานที่แออัดที่มีการรวมตัวของคนจำนวนมาก (Kissler et al., 2020)

ในส่วนของการบริหารองค์กรทางกายภาพ ผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยแนะนำให้ใช้กรอบลำดับขั้นของการควบคุม ตามแนวปฏิบัติของ ISO 45001 Occupational Health and Safety Standard (2018) เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถเลือกวิธีการควบคุมอันตรายในที่ทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยวิธีที่ดีที่สุดในการควบคุมอันตราย คือ การให้พนักงานออกจากที่ทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อลดความเสี่ยงการติดเชื้อในสถานที่ทำงานในช่วงที่มีการระบาดของโควิด-19 อย่างรุนแรง ซึ่งมาตรการป้องกันที่มีประสิทธิภาพที่สุด คือ การควบคุมทางวิศวกรรม (Engineering Controls) การควบคุมการบริหาร (Administrative Controls) และการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย (Safe Work Practices) ซึ่งแต่ละประเภทของมาตรการควบคุมก็มีข้อดีและข้อเสียที่ต่างกันออกไป โดยสามารถพิจารณาได้จากมิติของความง่ายในการใช้งาน ประสิทธิภาพ และต้นทุน

อย่างไรก็ตาม ยังคงมีเจ้าหน้าที่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจำนวนมาก ที่จำเป็นต้องดำเนินกิจกรรมและปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนในสถานที่ทำงาน ไม่สามารถทำงานจากที่บ้านได้ ทำให้มีความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ในระหว่างการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน และเกิดการแพร่ระบาดในหน่วยงาน (Thitiphon, 2563; World Health Organization, 2020b; กรมควบคุมโรค, 2564; กรุงเทพธุรกิจ, 2563) ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 จำเป็นต้องให้บริการประชาชนเป็นจำนวนมากที่ต้องการได้รับเงินประกันการว่างงานของตนในช่วงเวลาดังกล่าว ดังนั้น ลำดับขั้นการควบคุมของการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย (safe work practices) จึงเหมาะสมที่สุดในบริบทนี้

การปฏิบัติงานที่ปลอดภัย หมายถึง รูปแบบของการควบคุมดูแลที่มีขั้นตอนการทำงานที่ปลอดภัยและเหมาะสม ซึ่งลดระยะเวลา ความถี่ หรือความรุนแรงจากการสัมผัสเชื้อที่อันตราย โดยตัวอย่างของการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาทรัพยากรและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งเสริมสุขอนามัยส่วนบุคคล ตัวอย่างเช่น จัดหากระดาษทิชชู ถังขยะ สบู่เหลวล้างมือ (แบบไม่ต้องสัมผัสสบู่) เจลล้างมือที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ไม่น้อยกว่า 60 เปอร์เซ็นต์ น้ำยาฆ่าเชื้อ และผ้าเช็ดสำหรับพนักงานเพื่อทำความสะอาดพื้นผิวต่าง ๆ ในการทำงาน รวมถึงการปรับพื้นที่ทำงานโดยใช้มาตรการรักษาระยะห่างระหว่างกัน

สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 9 มีพื้นที่ส่วนบริการทั้งหมด ขนาด 760 ตารางเมตร โดยมีทางเดินเดี่ยว (Single-Way) กว้าง 2 เมตร คิดเป็นพื้นที่ขนาด 170 ตารางเมตร (คิดเป็น 22%) พื้นที่สำหรับเจ้าหน้าที่ 133 คน มีพื้นที่ขนาด 32 ตารางเมตร (คิดเป็น 4%) และพื้นที่สำหรับรองรับผู้ใช้บริการอีก 270 ตารางเมตร (คิดเป็น 35%) หากมีการใช้งานพื้นที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ จะสามารถรองรับผู้ใช้บริการ ณ เวลาหนึ่ง ได้สูงสุด 120 คน ในระหว่างการแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้จำเป็นต้องบริหารพื้นที่ทางกายภาพตามหลักการของการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย (Safe Work Practices) ด้วยเหตุนี้ ผู้เชี่ยวชาญจากศูนย์สร้างเสริมสุขภาวะเมือง (Healthy Space Forum) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงได้ออกแบบปรับปรุงพื้นที่ทำงานของสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 9 โดยยึดหลักปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพ เพื่อลดความเสี่ยง และป้องกันการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 และช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานในช่วงเวลาที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพในรูปแบบต่าง ๆ

เป็นต้นว่า 1) ปรับแผนผัง (layout) บริเวณพื้นที่พักคอยและส่วนโต๊ะบริการเพื่อเพิ่มจำนวนคนนั่ง และปรับ Circulation การเข้าถึง 2) ติดสติ๊กเกอร์โต๊ะเพื่อสร้างระยะห่างจริงระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ประกันตน 3) ฉากกั้นใสที่โต๊ะบริการและประชาสัมพันธ์ 4) ติดสติ๊กเกอร์เก้าอี้ (นั่งห่างกัน 2 เก้าอี้) 5) ฉากกั้นใสระหว่างเก้าอี้ (นั่งห่างกัน 1 เก้าอี้) 6) ติดสติ๊กเกอร์จุดรอคิวสอบถามเจ้าหน้าที่ 7) คิวและโต๊ะวาง Mailbox เพื่อส่งเอกสารบริเวณข้างโต๊ะประชาสัมพันธ์ 8) ปรับรูปแบบการนั่งของโต๊ะสัมภาษณ์ผู้ประกันตน 9) ติดสติ๊กเกอร์รอคิวและที่นั่งบริเวณจุดคัดกรองหน้าสำนักงานเพื่อรองรับคนที่มารอคิวจำนวนมาก

การปรับปรุงพื้นที่ทำงานดังกล่าว สอดคล้องกับต้นแบบสำนักงานแนวใหม่ของ Cushman&Wakefield (2020) (Suwannat, 2020; Wilson, 2020) ที่เป็นการเสริมสร้างสิ่งแวดล้อมทางวัตถุ และเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกที่ดี พึงพอใจในการทำงาน และเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน (กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม, 2516) รวมถึงเป็นการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งเสริมความปลอดภัยและสุขอนามัยที่ดีของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการที่จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (อาภาภรณ์ อินทพันธ์, 2549) โดยเฉพาะบุคคลที่ยังคงต้องปฏิบัติงานบริการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้ออันเนื่องมาจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ

การรักษาระยะห่างระหว่างกันเพื่อช่วยดูแลสุขภาพกายเป็นสิ่งสำคัญ หากแต่เรื่องการดูแลสุขภาพใจก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน ในช่วงเวลาแห่งวิกฤตเช่นนี้ ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ตรงเป้า ป้องกันความเข้าใจผิด และผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์อย่างภาวะโดดเดี่ยวทางสังคม ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อสุขภาพใจ ทำให้ผู้คนเสียกำลังใจได้ ผลการศึกษาของ Shou and Jui (2021) ชี้ให้เห็นว่าการสร้างบรรยากาศให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจและเชื่อมั่นในแนวปฏิบัติงานจะส่งผลต่อความรู้สึกมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในงาน ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการในท้ายที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การได้รับความสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived Supervisor Support) และความรู้สึกปลอดภัยในที่ทำงาน (Safety Environment At Work)

ยิ่งไปกว่านั้น ผลการศึกษาของ Gilstrap (2015) สะท้อนว่าระดับความเชื่อมั่นที่บุคคล (Core Confidence) มีต่อบรรยากาศในที่ทำงานจะส่งผลต่อความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน (Sense Of Belongings) และจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในท้ายที่สุด ดังนั้น ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อบรรยากาศการทำงานในประเด็นต่าง ๆ จึงมีความสำคัญที่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการให้บริการและผลการดำเนินงานขององค์กรได้

### 3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และระดับความเชื่อมั่นของผู้ปฏิบัติงานต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงาน ในช่วงเวลาที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพ
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงาน ในช่วงเวลาที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพ
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงาน ในช่วงเวลาที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพ

### 4. ระเบียบวิธีวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 จำนวน 133 คน  
กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวนไม่น้อยกว่า 80 คน  
ทั้งก่อนและหลังการใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางสังคม โดยผู้วิจัยได้กำหนดให้ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นกลุ่มข้าราชการ พนักงานและผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 ซึ่งมีพื้นที่ทำงานอยู่ที่ศูนย์การค้าพันธุ์ทิพย์ บางกะปิ ชั้น 5

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และเติมคำในช่องว่าง

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และเติมคำในช่องว่าง

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานในช่วงที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการณ์ระยะห่าง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ที่กำหนดให้

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด/เชื่อมั่นมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก/เชื่อมั่นมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง/เชื่อมั่นปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย/เชื่อมั่นน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด/เชื่อมั่นน้อยที่สุด

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งดำเนินการเก็บข้อมูล 2 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 ก่อนปรับพื้นที่ทำงาน ตั้งแต่ วันที่ 27 เมษายน 2563 - 6 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 ได้การตอบกลับทางออนไลน์ จำนวน 98 ชุด และช่วงที่ 2 หลังการปรับพื้นที่ทำงาน ตั้งแต่ วันที่ 13 - 26 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 ได้การตอบกลับทางออนไลน์ จำนวน 85 ชุด จากนั้นจึงทำความสะอาด ลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้ตอบแบบสอบถามด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. วิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติการวิเคราะห์แบบ Probit Regression
4. วิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติการวิเคราะห์แบบ Probit Regression

#### สมการที่ใช้ในการวิเคราะห์ : Probit Regression

$$\text{Satisfaction} = \alpha + \beta_1 \text{sex} + \beta_2 \text{age} + \beta_3 \text{edu} + \beta_4 \text{fammem} + \beta_5 \text{work} + \mu$$

$$\text{Confidence} = \alpha + \beta_1 \text{sex} + \beta_2 \text{age} + \beta_3 \text{edu} + \beta_4 \text{fammem} + \beta_5 \text{work} + \mu$$

กำหนดให้ Satisfaction = ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

Confidence = ความเชื่อมั่นในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

Sex = เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

Age = อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

Edu = ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

Fammem = จำนวนผู้อยู่อาศัยในครัวเรือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

Work = ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

## 5. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการวิจัย โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานฯ

ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 74 คน ช่วงอายุ 41-45 ปี จำนวน 24 คน การศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 72 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 75.51 24.49 73.47 ตามลำดับ โดยมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว (ไม่รวมตนเอง) 1 คน เป็นจำนวนมากที่สุด คือ 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.65 นอกจากนี้ ยังพบว่าส่วนใหญ่ทำงานในประเภทงาน “พนักงานประกันสังคม” (ร้อยละ 81.63) รองลงมา คือ “ข้าราชการ” (ร้อยละ 16.33) (ตารางที่ 1 ในภาคผนวก)

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ และระดับความเชื่อมั่นของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน ต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงาน

**ตารางที่ 1** ระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานในช่วงที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่าง (Physical Distancing) ก่อนและหลังการปรับพื้นที่

No.	Pre-Physical Distancing Practices			Post-Physical Distancing Practices		
	N	Mean	S.D.	N	Mean	S.D.
ความพึงพอใจต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานท่าน ในช่วงที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่าง (Physical Distancing)						
1. ต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมายและมีอิสระในการตัดสินใจในงานตามขอบเขตความรับผิดชอบ	98	3.11	0.81	85	3.14	0.79
2. ได้ทำงานในหน่วยงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ	98	3.42	0.77	85	3.51	0.78
3. ต่อการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานที่เอื้อต่อการทำงาน	98	2.83	0.81	85	3.08	0.92
4. ต่อความสะดวกสบายในการทำงาน	98	2.88	0.84	85	2.96	0.89
5. ต่อการให้คำปรึกษา การช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	98	3.23	0.80	85	3.31	0.90
6. ต่อผู้บังคับบัญชาที่เปิดใจยอมรับฟังคำแนะนำจากท่านที่ทำงานหน้างาน	98	3.14	0.86	85	3.21	0.89
7. ต่อการส่งเสริมอาชีพอนามัย สุขภาพ ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ตลอดจนมีแผนป้องกันภัยพิบัติของหน่วยงาน	98	2.90	0.83	85	3.08	0.94
8. ต่อการจัดหาสิ่งส่งเสริมสุขภาพ เช่น เจลล้างมือ หน้ากากอนามัย	98	2.83	0.97	85	3.12	0.93
9. ต่อการให้ความรู้ที่ถูกต้อง ทัวถึงในเรื่องแนวปฏิบัติการป้องกันตัวเองจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 และแนวปฏิบัติการเว้นระยะห่าง	98	3.08	0.85	85	3.32	0.92
10. ต่อการจัดหาอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่าง	98	2.77	0.93	85	3.24	0.92
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>98</b>	<b>3.00</b>	<b>0.86</b>	<b>85</b>	<b>3.19</b>	<b>0.89</b>

ตารางที่ 1 ชี้ให้เห็นว่า ก่อนการใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพ ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลางที่ได้ทำงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 รองลงมาคือ พึงพอใจในส่วนของการทำงานที่ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา การช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน และการที่ผู้บังคับบัญชาเปิดใจยอมรับฟัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และ 3.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 และ 0.86 ตามลำดับ หลังจากมีการใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพ และปรับพื้นที่ทำงาน ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานยังคงมีความพึงพอใจมากที่สุด ในส่วนของการทำงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ โดยมีระดับความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 หากแต่มีความเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจในส่วนของลำดับที่รองลงมา กล่าวคือ หลังจากที่ใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพ โดยการปรับพื้นที่ทำงานในหน่วยงานอย่างเป็นทางการ วัตถุประสงค์ที่รองลงมาว่าผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจในส่วนของการทำงานได้รับความรู้ที่ถูกต้อง ทัวถึง ในเรื่องแนวปฏิบัติการป้องกันตัวเองจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 และการเว้นระยะห่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 อีกทั้งยังมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดหาอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ยังพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานในช่วงที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างสูงกว่าช่วงเวลาก่อนการปรับพื้นที่ทำงานเป็น 3.19 จากเดิมที่ระดับ 3.00 อย่างไรก็ตาม การทดสอบค่าสถิติ One Sample T-Test ให้ผลว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจก่อนและหลังใช้แนวปฏิบัติฯ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในทางตรงกันข้าม จากการทดสอบค่าสถิติ One Sample T-Test ในส่วนของระดับความเชื่อมั่นสะท้อนว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความเชื่อมั่นก่อนและหลังใช้แนวปฏิบัติฯ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งรายละเอียดจะอยู่ในส่วนของคำอธิบายในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ระดับความเชื่อมั่นของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานในช่วงที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่าง (Physical Distancing) ก่อนและหลังการปรับพื้นที่

No.	Pre-Physical Distancing Practices			Post-Physical Distancing Practices		
	N	Mean	S.D.	N	Mean	S.D.
ความเชื่อมั่นต่อการทำงานในหน่วยงานและการปฏิสัมพันธ์กับผู้คนในช่วงที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่าง (Physical Distancing)						
1.มีการจัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในพื้นที่รับทราบอย่างเพียงพอ	98	2.99	0.84	85	3.06	0.86
2.มีการอบรมให้ความรู้ที่ถูกต้องและครบถ้วน พร้อมฝึกทักษะแนวปฏิบัติการเว้นระยะห่าง ให้แก่บุคลากรเพื่อนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	98	2.80	0.81	85	2.96	0.87
3.มีป้ายประกาศ บ้ายแจ้งเตือน บ้ายให้ความรู้ในแต่ละจุดให้บริการเพียงพอหรือไม่	98	2.89	0.91	85	3.36	0.95
4.อุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัย สุขอนามัยในการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่ต้องใช้แนวปฏิบัติ การเว้นระยะห่าง ที่เหมาะสมและเพียงพอ	98	2.65	0.87	85	3.29	0.91
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>98</b>	<b>2.82</b>	<b>0.87</b>	<b>85</b>	<b>3.17</b>	<b>0.91</b>

ตารางที่ 2 ชี้ให้เห็นว่า ก่อนการใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีระดับความเชื่อมั่นน้อยก่อนปานกลางในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็น (1) การจัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในพื้นที่รับทราบ (2) การมีป้ายประกาศ บ้ายแจ้งเตือน บ้ายให้ความรู้ในแต่ละจุดให้บริการที่เพียงพอ (3) การอบรมให้ความรู้ที่ถูกต้องครบถ้วน การฝึกทักษะให้แก่บุคลากรเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง และ (4) การจัดหาอุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัย สุขอนามัยในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 2.89 2.80 และ 2.65 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 0.91 0.81 0.87 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม หลังจากการใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพ โดยการปรับพื้นที่ทำงานในสำนักงานฯ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีระดับความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยเป็น 3.17 โดยเฉพาะในประเด็นการเปลี่ยนแปลงของ (1) การมีป้ายประกาศ บ้ายแจ้งเตือน บ้ายให้ความรู้ในแต่ละจุดให้บริการเพียงพอ (2) การจัดหาอุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัย สุขอนามัยในการปฏิบัติงาน (3) การจัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในพื้นที่รับทราบอย่างเพียงพอ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 3.29 3.06 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 0.91 0.86 ตามลำดับ หากแต่ยังมีระดับความเชื่อมั่นที่น้อยอยู่ในส่วนของการได้รับการอบรม และการได้รับการฝึกทักษะแนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างให้แก่บุคลากรเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง โดยมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดเชิงเปรียบเทียบ คือ 2.96 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 กล่าวโดยสรุป ในภาพรวมด้านความเชื่อมั่น สะท้อนว่าหลังการปรับพื้นที่ทำงาน ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานมีคะแนนเฉลี่ยของระดับความเชื่อมั่นต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานในช่วงที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่าง สูงกว่าก่อนการปรับพื้นที่ทำงานที่ระดับ 3.17 จากเดิมคือ 2.82 ยิ่งไปกว่านั้น การทดสอบค่าสถิติ One Sample T-Test สะท้อนว่าผลค่าเฉลี่ยของระดับความเชื่อมั่นก่อนและหลังใช้แนวปฏิบัติฯ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงาน ในช่วงเวลาที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพ

**ตารางที่ 3** ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยและค่าคลาดเคลื่อนจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

ปัจจัย	Beta	SE	P-value
1. เพศ	-0.054	0.118	0.438
2. อายุ	-0.035	0.006	0.631
3. ระดับการศึกษา	-0.142	0.079	0.062
4. จำนวนผู้อาศัยในครัวเรือน	-0.043	0.033	0.550
5. ตำแหน่งงาน	-0.041	0.078	0.000*
* หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05			

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ 5 องค์ประกอบ กล่าวคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนผู้อยู่อาศัยในครัวเรือน และตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงาน ในช่วงเวลาที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพ พบว่า มีเพียงตัวแปร “ตำแหน่งงาน” ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานในช่วงเวลาที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญ ผลการสัมภาษณ์เบื้องต้นจากการลงพื้นที่พบว่าผู้ปฏิบัติงานสะท้อนถึงความพึงพอใจเพิ่มเติมในส่วนของการได้รับความรู้ที่ถูกต้อง ทัดถึง ในเรื่องแนวปฏิบัติการป้องกันตัวเองจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 และการเว้นระยะห่าง

ทางกายภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกลุ่มพนักงานประกันสังคมซึ่งต้องพบปะและให้บริการกับประชาชนจำนวนมากในช่วงเวลาดังกล่าว

**ตอนที่ 4** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงาน ในช่วงเวลาที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพ

**ตารางที่ 4** ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยและค่าคลาดเคลื่อนจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

ปัจจัย	Beta	SE	P-value
1. เพศ	-0.049	0.137	0.499
2. อายุ	-0.156	0.007	0.041*
3. ระดับการศึกษา	-0.114	0.092	0.145
4. จำนวนผู้อาศัยในครัวเรือน	-0.039	0.038	0.593
5. ตำแหน่งงาน	-0.308	0.091	0.000*
* หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05			

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ 5 องค์ประกอบ กล่าวคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนผู้อยู่อาศัยในครัวเรือน และตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงาน ในช่วงเวลาที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพ พบว่า มี 2 ตัวแปร ได้แก่ “อายุ” และ “ตำแหน่งงาน” ซึ่งส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานในช่วงเวลาที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพอย่างมีนัยยะสำคัญ ผลการสัมภาษณ์เบื้องต้นจากการลงพื้นที่พบว่าผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกลุ่มพนักงานประกันสังคมที่ทำงานซึ่งต้องพบปะและให้บริการกับประชาชน สะท้อนถึงความเชื่อมั่นที่เพิ่มขึ้นหลังจากการปรับพื้นที่ เนื่องด้วยการเพิ่มขึ้นของป้ายประกาศ บ้ายแจ้งเตือน บ้ายให้ความรู้ในแต่ละจุดให้บริการที่เพียงพอ การจัดหาอุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัย สุขอนามัยในการปฏิบัติงาน และการจัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในพื้นที่รับทราบอย่างเพียงพอ อย่างไรก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานระบุว่าต้องการได้รับการฝึกอบรม และการได้รับการฝึกทักษะแนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างให้แก่บุคลากรเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้องเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มระดับของความเชื่อมั่นที่สูงขึ้น

นอกจากนี้ ตัวแปรของ “อายุ” ก็ส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานในช่วงเวลาที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพอย่างมีนัยยะสำคัญ กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานที่สูงอายุกว่าจะมีระดับความเชื่อมั่นที่ต่ำกว่าผู้ปฏิบัติงานที่อายุน้อยกว่า เนื่องด้วยผู้ปฏิบัติงานที่สูงอายุกว่าจะมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโควิด-19 มากกว่ากลุ่มอายุน้อยกว่า ซึ่งจะส่งผลต่อความรู้สึกปลอดภัยและความเชื่อมั่นต่อบรรยากาศในที่ทำงานของผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ต้องให้บริการต่อประชาชน

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

การระบาดของโควิด-19 ทำให้เกิดความเครียดต่อสุขภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำหรับผู้ปฏิบัติงานสูงอายุ ดังนั้น แนวปฏิบัติของ ISO 45001 Occupational Health and Safety Standard ซึ่งเป็นมาตรฐานความปลอดภัยทางอาชีวอนามัยที่ให้ความสำคัญกับการรับมือกับความเครียดและการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของบริบททั้งภายในและภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการเว้นระยะห่างทางกายภาพ การทำงานจากที่บ้าน และการหมุนเวียนตาราง ฯ จึงเป็นมาตรการที่สำคัญในสถานที่ทำงานหลายแห่ง อย่างไรก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 9 ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลสถานประกอบการ จำนวน 19,091 แห่ง และผู้ประกันตนจำนวน 501,515 ราย (สำนักงานประกันสังคม, 2563) จำเป็นต้องให้บริการกับประชาชนจำนวนมากซึ่งต่างต้องการเงินประกันชดเชยการว่างงานของตน รวมถึงความจำเป็นที่ต้องจัดการช่วยเหลือสถานประกอบการในช่วงเวลาดังกล่าว

ผู้บังคับบัญชาของสำนักงานฯ ได้ตระหนักถึงความเครียดดังกล่าว จึงนำร่องปรับปรุงพื้นที่ทำงาน ที่ยึดหลักปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพ เพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่ระบาด ป้องกันการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 และช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานในช่วงเวลาที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งต้องให้บริการกับประชาชน จากผลการวิจัย จะเห็นได้ว่าการใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพโดยการปรับปรุงพื้นที่ทางกายภาพ การใช้มาตรการด้านอาชีวอนามัย การเผยแพร่ความรู้ การฝึกอบรม และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานมีความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานเพิ่มสูงขึ้นในทุกข้อ ภายใต้เงื่อนไขระยะเวลาการสำรวจ 2 ครั้ง คือ ก่อนและหลังการปรับพื้นที่ทำงาน ซึ่งเว้นระยะห่างกัน 2 สัปดาห์

จึงสรุปได้ว่า หลังจากมีการปรับเปลี่ยนพื้นที่ทำงานในช่วงที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่าง (Physical Distancing) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมที่สูงขึ้น ดังนั้น พื้นที่ทำงานของสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 ซึ่งออกแบบและปรับปรุงพื้นที่ โดยผู้เชี่ยวชาญจากศูนย์ออกแบบสุขภาวะเมือง (Heathy Space Forum) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และได้ติดตั้งแล้วเสร็จในวันที่ 12 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 สามารถเป็นพื้นที่ต้นแบบ ที่ช่วยสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานตามแนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพ แก่สำนักงานประกันสังคมพื้นที่อื่น รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ 5 องค์ประกอบ กล่าวคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนผู้อยู่อาศัยในครัวเรือน และตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานในช่วงเวลาที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพ พบว่า มีเพียงตัวแปร “ตำแหน่งงาน” ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานในช่วงเวลาที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพอย่างมีนัยยะสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนของการได้รับความรู้ที่ถูกต้อง ทัวถึง ในเรื่องแนวปฏิบัติการป้องกันตัวเองจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 และการเว้นระยะห่างทางกายภาพ สอดคล้องกับ ชีระพงษ์ ทศวัฒน์ และ ปิยะกมล มหิวรรณ (2563) ที่กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตทางสังคมของประชาชนและการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่ง คือ มาตรฐานวิถีชีวิตใหม่หลังโควิด-19 ที่ต้องให้ความรู้ที่ถูกต้อง ทัวถึง และส่งเสริมแนวทางปฏิบัติที่จะเอื้ออำนวยต่อการปรับพฤติกรรมมาตรฐานวิถีชีวิตใหม่ ซึ่งคนอาจรู้สึกไม่ชินบ้าง แต่จำเป็นต้องมีขึ้นเพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างปลอดภัย

ในอีกทางหนึ่ง การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลกระทบต่อระดับความเชื่อมั่นต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานในช่วงเวลาที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพ พบว่า มี 2 ตัวแปร ได้แก่ “อายุ” และ “ตำแหน่งงาน” ซึ่งส่งผลกระทบต่อระดับความเชื่อมั่นต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานในช่วงเวลาที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกลุ่มพนักงานประกันสังคมที่ต้องทำงานให้บริการประชาชน สะท้อนถึงความเชื่อมั่นที่เพิ่มขึ้น หลังจากการปรับพื้นที่ เนื่องด้วยการเพิ่มขึ้นของป้ายประกาศป้ายแจ้งเตือน ป้ายให้ความรู้ในแต่ละจุดให้บริการที่เพียงพอ การจัดหาอุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัย สุขอนามัยในการปฏิบัติงาน และการจัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในพื้นที่รับทราบอย่างเพียงพอ

นอกจากนี้ ตัวแปรของ “อายุ” ก็ส่งผลกระทบต่อระดับความเชื่อมั่นต่อบรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานในช่วงเวลาที่ต้องใช้แนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพอย่างมีนัยยะสำคัญ กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานที่สูงอายุกว่าจะมีระดับความเชื่อมั่นที่ต่ำกว่าผู้ปฏิบัติงานที่อายุน้อยกว่า เนื่องด้วยผู้ปฏิบัติงานที่สูงอายุกว่าจะมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโควิด-19 มากกว่ากลุ่มอายุน้อยกว่า ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความรู้สึกปลอดภัยและความเชื่อมั่นต่อบรรยากาศในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ต้องให้บริการต่อประชาชน อย่างไรก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานระบุว่าต้องการได้รับการฝึกอบรมและการได้รับการฝึกทักษะแนวปฏิบัติการเว้นระยะห่างให้แก่นบุคลากรเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้องเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มระดับของความเชื่อมั่นที่สูงขึ้น

ในอีกนัยหนึ่ง ผู้ที่มีอายุมากกว่าย่อมมีประสบการณ์ และความคุ้นเคยกับบรรยากาศในการทำงานในรูปแบบเดิมมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า ดังนั้น เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงของบรรยากาศในการทำงานจึงส่งผลให้ผู้ที่มีอายุมากกว่ามีความเชื่อมั่นต่อบรรยากาศในการทำงานลดลง สอดคล้องกับ Majdouline Mhalla (2020) ที่กล่าวว่า การดูแลและปกป้องพนักงาน (Workforce Protection) สิ่งที่จะช่วยลดความกังวล และให้ความรู้สึกมั่นคงต่อพนักงานก็คือ การออกนโยบายประกาศสถานการณ์ของบริษัท รวมถึงมาตรการรับมือกับสถานการณ์พร้อมกับการให้ความช่วยเหลือที่จะให้ต่อพนักงาน นอกจากนี้การสื่อสารจากฝั่งองค์กรอย่างเดียวยังคงไม่พอ ต้องเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดง ความคิดเห็น ความรู้สึกต่อสถานการณ์นี้ผ่านช่องทางที่เหมาะสม

นอกจากนั้น การขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันในสภาวะวิกฤต ถือว่าเป็นสิ่งที่ทำหายอย่างหนึ่ง สิ่งที่จะคอยควบคุมทุกอย่างให้เป็นไปในแบบแผนเดียวกัน ตามแนวปฏิบัติของ ISO 45001 Occupational Health and Safety Standard ได้แก่ การควบคุมทางวิศวกรรม (Engineering Controls) การควบคุมการบริหาร (Administrative Controls) และการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย (Safe Work Practices) ซึ่งมีข้อดีและข้อเสียที่ต่างกันออกไป โดยสามารถพิจารณาได้จากมิติของสภาพแวดล้อมขององค์กร ความง่ายในการใช้งาน ประสิทธิภาพ และต้นทุน โดยกรณีศึกษาของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 9 เป็นเพียงตัวอย่างหนึ่งของการปรับพื้นที่เว้นระยะห่างทางกายภาพและการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการประชาชนในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้อย่างเพียงพอและยังคงเชื่อมั่นต่อบรรยากาศการทำงานในองค์กร

## 7. ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ควรนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงในประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานสะท้อนถึงระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่ต่ำในช่วงเวลาที่ใช้หลักปฏิบัติการเว้นระยะห่างทางกายภาพ เพื่อช่วยเพิ่มระดับระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อบรรยากาศในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานในภาพรวม

2. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถาม ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรเลือกใช้เครื่องมือวิจัยอื่นควบคู่กับการใช้แบบสอบถาม โดยเฉพาะการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก
3. เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร ได้จำกัดปริมาณผู้เข้าใช้บริการในด้านอื่นด้วย ผู้วิจัยอาจศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการเพิ่มเติม
4. ควรเพิ่มขอบเขตการวิจัยให้กว้างขึ้น เช่น การทำการศึกษาในพื้นที่อื่น ๆ หรือการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

### เอกสารอ้างอิง

- กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. (2516). หลักการบริหาร. แพร์พิทยา.
- กรมควบคุมโรค. (23 มกราคม 2563). ข้อมูลสำหรับการป้องกันตนเองจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019. <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/introduction/introduction01.pdf>
- กรมควบคุมโรค. (3 มกราคม 2564). แนวทางปฏิบัติเพื่อการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) หรือโควิด 19 สำหรับประชาชนทั่วไปและกลุ่มเสี่ยง [https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/int\\_protection/int\\_protection\\_030164.pdf](https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/int_protection/int_protection_030164.pdf)
- กรุงเทพธุรกิจ. (20 มีนาคม 2563). รัฐบาล ยก แคมเปญ 'อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ' ลดภาระบุคลากรทางการแพทย์. <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/871773>
- ธีระพงษ์ ทศวัฒน์ และปิยะกมล มหิวรรณ. (2563). การพัฒนาคุณภาพชีวิตทางสังคมของประชาชนและการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019(COVID - 19). วารสารมหาจุฬานาครทวารศน์, 7(9), 40-55
- แนวหน้า. (29 พฤษภาคม 2564). โควิดกับผลกระทบผู้สูญเสีย หนักทั้งสุขภาพและปากท้อง. <https://www.naewna.com/politic/columnist/47873>
- โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย. (2563). สถานการณ์โควิด 19 กับมิติการดูแลทางสังคม.
- สำนักงานประกันสังคม. (17 มกราคม 2563). สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9. <https://gnews.apps.go.th/news?news=53857>
- อภาภรณ์ อินทนนท์. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ความเหนื่อยหน่ายในงาน กับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Cushman and Wakefield. (2020). 6 Feet Office. <https://www.cushmanwakefield.com/en/netherlands/six-feet-office>
- Dicker, R. C., Coronado, F., Koo, D., & Parrish, R. G. (2006). Principles of epidemiology in public health practice; an introduction to applied epidemiology and biostatistics (3<sup>rd</sup> ed)
- Gilstrap, R.B. (2015). Developing an inimitable resource: the relationship between core confidence and employee engagement. [Dissertation of the Doctoral]. Faculty Council of St. Ambrose University.
- International Organization for Standardization. (March 2018). ISO 45001:2018. Occupational health and safety management systems - Requirements with guidance for use. <https://www.iso.org/standard/63787.html>
- Kissler, S. M., Tedijanto, C., Goldstein, E., Grad, Y. H., & Lipsitch, M. (2020). Projecting the transmission dynamics of SARS-CoV-2 through the postpandemic period. Science, 368(6493), 860-868.

- Majdouline Mhalla. (2020). The Impact of Novel Coronavirus (COVID-19) on the Global Oil and Aviation Markets. *Journal of Asian Scientific Research*, 10(2), 96-104.
- Rahman, S. (2017). Occupational Health and Safety Assessment of a Metal Fabrication Industry in Sylhet, Bangladesh. *Proceedings of the International Conference on Mechanical Engineering and Renewable Energy 2017 (ICMERE2017)*. Chittagong, Bangladesh.
- Shou-Wei Chen & Jui-Chen Peng. (2021). Determinants of frontline employee engagement and their influence on service performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 32( 5) , 1062-1085. <http://doi: 10.1080/09585192.2018.1505764>
- Suwannat, P. (16 เมษายน 2563). ที่ทำงานยุคใหม่ “Six Feet Office” ป้องกันการติดโควิด ด้วยการนั่งห่างกันอย่างน้อย 6 ฟุต. <https://brandinside.asia/six-feet-office-avoid-covid-19/>
- Thitiphon, Y. (23 มีนาคม 2563). Social Distancing เว้นระยะห่างทางสังคม ลดเสี่ยงโควิด-19. <https://www.thaihealth.or.th/Content/51617-Social%20Distancing%20%20เว้นระยะห่างทางสังคม%20ลดเสี่ยงโควิด-19%20.html>
- Usher, K., Durkin, J., & Bhullar, N. (2020). The COVID-19 pandemic and mental health impacts. *International Journal of Mental Health Nursing*, 29(3), 315.
- Wilson, M. (13 April 2020). Our offices will never be the same after COVID-19. Here's what they could look like. <https://www.fastcompany.com/90488060/our-offices-will-never-be-the-same-after-covid-19-heres-what-they-could-look-like>
- World Health Organization. (2020) Advice for the public: Coronavirus disease (COVID-19). <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>
- World Health Organization. ( 11 March 2020) . Coronavirus disease 2019 ( COVID- 19) Situation Report – 51. [https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200311-sitrep-51-covid-19.pdf?sfvrsn=1ba62e57\\_10](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200311-sitrep-51-covid-19.pdf?sfvrsn=1ba62e57_10)
- World Health Organization. (2020b). Getting your workplace ready for COVID-19. <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/getting-workplace-ready-for-covid-19.pdf>
- Zhu, N., Zhang, D., Wang, W., Li, X., Yang, B., Song, J., Zhao, X., Huang, B., Shi, W., & Lu, R. (2020). A novel coronavirus from patients with pneumonia in China, 2019. *New England journal of medicine*, 382, 727-733. <https://www.nejm.org/doi/full/10.1056/nejmoa2001017>

## ภาคผนวก

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	20	20.41
หญิง	74	75.51
ไม่ระบุ	4	4.08
<b>อายุ (ปี)</b>		
20-25	2	2.04
26-30	7	7.14
31-35	14	14.29
36-40	18	18.37
41-45	24	24.49
46-50	15	15.31
51-55	13	13.27
56-60	5	2.10
<b>ระดับการศึกษา</b>		
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	1	1.02
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	5	5.10
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	6	6.12
ปริญญาตรี	72	73.47
ปริญญาโท	14	14.29
<b>จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่พักปัจจุบัน (ไม่รวมตนเอง)</b>		
0 คน	4	4.08
1 คน	32	32.65
2 คน	18	18.37
3 คน	24	24.49
4 คน	11	11.22
5 คน	6	6.12
6 คน	1	2.40
8 คน	2	1.02
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
ข้าราชการ	16	16.33
พนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ	2	2.04
พนักงานประกันสังคม	80	81.63

ตารางที่ 2 One sample T-test

Confidence	Variable 1	Variable 2
Mean	2.81	3.15
Variance	0.78	0.92
Observations	98	85
Hypothesized Mean Difference	0	
df	172	
t Stat	-2.54	
P(T<=t) one-tail	0.01	
t Critical one-tail	1.65	
P(T<=t) two-tail	0.01	
t Critical two-tail	1.97	

ตารางที่ 3 One sample T-test

Satisfaction	Variable 1	Variable 2
Mean	2.93	3.07
Variance	0.83	0.90
Observations	98	85
Hypothesized Mean Difference	0.00	
df	175	
t Stat	-1.03	
P(T<=t) one-tail	0.15	
t Critical one-tail	1.65	
P(T<=t) two-tail	0.30	
t Critical two-tail	1.97	