

โมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุของความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านมีอิทธิพลต่อ
ผลิตภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร
Structural Equation Model of Causal Readiness to Work from Home Factors
Affecting Productivity and Job Satisfaction of IT Staffs in Bangkok

สรวงอัยย์ อนันท์วิจักขณ์¹, ไพโรจน์ พิภพเอกสิทธิ์², อติลักษณ์ พุ่มอิม³
Suang-I Anunthawichak¹, Phairhoote Phiphopaekasit², Adilak Pumim³
คณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ^{1,2,3}
Faculty of Business Administration and Service Industry,
King Mongkuts University of Technology North Bangkok^{1,2,3}
suang-i@live.com¹, proj76@gmail.com², adilak.p@bas.kmutnb.ac.th³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องและพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุของความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านมีอิทธิพลต่อผลิตภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานด้านไอทีที่รับนโยบายการทำงานจากที่บ้านในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 208 คน เครื่องมือที่ใช้วัดเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ผลการวิจัยพบว่าโมเดลสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับบรรณกรรมและข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าไคสแควร์ = 73.960 ค่าองศาอิสระ (df) = 62, p-value = 0.123, GFI = 0.951, AGFI=0.926, CFI = 0.964, TLI = 0.955, RMR = 0.029, and RMSEA = 0.032 ซึ่งผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด สำหรับผลการวิเคราะห์ตัวแปรภายในโมเดลที่ได้พัฒนาขึ้นมาใหม่ เมื่อพิจารณาอิทธิพลของโมเดลพบว่าตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 20.3

คำสำคัญ: ผลิตภาพในการทำงาน ความพร้อมในการทำงานจากที่บ้าน ความพึงพอใจในงานของพนักงาน พนักงานไอที

Abstract

The objectives of this study are to examine the correspondence of structural equation model and to develop structural equation model of causal Readiness to Work From Home factors affecting productivity and job satisfaction of Information Technology (IT) Staffs in Bangkok. The data were collected from a sample of 208 IT Staffs that get a work-from-home policy around Bangkok. The instrument used for measurement was a questionnaire with five-point scale, and the data were analyzed using structural equation modeling. It was found that Structural Equation Model corresponded to the literature and empirical data, where Chi-square = 73.960, df = 62, p-value = 0.123, GFI = 0.951, AGFI=0.926, CFI = 0.964, TLI = 0.955, RMR = 0.029, and RMSEA = 0.032 which met the criteria set for the results of variable analysis in the newly developed model that to be consisted with the hypothesis. It proves that Job satisfaction's IT Staffs in Bangkok by a percentage of 20.3

Keywords: Productivity, Readiness to Work From Home, Job satisfaction, IT Staffs

บทนำ

การเว้นระยะทางสังคม (Social Distance) และการแยกตัวหรือการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา -19 ในปี 2563 ทำให้การใช้ชีวิตประจำวันของผู้คนส่วนใหญ่เปลี่ยนไป จากการศึกษาของเสาวรัจ รัตนคำฟู และเมธาวี รัชตวิจิตร (2563) พบว่ามีผลกระทบของพนักงานในการทำงานในหลากหลายมิติ ทั้งด้านบวก ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาเทคโนโลยี ความทันสมัย ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ในทางกลับกัน ผลกระทบจากโควิด สร้างผลกระทบทั้งการจ้างงาน การท่องเที่ยว การส่งออก การศึกษา รวมทั้งสุขภาพของคนในประเทศ จากการศึกษาของ Gallup รายงานเกี่ยวกับ State American Workplace ผู้ที่ทำงานที่บ้านนั้นส่งผลต่อความกระตือรือร้นและความมุ่งมั่นในการทำงาน (Gallup, 2017) ขณะเดียวกันผลการสำรวจของเว็บไซต์ buffer.com ยังระบุว่า ผู้ที่ทำงานจากบ้านอาจต้องเผชิญปัญหาต่างๆ ได้เช่น การละทิ้งหน้าที่หลังจากเสร็จงาน ความเหงา สิ่งต่างๆ ที่อาจทำให้เสียสมาธิ และปัญหาการประสานงาน รวมทั้งการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจจะทำให้เกิดผลกระทบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภาพในการทำงาน ด้านบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ด้านการเจริญเติบโต รวมทั้งด้านองค์กรและพนักงาน (Buffer.com, 2019)

สำหรับเหตุการณ์ดังกล่าว แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องมีการจัดสรรบุคลากรในองค์กรให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ รวมทั้งการสร้างความสุขและความพึงพอใจในงานในการทำงานให้พนักงานอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด ความพึงพอใจในงานของพนักงานให้สามารถอยู่ในองค์กรได้อย่างราบรื่น หากปัจจัยดังกล่าวลดลงจะทำให้เกิดเป้าหมายการทำงาน ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งของการลาออกจากการให้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่บ้านจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานขององค์กรมากน้อยเพียงใดนั้น สิ่งที่น่าสนใจคือการศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานไอทีจากนโยบายการทำงานจากที่บ้านในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กันอย่างไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านและผลิตภาพจากการทำงาน พบว่ากลุ่มพนักงานที่ทำงานแบบทำงานจากที่บ้านสามารถเพิ่มผลิตภาพในการทำงานได้มากถึง 14% (Bloom et al., 2015) รวมทั้งความยืดหยุ่นในการทำงานมีผลทำให้อัตราการลาออกของพนักงานนั้นลดลงอย่างมีนัยสำคัญ (UK Government's Department for Business Innovation & Skills, 2014) อีกทั้งการทำงานแบบทางไกลสามารถช่วยลดความอยากลาออกของพนักงานได้ถึง 50% เมื่อเทียบกับกลุ่มที่ทำงานในออฟฟิศเป็นหลัก จึงเป็นการอธิบายว่าผลิตภาพในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานผ่านการเติบโตขององค์กร

ดังนั้นเพื่อเป็นการหาคำตอบดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจในการศึกษาดังกล่าวเพื่อยืนยันความสำคัญของตัวแปรและวิเคราะห์หาอิทธิพลระหว่างตัวแปรให้สามารถจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ แม้จะต้องปฏิบัติงานต่างสถานที่กันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด รวมทั้งการลดการสูญเสียของพนักงานที่มีความชำนาญการในสายงานเฉพาะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านไอทีในสายงานต่าง ๆ เช่นสายเขียนโปรแกรม งานวิเคราะห์และออกแบบระบบ งานด้านเว็บไซต์ ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์กราฟิก สายการออกแบบ/เขียนแบบด้วยคอมพิวเตอร์ ที่พบว่าการทำงานค่อนข้างมีอิสระ สามารถทำงานได้จากที่บ้าน เป็นพนักงานที่มีทักษะเฉพาะ มีต้นทุนในการสรรหาการว่าจ้าง และการฝึกอบรมทดแทนที่มีราคาค่อนข้างสูง รวมทั้งเพื่อเป็นการสร้างความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานซึ่งคาดหวังว่าจะช่วยทำให้อัตราคงอยู่ในองค์กรของพนักงานเพิ่มขึ้น แล้วจะส่งผลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานต่อไป

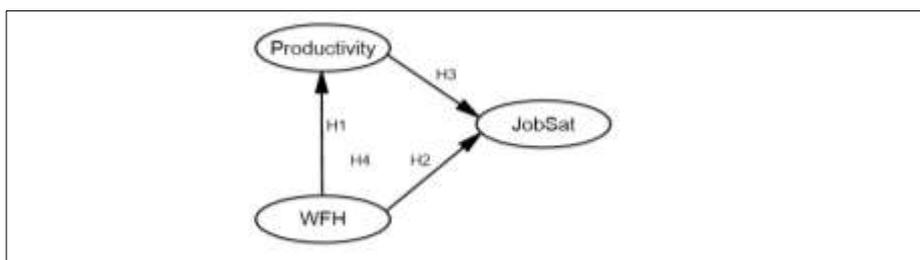
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุของความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านมีอิทธิพลต่อผลิตภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุของความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านมีอิทธิพลต่อผลิตภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) ปัจจัยความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ตามแนวคิดทฤษฎีของ Herzberg 2) ปัจจัยผลิตภาพ (Productivity) (Rose, 1995) และ 3) ปัจจัยความพร้อมในการทำงานที่บ้าน (Work from home) (Heitmann, 2020) โดยผ่านผู้เชี่ยวชาญในการทดสอบจำนวน 3 ท่าน และได้ทดสอบความเชื่อมั่นจำนวน 30 ชุด ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficiency's Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.943 กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานไอทีสายเขียนโปรแกรม งานวิเคราะห์และออกแบบระบบ งานด้านเว็บไซต์ ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์กราฟิก สายการออกแบบ/เขียนแบบด้วยคอมพิวเตอร์ที่ทำงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ไม่ทราบจำนวนแน่นอน จึงใช้สูตรการคำนวณให้สอดคล้องสถิติที่ใช้ โดยได้จากการคำนวณขนาดตัวอย่างซึ่งเท่ากับ 15-20 ของตัวแปรเชิงประจักษ์ (Kline, 2010) ในงานวิจัยนี้ได้ใช้ 15 เท่าได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 195 ตัวอย่าง เก็บจริง 208 ชุด จากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Convenience Sampling) การให้น้ำหนักคะแนนของความคิดเห็น ใช้ช่วงน้ำหนัก 5 ระดับของวิธีของ Likert เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS Statistic 22 และ AMOS 26.0

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

ที่มา: (สรวงอัยย์ อนันตวิจักขณ์ และคณะ, 2564)

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องผลิตภาพในการทำงาน ความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านและความพึงพอใจในงานของพนักงาน

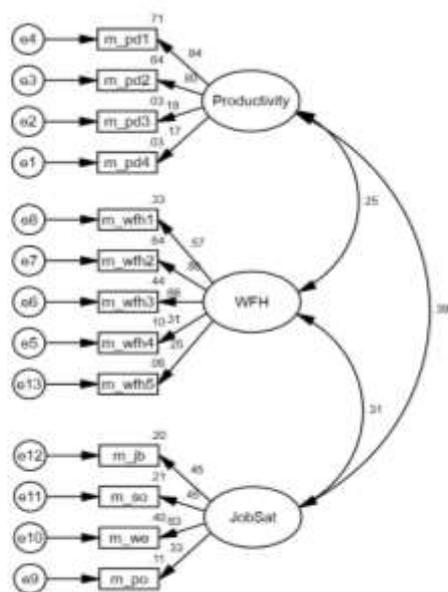
ผลิตภาพในการทำงาน (Productivity) ประกอบไปด้วย ด้านประสิทธิภาพ (m_pd1) ($\chi^2 = 3.49$, SD = 0.88) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านประสิทธิผล (m_pd2) ($\chi^2 = 3.42$, SD = 0.9) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านคุณภาพ

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) อยู่ในกลุ่ม 1 | วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยธนบุรี

(m_pd3) ($\chi^2 = 3.71$, SD = 0.71) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และด้านตรงเวลา (m_pd4) ($\chi^2 = 3.83$, SD = 0.63) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก **ความพร้อมในการทำงานจากที่บ้าน (WFH)** ประกอบไปด้วย ด้านโปรแกรมการสื่อสาร (m_wfh1) ($\chi^2 = 3.68$, SD = 0.82) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านเทคโนโลยี และการเชื่อมต่อที่ปลอดภัย (m_wfh2) ($\chi^2 = 3.80$, SD = 0.94) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านความน่าเชื่อถือ (m_wfh3) ($\chi^2 = 3.64$, SD = 0.92) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการทดสอบประสิทธิภาพ (m_wfh4) ($\chi^2 = 3.75$, SD = 0.93) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และด้านการกำหนดแนวทางการทำงานที่ชัดเจน (m_wfh5) ($\chi^2 = 3.58$, SD = 0.89) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก **ความพึงพอใจในงานของพนักงาน (JobSat)** ประกอบไปด้วย ด้านลักษณะงาน (m_jb) ($\chi^2 = 3.74$, SD = 0.46) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (m_so) ($\chi^2 = 3.91$, SD = 0.43) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ (m_we) ($\chi^2 = 3.85$, SD = 0.52) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา (m_po) ($\chi^2 = 3.80$, SD = 0.5) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตอนที่ 2 ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุของความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านมีอิทธิพลต่อผลิตภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยเชิงสาเหตุของความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านมีอิทธิพลต่อผลิตภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร



Chi-square = 78.173 ,df = 62,p=.081 CMIN/DF =1.261,GFI = .949, RMSEA= .035

ภาพที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยเชิงสาเหตุของความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านมีอิทธิพลต่อผลิตภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

ที่มา: (สรวยชัย อนันท์วิจักขณ์ และคณะ, 2564)

จากภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องปรากฏว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hair et al., 2010) ซึ่งใช้เกณฑ์และผลการพิจารณาดัชนีแสดงความสอดคล้องไว้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงดัชนีความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้นมาใหม่

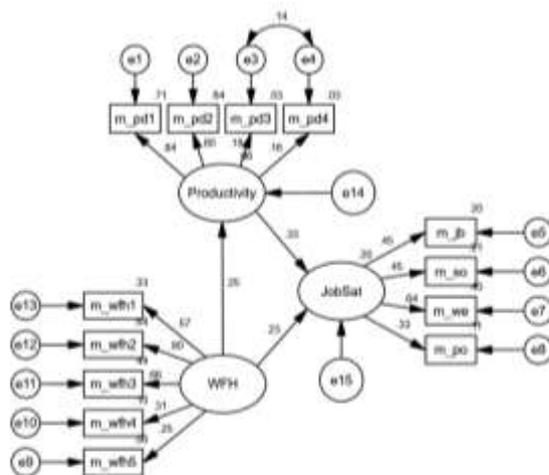
ค่าดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการประเมิน	อ้างอิงจาก
χ^2/DF	< 2.00	1.261	สอดคล้องตามหลักเกณฑ์	Schumacker & Lomax (2010)
p-value	> 0.05	0.081	สอดคล้องตามหลักเกณฑ์	Kelloway (2014)
GFI	≥ 0.90	0.949	สอดคล้องตามหลักเกณฑ์	Kelloway (2014)
AGFI	≥ 0.90	0.925	สอดคล้องตามหลักเกณฑ์	Kelloway (2014)
CFI	≥ 0.90	0.956	สอดคล้องตามหลักเกณฑ์	Kelloway (2014)
RMR	< 0.05	0.030	สอดคล้องตามหลักเกณฑ์	Diamantopoulos and Sigauw (2000)
RMSEA	< 0.05	0.035	สอดคล้องตามหลักเกณฑ์	Kelloway (2014)
TLI	≥ 0.90	0.944	สอดคล้องตามหลักเกณฑ์	Hox (2010)

จากตารางที่ 1 การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัด (Measurement Model) ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าองค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่าโมเดลสมมติฐานการวัดผลผลิตภาพในการทำงาน ความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านและความพึงพอใจในงานของพนักงานเป็นโมเดลที่น่าเชื่อถือ และ m_pd1 ถึง m_pd4 วัดได้จากปัจจัยแฝงด้านผลผลิตภาพในการทำงาน ส่วน m_wfh1 ถึง m_wfh5 วัดได้จากปัจจัยแฝงด้านความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านและปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ และด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา วัดได้จากปัจจัยแฝงด้านความพึงพอใจในงานของพนักงาน ซึ่งทุกค่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งอธิบายรายองค์ประกอบได้ดังต่อไปนี้

ตัวแปรด้านผลผลิตภาพในการทำงาน ตัวแปรสังเกตได้มีค่าน้ำหนักตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.167 ถึง 0.841 สามารถเป็นตัวแทนของผลผลิตภาพในการทำงาน ด้านเทคโนโลยีและการเชื่อมต่อที่ปลอดภัย มีค่าน้ำหนักของตัวแปร = 0.841 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์มากที่สุด = 0.707 สามารถพยากรณ์ด้านผลผลิตภาพในการทำงานได้มากที่สุดร้อยละ 70.7 **ตัวแปรด้านความพร้อมในการทำงานจากที่บ้าน** ตัวแปรสังเกตได้มีค่าน้ำหนักตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.251 ถึง 0.801 สามารถเป็นตัวแทนของด้านการทำงานจากที่บ้าน ด้านเทคโนโลยี และการเชื่อมต่อที่ปลอดภัย มีค่าน้ำหนักของตัวแปร = 0.801 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์มากที่สุด = 0.642 สามารถพยากรณ์ด้านค่าจ้างและสวัสดิการได้มากที่สุดร้อยละ 64.2 **ตัวแปรด้านความพึงพอใจในงานของพนักงาน** สามารถเป็นตัวแทนของความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีค่าน้ำหนักของตัวแปร = 0.635 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์มากที่สุด = 0.403 หมายถึงด้านค่าจ้างและสวัสดิการ พยากรณ์ได้มากที่สุดร้อยละ 40.3

ซึ่งกล่าวได้ว่า ตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในด้านผลผลิตภาพในการทำงาน ด้านความพร้อมในการทำงานจากที่บ้าน และด้านความพึงพอใจในงานของพนักงาน สามารถสะท้อนผลสู่ตัวชี้วัดได้ดี มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเงื่อนไขในระดับการยอมรับทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 และ 0.01

2. ผลการพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุของความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านมีอิทธิพลต่อผลิตภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร



Chi-square = 73.960 ,df = 61,p=.123 CMIN/DF =1.212,GFI = .951, RMSEA= .032

ภาพที่ 3 โมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุของความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านมีอิทธิพลต่อผลิตภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

ที่มา: (สรวยอัยย์ อนันทวิจักขณ์ และคณะ, 2564)

ผลการพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้าง โดยการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (Direct Effect: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect: IE) และอิทธิพลรวม (Total Effect: TE) ของตัวแปรต่างๆ ที่ได้พัฒนาขึ้นภายในโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) อธิบายค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของโมเดลข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของโมเดลข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการประเมิน
χ^2/DF	< 2.00	1.212	สอดคล้องตามหลักเกณฑ์
p-value	> 0.05	0.123	สอดคล้องตามหลักเกณฑ์
GFI	≥ 0.90	0.951	สอดคล้องตามหลักเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.926	สอดคล้องตามหลักเกณฑ์
CFI	≥ 0.90	0.964	สอดคล้องตามหลักเกณฑ์
TLI	≥ 0.90	0.955	สอดคล้องตามหลักเกณฑ์
RMR	< 0.05	0.029	สอดคล้องตามหลักเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.032	สอดคล้องตามหลักเกณฑ์

จากตารางที่ 2 พบว่ารูปแบบโมเดลที่พัฒนาขึ้นมามีค่าดัชนีความสอดคล้องดังนี้ ไคสแควร์ (χ^2) เท่ากับ 73.960 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 62 ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.123 และ ค่าไค-สแควร์/องศาอิสระ (χ^2/DF) เท่ากับ 1.212

ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.951 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.926 และค่าดัชนีกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) เท่ากับ 0.029 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์พิจารณาความสอดคล้อง สมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุของความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านมีอิทธิพลต่อผลิตภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมแสดงไว้ดังตาราง 3

ตารางที่ 3 ค่าน้ำหนักมาตรฐานของเส้นอิทธิพลทางตรง เส้นอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ตัวแปรผล	ตัวแปรเหตุ	ความผันแปร R ²	ความพร้อมในการทำงานจากที่บ้าน	ผลิตภาพในการทำงาน	ความพึงพอใจในงานของพนักงาน
ผลิตภาพในการทำงาน					
	DE		0.243	0.000	0.000
	IE	0.061	0.000	0.000	0.000
	TE		0.243	0.000	0.000
ความพึงพอใจในงานของพนักงาน					
	DE		0.101	0.147	0.000
	IE	0.203	0.036	0.000	0.000
	TE		0.137	0.147	0.000

หมายเหตุ TE = (Total Effect), IE = (Indirect Effect), DE= (Direct Effect), N/A= not applicable

จากภาพที่ 2 ตารางที่ 2 และ 3 แสดงความสอดคล้องระหว่างอิทธิพลของตัวแปรความพร้อมในการทำงานที่บ้านที่มีอิทธิพลต่อผลิตภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาค่าอิทธิพลของปัจจัยพบว่าด้านผลิตภาพในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก (DE) กับความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านมีค่าเท่ากับ 0.243 และมีอิทธิพลรวม (TE) เท่ากับ 0.243 รวมทั้งมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก (DE) กับความพึงพอใจในงานมีค่าเท่ากับ 0.101 มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวก (IE) เท่ากับ 0.036 และมีอิทธิพลรวม (TE) เท่ากับ 0.137 ในขณะที่ด้านผลิตภาพในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก (DE) กับความพึงพอใจในงานมีค่าเท่ากับ 0.147 และมีอิทธิพลรวม (TE) เท่ากับ 0.147 ซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานมากที่สุดเมื่อพิจารณาจากค่าอิทธิพลรวม และ ด้านผลิตภาพในการทำงานกับความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านร่วมกันอธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นกับความพึงพอใจในงานของพนักงานได้ร้อยละ 20.3 ที่เหลือเกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้ศึกษา

ตารางที่ 4 สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สัมประสิทธิ์เส้นทาง	P-value	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H1: Productivity <--- WFH	DE= 0.243	0.007**	ยอมรับสมมติฐาน
H2: JobSat <--- WFH	DE= 0.101	0.034*	ยอมรับสมมติฐาน
H3: JobSat <--- Productivity	DE =0.147	0.003**	ยอมรับสมมติฐาน
H4: JobSat <--- WFH <--- Productivity	IE = 0.036	0.010**	ยอมรับสมมติฐาน

(**) (*) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05

จากตารางที่ 4 แสดงผลจากการทดสอบสมมติฐานทั้ง 4 ข้อล้วนมีอิทธิพลทั้งทางตรงและอ้อมเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 มีค่าความสัมพันธ์เป็นบวกให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) เท่ากับ 0.243, 0.001, 0.147 และ 0.036 ตามลำดับ ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงยอมรับสมมติฐานทั้ง 4 ข้อ

สำหรับการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Sample Correlations) จากข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่าค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -.006-.67 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า .75 อธิบายว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้และไม่มีปัญหาการมีความสัมพันธ์ระหว่างกันที่สูงเกินไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2551)

อภิปรายผลการวิจัย

1. โมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุของความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านมีอิทธิพลต่อผลิตภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของเส้นอิทธิพลระหว่างตัวแปรพบว่า ภายหลังจากปรับแต่งองค์ประกอบโมเดลด้วยการเชื่อมลูกศร โมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า Chi-square=78.173, df=62, p-value=0.81, CMIN/DF = 1.2610, GFI = 0.949 และ RMSEA=0.35 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดและมีความสอดคล้องกับวรรณกรรมและข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Schumacker & Lomax, 2010; Kelloway, 2015; Diamantopoulos and Siguaw , 2000; Hox, 2010)

2. ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลิตภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบเป็นไปดังต่อไปนี้

2.1. สมมติฐานที่ 1 ความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลิตภาพในการทำงาน พนักงานไอที ในสายโปรแกรมการวิเคราะห์ออกแบบเหล่านี้ส่วนใหญ่มีความพร้อมอยู่ในระดับมากผลของความพร้อมดังกล่าวทำให้สะดวกต่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ รวมถึงการทำงานที่บ้านซึ่งสามารถปฏิบัติงานได้ดีทั้งประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและการตรงต่อเวลา การทำงานจากที่บ้านมีผลในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจในงาน การทำงานจากที่บ้านจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงานและเสริมสร้างผลผลิตของพนักงานได้ดี (Ramos & Prasetyo, 2020) แต่อาจทำให้ประสิทธิภาพของงานบางอย่างลดลง เนื่องจากเกิดความผ่อนคลายในการทำงานมากเกินไป ซึ่งอาจเป็นสาเหตุของความผิดพลาดได้ นั่นเอง ดังนั้นองค์กรจึงควรวางกรอบระเบียบ โดยเฉพาะวินัยเรื่องของตารางเวลาอย่างชัดเจนและเข้มงวดมากยิ่งขึ้น

2.2. สมมติฐานที่ 2 ความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการทำงานจากที่บ้านมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อผลิตภาพในการทำงาน (Susilo, 2020) หากมองในมุมของความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ การได้ทำงานในสถานที่คุ้นเคย ไม่มีความตึงเครียด สามารถผ่อนคลายจากกฎระเบียบขององค์กรได้ รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้ตามเวลาพนักงานเองสามารถกำหนดได้จึงทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ ความพร้อมในการทำงานจากที่บ้าน ทำให้พนักงานมีความสุข สามารถใช้ชีวิตได้อย่างมีอิสระ ทำให้มีความพึงพอใจต่อการทำงานและช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ผลิตภาพในการทำงานดีขึ้น

2.3. สมมติฐานที่ 3 ผลิตภาพในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานส่วนใหญ่พนักงานจะมีการเตรียมความพร้อมทั้งในเรื่องของอุปกรณ์ทางเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ หรืออุปกรณ์ต่างๆที่พร้อมจะสนับสนุนการทำงานอยู่แล้ว เมื่อเกิดความคุ้นชินในการทำงานทางไกลหรือทำงานจากที่บ้าน

แล้ว เมื่อสามารถผลิตงานออกมาได้ผลิตภัณฑ์ภาพเช่นเดียวกับการทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ มีคุณภาพ รวมทั้งปิดงานได้ตรงต่อเวลา สร้างความพึงพอใจในงาน และความสะดวกในการทำงานของพนักงานที่ต้องใช้วิธีทำงานจากที่บ้าน การติดต่อสื่อสารอย่างใกล้ชิด การให้ความรู้ ความเข้าใจที่ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเสมือนการทำงานในที่ทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Toscano & Zappalà, 2020)

2.4. สมมติฐานที่ 4 ความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานผ่านผลิตภาพในการทำงาน เมื่อพนักงานมีความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านเป็นอย่างดี จากการสนับสนุนขององค์กรจะทำให้เกิดผลิตภาพที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การดูแลในเรื่องของค่าจ้างสวัสดิการที่เป็นธรรม การมีนโยบายและการปกครองบังคับบัญชาที่ตรงรวมทั้งลักษณะงานที่ชัดเจน การจัดสรร อำนวยความสะดวก มีความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นด้านโปรแกรมการสื่อสาร ด้านเทคโนโลยี และการเชื่อมต่อที่ปลอดภัย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการทดสอบประสิทธิภาพ และด้านการกำหนดแนวทางการทำงานที่ชัดเจนจะทำให้ผลิตภาพโดยรวมดีขึ้น (Ramos & Prasetyo, 2020) และส่งผลให้พนักงานไอทีมีความความพึงพอใจในงานในทิศทางเดียวกัน (Toscano & Zappalà, 2020)

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยส่วนใหญ่มาจากพนักงานที่มีอายุงาน 3 ปีขึ้นไป ซึ่งส่วนใหญ่มีความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานสามารถปฏิบัติภารกิจได้ในระดับหนึ่ง จึงมีความเข้าใจในความต้องการขององค์กร หากเป็นพนักงานที่มีอายุงานในระดับน้อยนี้ อาจพบปัญหาเรื่องความต้องการ หรือทิศทางขององค์กร อีกทั้งแง่มุมของหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่ไม่ชัดเจนนัก ดังนั้นพนักงานที่มีอายุงานไม่สูง ผู้บริหารควรใส่ใจในเรื่องความรับผิดชอบในงานมากยิ่งขึ้น โดยอาจกำหนดกรอบระเบียบ แนวทางการปฏิบัติงานเอาไว้ให้ชัดเจน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร ทั้งนี้ยังพบอีกว่าบรรยากาศการทำงานเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดการสร้างสรรคงานที่ดีโดยเฉพาะกลุ่มพนักงานไอทีดังกล่าวที่จำเป็นจะต้องมีแรงบันดาลใจและบรรยากาศในการทำงานที่ดีในการสร้างสรรค์ชิ้นงานออกมา การกำหนดแนวทางการทำงานที่ชัดเจนต่างมีส่วนสำคัญในการพัฒนาความรู้ ความสามารถแก่พนักงานจะช่วยเสริมสร้างความสามารถในการสร้างผลงานให้กับทีมงานและองค์กรได้ อีกทั้งการพิจารณาความสามารถในการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่งอย่างเสมอภาค เท่าเทียมล้วนเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และนำไปสู่การตัดสินใจในการทำงานในองค์กรต่อไป ทั้งนี้ผู้นำและทีมงานจะสามารถแลกเปลี่ยนปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อพัฒนาความเชื่อใจและความไว้วางใจ และการเป็นมิตรและให้ความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกันจะนำมาซึ่งสัมพันธภาพที่ยั่งยืนได้ต่อไป ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ควรเพิ่มเติมการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth interview) รวมทั้งการสนทนากลุ่ม (Focus group) ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีรายละเอียดเฉพาะเจาะจงและเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานวิชาชีพในอุตสาหกรรมอื่นๆ เพิ่มเติม ควรเพิ่มขอบเขตกลุ่มเป้าหมายเพิ่มเติมจากเฉพาะเขตกรุงเทพมหานครเป็นทั่วประเทศ เนื่องจากได้ข้อมูลที่สะท้อนความเห็น และสามารถเก็บข้อมูลได้กว้างขวางทำให้มีโอกาสได้ข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2551). *เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
- เสาวรัจ รัตน์คำฟู และเมธาวี รัชตวิจิณ. (2563). *TDRl 's research-based approach*. สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2564, from <https://tdri.or.th/2020/05/impact-of-working-from-home-covid-19/>
- Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z. J. (2015). Does working from home work? Evidence from a Chinese experiment. *The Quarterly Journal of Economics*, 130(1), 165-218.
- Buffer.com. (2019). *State Of Remote Work*. Retrieved May 17, 2021, from <https://buffer.com/state-of-remote-work-2019>
- Diamantopoulos, A., Siguaw, J. A., & Siguaw, J. A. (2000). *Introducing LISREL: A guide for the uninitiated*. Sage.
- Gallup Organization. (2017). *Gallup's research-based approach*. Retrieved May 17, 2021, from <https://news.gallup.com/poll/214961/gallup-employee-engagement.aspx>
- Hair Jr., J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010) *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. 7th ed. Pearson Education: Upper Saddle River.
- Heitmann, B. (2020). Six Tips for Working Remotely. *LinkedIn Official Blog, march/13*. Retrieved May 16, 2564, from <https://blog.linkedin.com/2020/march/13/six-tips-for-working-remotely>
- Hox, J. J. (2010). *Multilevel analysis: Techniques and application*. n.p.
- Kelloway, E. K. (2014). *Using Mplus for structural equation modeling: A researcher's guide*. Sage.
- Kline, R. B. (2010). *Principles and practice of structural equation modeling*. 3rded. New York, NY: Guilford Press.
- Ramos, P. J., & Prasetyo, T. Y. (2020, September). The Impact of Work-Home Arrangement on the Productivity of Employees during COVID-19 Pandemic in the Philippines: A Structural Equation Modelling Approach. In *2020 The 6th International Conference on Industrial and Business Engineerin*. (pp. 135-140).
- Rose, K.H. (1995). "A performance measurement model", *Quality Progress*, February, pp. 63-6.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling* 3rded. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Susilo, D. (2020). Revealing the Effect of Work-From-Home on Job Performance during the Covid-19 Crisis: Empirical Evidence from Indonesia. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*. 26(1): 23-40.
- Toscano, F., & Zappalà, S. (2020). Social Isolation and Stress as Predictors of Productivity Perception and Remote Work Satisfaction during the COVID-19 Pandemic: The Role of Concern about the Virus in a Moderated Double Mediation. *Sustainability*. 12(23): 9804.
- UK Government's Department for Business Innovation & Skills. Retrieved June 30, 2014, from <https://www.gov.uk/government/news/flexible-working-rights-extended-to-more-than-20-million>

Translated Thai References

- Prasith-rathsint, S. (2008). *Multivariate Techniques for Social and Behavioral Sciences Research*, (Handbook for Researchers and Graduate Students), Principles, Methods and Applications. (in Thai)
- Rattanakhamfu, S. & Bintvihok, M. (2020). *TDRI 's research-based approach*. Retrieved April 25, 2020, from <https://tdri.or.th/2020/05/impact-of-working-from-home-covid-19/> (in Thai)