

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์  
และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด  
A STUDY OF THE RELATIONSHIP AMONG COMMUNICATION FACTORS,  
EMOTIONAL INTELLIGENCE AND WORK FROM HOME EFFICIENCY  
OF EMPLOYEES AT PHILIPS THAILAND COMPANY

วิชา จันทร์ทอง<sup>1</sup>  
สันติ เต็มประเสริฐสกุล<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ถึงความสัมพันธ์ของ ปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานใน บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด จำนวน 87 คน จากพนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านจำนวน 110 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.972 โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่า T-test, One-way ANOVA และ วิเคราะห์ Correlation ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับปัจจัยการสื่อสารภาพรวมอยู่ในระดับดี ความฉลาดทางอารมณ์ภาพรวมอยู่ในระดับดี และ ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านภาพรวมอยู่ในระดับดี (2) อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและ รายได้ ที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัจจัยการสื่อสารในทุกด้านซึ่งมีด้านผู้ส่งสาร,ผู้รับสาร,ข้อมูลข่าวสารและวิธีการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความฉลาดทางอารมณ์พบว่า มีปัจจัย 2 ปัจจัยคือด้านเก่งและด้านสุขที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ความฉลาดทางอารมณ์ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานจากที่บ้าน

### ABSTRACT

The objective of this research is to study the relationship between the communication factors of the emotional intelligence and the efficiency of employees of Philips Thailand Company who are working from home. The sample in this study consisted of 87 of 110 members, who were working as home employees. The research instrument was a questionnaire with a reliability of 0.972. The data were then analyzed using statistics, including frequency, mean, and standard deviation. The collected data were used to test the

<sup>1</sup>สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

<sup>2</sup>อาจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

research hypothesis using a t-test, One-Way ANOVA and correlation analysis. The results of this research indicated the following: (1) the overall level of communication factors, emotional intelligence and the efficiency of employees working from home and were at a good level; (2) the respondents of different ages, marital status, education, average monthly income, and work experience differently effected the working from home efficiency of employees at a statistically significant level of 0.05; (3) all of the communication factors and two factors of emotional intelligence were correlated with efficiency in working from home at a statistically significant level of 0.05.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Communication Factors, Efficiency, Working From Home

## บทนำ

ปัจจุบันการปฏิบัติงานจากที่บ้านกำลังกลายเป็นรูปแบบการปฏิบัติงานที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสภาวะแวดล้อมทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรต่างๆต้องการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน พนักงานภายในองค์กรจึงมีวิถีชีวิตที่ต้องเร่งรีบ ซึ่งทำให้พนักงานส่วนใหญ่ประสบปัญหาต่างๆเช่น การขาดความสมดุลของชีวิตเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ปัญหาการสัญจร ปัญหาความเบียดเสียดจากการใช้บริการรถสาธารณะ ซึ่งล้วนส่งผลให้พนักงานเกิดความตึงเครียดในการใช้ชีวิต และส่งผลต่อสภาพจิตใจและด้านสุขภาพของพนักงาน และอีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้ การปฏิบัติงานที่บ้านเกิดขึ้นอย่างกว้างขวางและรวดเร็วคือสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโคโรนาไวรัส 2019 (COVID-19) ที่มีการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วทั้งในประเทศไทยและทั่วโลก ส่งผลกระทบ ต่างๆ ทั้งด้านสาธารณสุข เศรษฐกิจ สังคม และการใช้ชีวิตของประชาชน จากสถานการณ์ที่กล่าวมาข้างต้นทำให้องค์กรต่างๆ ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานมาเป็น การปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work From Home; WFH) ซึ่งในปัจจุบันนี้ เทคโนโลยี โปรแกรมซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายไร้สาย (Wifi, Mobile Data) นั้นสามารถหาได้ง่ายในราคาที่จับต้องได้ ส่งผลให้การสื่อสารทั้งภาพ เสียง และข้อมูล สามารถส่งหากันได้อย่างรวดเร็ว องค์กรหลายแห่งจึงเสนอให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from home) เพื่อความปลอดภัยของตัวพนักงาน และตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินของภาครัฐ ซึ่งการปฏิบัติงานจากที่บ้านนั้นแตกต่างไปจากการปฏิบัติงานภายในสำนักงาน ทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป พนักงานมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวและรักษาระดับการปฏิบัติงานให้เทียบเท่ากับการปฏิบัติงานภายในสำนักงาน

การติดต่อสื่อสารภายใต้การปฏิบัติงานจากที่บ้านถูกเปลี่ยนแปลงไปจากการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นเป็นการประสานงานกันภายในสำนักงาน หรือการพบปะกับลูกค้า ถูกปรับเปลี่ยนเป็นการใช้ตัวกลางทางด้านเทคโนโลยีในการสื่อสารเป็นหลักแทน เช่น โทรศัพท์ อีเมล หรือ แอปพลิเคชันที่ใช้ในการสื่อสารต่างๆ โดยอาจทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นอีกปัจจัยที่ในสภาวะการปฏิบัติงานปกติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเช่น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมักจะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างชาญฉลาด ประสานงานกับผู้ร่วมงานได้อย่างดี และมีแนวคิดในแง่บวกส่งผลให้มีความสุขกับการทำงาน แต่เมื่อสภาวะรอบตัวเปลี่ยนแปลงไปเป็นการปฏิบัติงานจากที่บ้านอาจทำให้ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป

โดยการปฏิบัติงานจากที่บ้านนั้นผู้ที่ปฏิบัติงานจะต้องมีความรับผิดชอบและมีวินัยในตนเองเพราะการปฏิบัติงานจากที่บ้านนั้นไม่มีหัวหน้าคอยควบคุมต้องสามารถควบคุมตนเองได้ และการมีทักษะประสบการณ์จะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างราบรื่น รูปแบบในการดำเนินชีวิตก็ต้องมีความเหมาะสมสามารถแยกเวลาการทำงานและเวลาของครอบครัวได้ ซึ่งที่กล่าวมาเป็นปัจจัยทางด้านความฉลาดทางอารมณ์ และยังคงมีความสามารถทางด้านสื่อสารทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพราะการทำงานทางไกลมีโอกาสจะได้พบปะกันน้อยครั้ง ต้องอาศัยสื่อเทคโนโลยีในการสื่อสาร โดยถ้าไม่มีทักษะการสื่อสารที่ดีแล้ว อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดและเกิดผลเสียต่องานได้

นาย วิโรจน์ วิทยาเวโรจน์ ผู้บริหาร บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ได้เล็งเห็นความสำคัญด้านความปลอดภัยของพนักงาน จึงได้มีแนวทางปฏิบัติให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้านตั้งแต่วันที่ 16 มีนาคม 2563 โดยยังไม่มีกำหนดให้กลับมาปฏิบัติงานที่สำนักงานจนกว่าจะมีประกาศจากทางบริษัท โดยให้มีพนักงานมาที่สำนักงานน้อยที่สุดเท่าที่จะไม่ทำให้เกิดการชะงักงัน ต่อธุรกิจของบริษัท ทั้งนี้เพื่อลดโอกาสที่พนักงาน จะได้รับเชื้อจากการเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะและจากการใช้ชีวิตในอาคารสำนักงานที่มีผู้คนมากมาย และขอความร่วมมือจากพนักงานทุกคนให้หลีกเลี่ยงการประชุมที่มีผู้คนจำนวนมาก ยกเลิกหรือเลื่อนการทำกิจกรรมที่ต้องการผู้เข้าร่วมจำนวนมาก (วิโรจน์ วิทยาเวโรจน์, 2563) ซึ่งในปัจจุบัน (05 พฤษภาคม 2565) ทางบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ยังคงให้พนักงานแต่ละแผนกเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานได้แผนกละ 30% จนกว่าจะมีการประกาศการเปลี่ยนแปลงการเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานจากทางบริษัท

ทางผู้วิจัยเล็งเห็นแนวโน้มของแนวทางการปฏิบัติงานในอนาคตของบริษัทจะมีการนำระบบการปฏิบัติงานจากที่บ้านนำมาใช้ในการดำเนินงานรวมทั้งการทำงานที่สำนักงาน ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงมีวัตถุประสงค์ที่จะทำงานวิจัยนี้ขึ้นมาเพื่อให้ทางบริษัทสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเลือกพนักงานที่มีความเหมาะสมที่จะปฏิบัติงานที่บ้าน หรือแม้กระทั่งการให้ความสนใจและหาแนวทางในการจัดการกับกลุ่มบางกลุ่มที่มีแนวโน้มจะปฏิบัติงานจากที่บ้านได้ไม่ดี รวมถึงผลการวิจัยในด้านปัจจัยการสื่อสารและความฉลาดทางอารมณ์ในแต่ละด้านที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านเพื่อให้ บริษัทสามารถพัฒนาศักยภาพของพนักงานในแต่ละด้านได้อย่างถูกต้อง และผลการวิจัยในด้านความคิดเห็นด้านการจัดหาทรัพยากรและด้านกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อสะท้อนถึงการสนับสนุนอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน และรูปแบบหรือแนวทางของทางบริษัทเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของพนักงานในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน โดยผู้วิจัยคาดหวังว่าผลการวิจัยจะมีประโยชน์กับหน่วยงาน ในการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางปฏิบัติงานจากที่บ้านให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัทยุติลง

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์ และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานในบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานในบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยการสื่อสาร และ ความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานในบริษัท ฟิลิปส์ประเทศไทย จำกัด

## ทบทวนวรรณกรรม

**แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล** กนกวรรณ ชูชีพ (2551) ได้อธิบายถึงแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ว่าเป็นคุณสมบัติทางชีวภาพของมนุษย์ (Biographical Characteristics) ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแปรพื้นฐานตัวแปรหนึ่ง ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการจูงใจ อำนาจและการเมืองหรือวัฒนธรรมขององค์กร ทั้งยังเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในองค์กรเพราะถือว่าเป็นตัวแปรพื้นฐานที่นิยมนำมาใช้ในการศึกษา ได้แก่ อายุ เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ที่สำคัญเพราะอายุจะเป็นที่บ่งบอกถึงประสบการณ์และระดับประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นเครื่องบ่งชี้ถึง ความคิด ความเชื่อ การคิด วิเคราะห์สำหรับการตัดสินใจหรือ อายุยังทำให้บุคคลมีความแตกต่างกัน เช่นเมื่ออายุมากขึ้น ก็ทำให้ประสบการณ์มากขึ้นความฉลาดรอบคอบก็มากขึ้น ทำให้ความสนใจมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย เพศ เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันทั้งในหลายๆ ด้านเช่น สรีระ ความถนัด สภาวะทางจิตใจ อารมณ์ความคิด ค่านิยม และทัศนคติทั้งนี้อาจเป็นผลมาจาก วัฒนธรรมและสังคมที่เป็นตัวกำหนดบทบาทที่ต่างกัน สถานภาพสมรส สถานภาพสมรสของบุคคลมีส่วนต่อการตัดสินใจเลือกทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน ระดับการศึกษา ระดับการศึกษาที่ต่างกันจะทำให้มี ความรู้สึก แนวความคิด อุดมการณ์รวมทั้งมีความต้องการที่ต่างกัน บุคคลจะสนใจหรือยึดแนวความคิดในแนวสาขาของตนเป็นสำคัญ และบุคคลมักจะมีลักษณะบางอย่างที่แสดงความรู้ที่ได้ศึกษามาเพราะ สถานการศึกษาแต่ละแห่งก็มีการอบรมให้บุคคลมีบุคลิกภาพไปในทิศทางที่แตกต่างกัน ครูผู้สอน เองก็มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้เรียนโดยการสอดแทรกความรู้สึกนึกคิดของตัวเองให้แก่ผู้เรียนดังนั้น การศึกษาจึงเป็นตัวกำหนดในกระบวนการเลือกสรรของบุคคลจากลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และทำให้ผู้วิจัยสนใจในตัวแปรเหล่านี้มาใช้ในงานวิจัยซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร** การสื่อสารนี้เกิดจากแนวความคิดที่ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการ หรือการแลกเปลี่ยน โดยมีสาระสำคัญที่ว่า ผู้สื่อสารทำหน้าที่ทั้งผู้ส่ง และผู้รับข่าว ในขณะเดียวกัน ไม่อาจจะบอกว่าการสื่อสารเริ่มต้นและสิ้นสุดที่จุดใด เพราะถือว่าการสื่อสารมีลักษณะเป็นวงกลมและไม่มีที่สิ้นสุด ผู้รับข่าวและผู้ส่งข่าวนอกจากจะทำหน้าที่ทั้งการเข้ารหัส และถอดรหัสแล้วยังเป็นผู้ก่อให้เกิดข่าวสาร และกำหนดพฤติกรรม

Schramm (1973) ได้พยายามอธิบายถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นวงจรในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คน ซึ่งกระบวนการสื่อสารจะเริ่มตั้งแต่การแปลความหมายการถ่ายทอดข่าวสารซึ่งกันและกันเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นซ้ำกันไปเรื่อย จนกว่าทั้งสองฝ่ายจะเข้าใจซึ่งกันและกัน สรุปไม่มีคำจำกัดความของการสื่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะนำไปใช้กับพฤติกรรม การสื่อสารได้ทุกรูปแบบ การสื่อสารจะเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญๆ 3 ประการ อันได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร (Sender) ผู้รับข่าวสาร (Receiver) และตัวข่าวสาร (Message) เมื่อนำมารวมกันจะเรียกว่าเป็นการสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารกับพนักงานในการส่งต่อข้อมูลต่างๆ เพื่อนำไปปฏิบัติงาน ถ้าไม่มีช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ พฤติกรรมกรมมักจะมีอุปสรรคทำให้การสื่อสารประสิทธิภาพลดลง ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเลือกช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสม ผู้บริหารควรเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่จะนำช่องทางการสื่อสารหลายประเภทมาใช้ร่วมกันเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร และควรพิจารณาเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารตามลักษณะ และจุดมุ่งหมายของเรื่องที่ต้องการจะสื่อไปยังพนักงาน

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ภาพรวมของการสื่อสารจากคำทำนายเกี่ยวกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของ บิลล์ เกตส์ ผู้ก่อตั้งบริษัทไมโครซอฟท์ ที่ว่าเทคโนโลยีสมัยใหม่จะช่วยให้การสื่อสารมีรูปแบบที่หลากหลายทั้งรูปและเสียง บิลล์ เกตส์ ทำนายว่า “การสร้างเอกภาพในเทคโนโลยีการสื่อสารจะช่วยขจัดช่องว่างระหว่างวิธีการสื่อสารต่างๆ ทั้งอีเมล เสียง การประชุมผ่านเว็บ และรูปแบบอื่นๆ อีกมากมาย ที่เราใช้ในชีวิตประจำวันของเรา เทคโนโลยีดังกล่าวจะช่วยให้เราเติมเต็มช่องว่างระหว่างอุปกรณ์ที่

เราใช้ติดต่อกับผู้อื่นเมื่อเราต้องการข้อมูล และการประยุกต์ใช้เครื่องมือเหล่านั้นกับกระบวนการในการดำเนินธุรกิจที่เราจำเป็นต้องใช้ข้อมูล มันจะมีผลกระทบต่อผลิตภาพความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความร่วมมือกันอย่างลึกซึ้งทีเดียว”

**แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์** Bar-On (1997) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นส่วนของความสามารถ ด้านส่วนตัว ด้านอารมณ์และด้านสังคม ที่จะสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสมจนประสบความสำเร็จซึ่งสอดคล้องกับ เวสเซอร์ ที่ได้ให้คำจำกัดความของ ความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถหลายด้านรวมกันของผู้นำหรือผู้บริหาร ในการกระทำอย่างมีจุดมุ่งหมาย คิดอย่างมีเหตุผลรวมทั้งจัดการกับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรมสุขภาพจิตให้ความหมายไว้ว่าความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตให้เป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข ดังนั้น จากการสังเคราะห์ความหมายข้างต้นพอสรุป ได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์นั้น หมายถึง การมีความสามารถในการรับรู้ และในการจัดการอารมณ์ พร้อมทั้งควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองเพื่อตอบสนองผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี รวมทั้งยังสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับตัวเองเพื่อช่วยในการบริหารจัดการอารมณ์ต่างๆ ในเชิงสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดีซึ่งจะมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์และนำพาความสุขมาให้แก่ผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชา จนเกิดพลังในการทำงานร่วมกันทำงานเป็นทีม ซึ่งจะก่อให้เกิดการทำงานของทีมงานอย่างมีความสุขจนสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้สำเร็จ

กรมสุขภาพจิต (2546) ได้พัฒนาแนวคิดในเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์ที่ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการคือ เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหา และแสดงออกอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น ซึ่งประกอบด้วยความสามารถดังต่อไปนี้ รู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง ตัดสินใจและแก้ปัญหา มีสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น

ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองรู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วยความสามารถดังต่อไปนี้ ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง เห็นใจผู้อื่น รับผิดชอบ

สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ภูมิใจในตนเอง พึงพอใจชีวิต มีความสงบทางจิต

จากปัจจัยต่างๆของแนวคิดของกรมสุขภาพจิต ทางผู้วิจัยเล็งเห็นความสอดคล้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้าน จึงได้นำแนวคิดนี้มาเป็นปัจจัยหนึ่งในการวิจัยครั้งนี้

#### **แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน**

Techsauce Media (2563) ได้ให้ความหมายการปฏิบัติงานจากที่บ้าน Work from home คือการที่บริษัทหรือหน่วยงานอนุญาตให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ได้โดยไม่ต้องเข้ามาที่สำนักงาน อาจจะมีการกำหนดให้เข้าไปสรุปรงานที่บริษัท หรือมีการประชุมงานร่วมกันด้วยการประชุมทางไกลผ่านทางจอภาพ (VDO conference)

ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา มีการมุ่งเน้นไปที่คำถามที่ว่าสมดุลระหว่างงานและชีวิตเป็นอย่างไร ทั้งในการอภิปรายทางวิชาการและทางการเมือง จึงทำให้การปฏิบัติงานจากที่บ้านเป็นความคิดริเริ่มอย่างหนึ่งที่ได้รับการส่งเสริมให้เป็นวิธีการปรับปรุงสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตCrosbie and Moore (2004)

Nilles (1998) ได้ให้ความเห็นว่า ต้องเป็นผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงาน มีความมุ่งมั่นที่จะให้งานประสบความสำเร็จ เป็นผู้ที่มีวินัยในตนเอง เพราะรูปแบบการทำงานไม่มีหัวหน้าคอยควบคุม ต้องสามารถบังคับตนเองได้ ทักษะและประสบการณ์เป็นสิ่งสำคัญ เช่นกัน เพราะจะเป็นตัวช่วยในการแก้ปัญหาต่างๆ ให้เกิดความราบรื่นและสามารถปรับให้การทำงานเกิดความสมดุล อีกทั้งควรมีความสามารถที่จะสื่อสารทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เนื่องจากการทำงานทางไกลและที่บ้านเป็นการทำงานที่มีการพบกันตัวต่อตัวน้อยครั้ง การอาศัยสื่อเทคโนโลยีในการสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ หากไม่มีความสามารถและทักษะในการสื่อสารที่ดีแล้ว อาจทำให้เกิดการสับสนและเข้าใจผิดได้ รูปแบบในการดำเนินชีวิตก็ต้องมีความเหมาะสมโดยต้องสามารถแบ่งเวลาได้ว่าเวลาใดเป็นเวลาของครอบครัว เวลาใดเป็นเวลาในการทำงาน สิ่งแวดล้อมที่บ้านต้องเอื้ออำนวยจึงจะทำให้ไม่เกิดความอึดอัด ดังนั้น

ผู้ที่จะตัดสินใจที่จะทำงานทางไกลและที่บ้านจึงควรเป็นตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ไม่ควรเกิดจากแรงกดดันหรือการบีบบังคับอันนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการทำงาน

## วิธีดำเนินการวิจัย

**ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้** คือ กลุ่มพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน จำนวน 110 คน

**กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้** คือ กลุ่มพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรโดยการใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 87 คน

### ขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง

**ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)** คือ การเจาะจงเลือกพนักงานของ บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน

**ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling)** โดยเลือกเก็บตามสัดส่วนของพนักงานในแต่ละแผนก ดังนี้ Commercial Operation, Connected Care, Customer Service, Sales, Application Specialist, Electronic Data Interchange, HR, Purchasing, IT, Accounting

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสร้างขึ้นเพื่อการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคำถามเป็นแบบปลายปิด มี 2 ตัวเลือก (Dichotomous Question) และ หลายตัวเลือก (Multiple Choice Question) ให้เลือกตอบเพียงหนึ่งข้อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งหมด 6 ข้อ

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวิธีการสื่อสาร ในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่งด้านดี และด้านสุข ในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

**ส่วนที่ 4** เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ของพนักงานในบริษัท

## สรุปและอภิปรายผล

### 1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

เพศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยจำแนกตามเพศ พบว่า เพศต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวม และรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ อาจกล่าวได้ว่าปัจจุบันการเข้าถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถระหว่างเพศหญิงและชายมีความเท่าเทียมกันมากขึ้น จึงทำให้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านจึงไม่ต่างกันระหว่างเพศหญิงและชาย

อายุกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุ พบว่า อายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน แตกต่างกัน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า พนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 20-39 ปี เนื่องจากการปฏิบัติงานที่บ้านนั้นทำให้พนักงานมีความอิสระในการทำงาน สามารถวางแผนการทำงานได้ด้วยตนเอง ซึ่งมีทั้งผลดีและผลเสียต่อการทำงาน โดยพนักงานที่มีอายุ 20-39 ปี เป็นกลุ่มที่มีกิจกรรมและความสนใจต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้องจึงอาจทำให้ความมุ่งมั่นในการทำงานลดลง และเมื่อเทียบกับกลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความสนใจสภาพแวดล้อมต่างๆ น้อย ทำให้มีสมาธิ มุ่งมั่นกับการทำงาน และมีความสามารถในการควบคุมตนเองมากกว่า ดังนั้นพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จึงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 20-39 ปี

สถานภาพกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานโดยจำแนก ตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ เมื่อพิจารณารายคู่พบว่าโดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด/หม้าย/อยู่ร้าง/แยกกันอยู่ เนื่องจากผู้ที่สถานภาพโสด/หม้าย/อยู่ร้าง/แยกกันอยู่ เป็นกลุ่มที่มีอิสระ ไม่มีพันธะทางครอบครัว และบางส่วนเป็นผู้ที่ไม่มีภาระหน้าที่ทางครอบครัว ทำให้รูปแบบการดำเนินชีวิตมีความแตกต่างกัน มีความสนใจในกิจกรรมต่างๆ เช่น การช้อปปิ้ง การท่องเที่ยว หรือกิจกรรมอื่นๆ มากกว่าผู้ที่อยู่ในกลุ่มสมรส/อยู่ด้วยกัน จึงทำให้ความมุ่งมั่นในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีภาระทางครอบครัว และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ

ระดับการศึกษากับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน ในด้านการจัดหาทรัพยากร และโดยรวม โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เนื่องจากระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ลักษณะ งานมีความแตกต่างกันออกไป โดยระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอาจเป็นตำแหน่งสูงขึ้นลักษณะงานจะเป็นลักษณะผู้นำการสั่งการ มีหน้าที่ในการสั่งการให้กับทุกฝ่ายทุกหน่วยงานสามารถดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ลักษณะงานจะมีความซับซ้อนมากกว่าจึงอาจทำให้ ทรัพยากรที่ได้รับมาปฏิบัติงานที่บ้านไม่มีความเหมาะสมเพียงพอ ทำให้การทำงานที่บ้านอาจไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เกิดอุปสรรคหลายด้าน ดังนั้นประสิทธิภาพในการทำงานด้านการจัดหาทรัพยากรจึงน้อยกว่าระดับปริญญาตรี

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกันในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี และมากกว่า 16 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานมากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี เนื่องจากระยะเวลาในการทำงานทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการทำงาน ตลอดจนความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงาน ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของงาน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี จะมีคุณลักษณะดังกล่าวน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี และมากกว่า 16 ปีขึ้นไป จึงทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านน้อยกว่า

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานจากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทยจำกัด โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานแตกต่างกัน ในด้านการจัดหา

ทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 45,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 55,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานมากกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป เนื่องจากระดับรายได้ที่ต่างกัน สามารถอธิบายได้ถึงรูปแบบการทำงานที่ต่างกัน โดยระดับรายได้สูงโดยส่วนใหญ่จะเป็นตำแหน่งระดับสูง ที่มีหน้าที่ควบคุม สั่งการ และขับเคลื่อนการทำงานให้สามารถดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การทำงานที่บ้านอาจไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเกิดอุปสรรคในการควบคุมและตรวจสอบการทำงานจึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มที่รายได้ 25,001 – 45,000 บาท และรายได้ 45,001 – 55,000 บาท

ปัจจัยการสื่อสารกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน จำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

2. ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร จากผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสารมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากในการปฏิบัติงานที่บ้าน ทำให้การสื่อสารมีข้อจำกัดมากขึ้น โดยผู้ส่งสารซึ่งเป็นผู้เริ่มต้นส่งสารไปยังผู้รับสารคนอื่นๆ จะต้องมีความสามารถในการสื่อสารที่ดี รู้จักใช้วิธีการสื่อสาร การใช้ภาษาในการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความกระชับ ถูกต้อง และชัดเจน จึงจะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและนำสาร หรือข้อมูลที่สื่อสาร ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้ส่งสารจึงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

ปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร จากผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในระดับต่ำ และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร มากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการสื่อสารจากทางไกล นั้นมีข้อจำกัด ดังนั้นผู้รับสารจะต้องมีความพร้อมในการสื่อสาร และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่สื่อสาร จึงจะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ทำให้การสื่อสารเป็นไปได้ง่ายขึ้นและเกิดข้อขัดข้องในการสื่อสารน้อยลง ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างบรรลุความสำเร็จ และเกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย ดังนั้นผู้รับสารจึงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

ปัจจัยการสื่อสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร จากผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยการสื่อสาร ด้านข้อมูลข่าวสารมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการทำงานที่บ้านนั้นข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการสื่อสารอาจมีข้อจำกัด ข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารถึงกันอาจต้องลดปริมาณลง มีช่วงเวลาที่สื่อสารน้อยลง หรือความถี่ในการสื่อสารกับน้อยลงจึงทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานได้ ดังนั้นถ้าหากมีการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ ก็จะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยการสื่อสาร ด้านวิธีการสื่อสาร จากผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยการสื่อสาร ด้านวิธีการสื่อสารมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากวิธีการสื่อสารเป็นการเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร หรือช่องทางในการสื่อสาร เพื่อให้สารนั้นส่งไปยังผู้รับสาร ซึ่งเป็นเพื่อนร่วมกับหรือกลุ่มบุคคลในองค์กร หากเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสม ตรงกลุ่มเป้าหมาย และเหมาะสมกับสารที่ต้องการจะสื่อ จะช่วยให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ ไม่เกิดความคลาดเคลื่อน และเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงาน และนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน



### 3. ความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี จากผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ อาจเป็นเพราะความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีนั้นเป็นการแสดงออกของพนักงานอย่างเหมาะสมภายใต้สถานการณ์ในการทำงานที่บ้าน เช่น การแสดงออกต่อบุคคลอื่น การติดต่อสื่อสาร การโต้ตอบ ซึ่งสำหรับบางตำแหน่งการปฏิบัติที่ดีต่อบุคคลอื่นอาจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเพียงเล็กน้อย หรือในบางตำแหน่งอาจไม่มีการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น จึงไม่ต้องพึ่งพาอาศัยกันระหว่างพนักงานมากนัก ดังนั้นจึงไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง จากผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากปัจจัยด้านเก่ง เป็นความสามารถเฉพาะบุคคล ซึ่งถ้าหากมีความเก่ง ความรู้ ความสามารถ ก็จะช่วยทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง หรือแม้ว่าจะเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานก็จะสามารถหาทางแก้ไขปัญหาได้ ดังนั้นปัจจัยด้านเก่งจึงสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุข จากผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าพนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุขมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน เพิ่มมากขึ้นในระดับสูง เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข ความสามารถของพนักงานที่สามารถสร้างมุมมองที่ดี ผ่อนคลายความเครียด และมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน แม้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานจะเปลี่ยนไปแต่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขจึงทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ

### ข้อเสนอแนะ

1. ด้านปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานใน บริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ดังนั้นผู้บริหาร และหัวหน้างาน ควรคัดเลือกบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน ซึ่งเป็นกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี และมากกว่า 16 ปีขึ้นไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 45,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 55,000 บาท และนอกจากนี้ควรปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน และพัฒนาการจัดหาทรัพยากร เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในปฏิบัติงานที่บ้าน ดังนี้

2. ปัจจัยการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวิธีการสื่อสาร โดยการปฏิบัติงานจากที่บ้านนั้นปัจจัยในการสื่อสารต่างจากการปฏิบัติงานในสำนักงานตามปกติ โดยบริษัทสามารถนำผลการวิจัยมาทำการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและจัดหาทรัพยากรที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาปัจจัยด้านการสื่อสารให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ความฉลาดทางอารมณ์ จากผลการวิจัยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงาน ได้แก่ ด้านเก่ง และด้านสุข ดังนั้นทางบริษัทควรส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

## เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ชูชีพ. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้*. ปริญญาโท บธ.ม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กรมสุขภาพจิต. (2546). *คุณภาพชีวิตและความเครียดของนักเรียนมัธยมศึกษาในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: ปิยอนพับลิชชิง.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Intelligence Inventory (EQ-i): technical manual*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Crosbie, T., & Moore, J. (2004). Work-Life Balance and Working from Home. *Social Policy and Society*, 3: 223-233.
- Nilles, J. (1998). *Managing Telework: Strategies for Managing the Virtual Workforce*.
- Punnitamai W. (1999). *Emotional Intelligence (EQ): Happiness Index and the success of Life*. Super X Zone.
- Techsauce Media. (2563). *Work From Home คืออะไร ทำอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ ในสถานการณ์ COVID-19* โดยพุทธิพงษ์ ปุณณกันต์, สืบค้นจาก <https://techsauce.co/tech-and-biz/how-to-work-from-home-des-covid-19>