

แนวทางการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (โควิด - 19) ของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี

GUIDELINES FOR DEVELOPING A WORK-FROM-HOME PERFORMANCE MODEL DURING THE CORONAVIRUS DISEASE 2019 (COVID-19) OUTBREAK OF STAFF AT THE PROVINCIAL WATERWORKS AUTHORITY OFFICE, UDON THANI PROVINCE

ณัฐชนนธ์ แก้วสุภรณ์* และ ธนวิทย์ บุตรอุดม

Nutchanon Kaewsuporn* and Thanawit Butrudom

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี อุดรธานี 41000

Program in Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences, Udonthani Rajabhat University,
Udonthani Rajabhat 41000, Thailand

*Corresponding author: E-mail: 63611152104@udru.ac.th

รับบทความ 2 กุมภาพันธ์ 2565 แก้ไขบทความ 7 เมษายน 2565 ตอบรับบทความ 1 พฤษภาคม 2565 เผยแพร่บทความ เมษายน 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงานที่บ้านกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 2) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้านต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และ 3) หาแนวทางในการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่ การวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยแบบเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพในการช่วยหาแนวทางการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำผลสรุปข้อมูลในประเด็นเนื้อหาที่ได้รับจากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์มาตรวจสอบความถูกต้อง ผลวิจัยพบว่า สภาพการปฏิบัติงานที่บ้านและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีปัจจัยองค์ประกอบหลายด้านที่อยู่ในระดับที่สูง และสามารถพัฒนาต่อไปได้อีกมาก สำนักงานได้มีการเตรียมการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดีที่สุด เพื่อให้สามารถจัดการกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ แต่เนื่องจากการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้สำนักงานมักจะพบกับปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ได้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมถึงการเรียนรู้ทักษะต่าง ๆ เพิ่มเติม เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานสามารถดำเนินได้อย่างราบรื่น จึงเป็นเหตุให้ สิ่งที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงานที่ของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ปัจจัยหลายองค์ประกอบ โดยเฉพาะด้านความมีอิสระในงาน ด้านความหลากหลายด้านทักษะ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านผลสะท้อนของงาน ด้านอุปกรณ์ในการทำงาน ด้านความสำคัญของงาน และด้านปริมาณงาน

คำสำคัญ: การปฏิบัติงานที่บ้าน, ผลการปฏิบัติงาน, แนวทางการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) examine the relationship between home working conditions and staff performance, 2) determine factors affecting home working conditions on staff performance, and 3) establish guidelines for developing a work-from-home performance model for staff. This research used a quantitative approach. Research guidelines were also developed using a qualitative research approach. The collecting data from the questionnaire and interviews were analyzed and summarized to validate the accuracy.

The findings revealed that the home working conditions and staff performance at the Provincial Waterworks Authority Office, Mueang District, Udon Thani Province featured all factors at a high level and all of which had considerable room for improvement. The office took measures to ensure that staff was equipped to manage any potential issues. Despite some minor performance issues when transitioning to remote work during the coronavirus disease 2019 outbreak, the staff made necessary adjustments to their task performance to accommodate the transition, such as acquiring new skills to ensure efficient individual performance. The most

critical factors for staff performance comprised several factors, such as job-related independence, diversity of skills, work environment, work reflection, quality of working equipment, work values, and workload.

Keywords: Work-from-Home Performance, Performance Results, Guidelines for Developing Work-from-Home Performance Model

บทนำ

จากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด-19 นับเป็นวิกฤตที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันโดยที่ไม่มีประเทศใดในโลกคาดการณ์และเตรียมระบบสุขภาพที่จะรับมือกับสถานการณ์เช่นนี้ เนื่องจากไวรัสตัวนี้ติดต่อกันได้ง่าย จำนวนผู้ติดเชื้อจึงเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว หลาย ๆ ประเทศได้มีมาตรการต่าง ๆ เพื่อชะลอการระบาดเพื่อป้องกันไม่ให้ความต้องการด้านสุขภาพมากกว่าเวชภัณฑ์บางประเทศ เช่น จีน สามารถเพิ่ม เวชภัณฑ์ ได้อย่างรวดเร็วโดยการสร้างโรงพยาบาลใหม่แต่ประเทศอื่น ๆ มักต้องใช้มาตรการทางด้านอุปสงค์ เพื่อลดการแพร่ระบาด ไม่ว่าจะเป็นการไม่รับชาวต่างชาติเข้าประเทศ เช่น ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย มาตรการกักกันบริเวณของบุคคลกลุ่มเสี่ยง เช่น นิวซีแลนด์ ซึ่งให้ผู้ที่เดินทางมาจากต่างประเทศทั้งหมดกักตัวอยู่ในบริเวณที่รัฐจัดให้ อย่างไรก็ตาม มาตรการที่หลาย ๆ ประเทศใช้ร่วมกับมาตรการอื่น ๆ ในปัจจุบัน คือ การล็อกดาวน์ (lockdown) หรือปิดเมือง ซึ่งเป็นการระงับกิจกรรมหลายประเภทที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสทันที เพื่อจำกัดการเคลื่อนที่ของ กลุ่มคนและลดการสัมผัสใกล้ชิด หลังจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 ได้มีผลกระทบต่อหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะการใช้ชีวิตประจำวันต่าง ๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ก็คงจะหนีไม่พ้นการเดินทางไปทำงานตามสถานที่ทำงานต่าง ๆ หลาย ๆ บริษัทเลือกที่จะให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) เพื่อลดความเสี่ยงในการได้รับเชื้อไวรัสโคโรนาที่กำลังลุกลาม รวมถึงโอกาสในการแพร่กระจายต่ออีก (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2564)

การประกาศส่วนภูมิภาค (กปภ.) ได้เริ่มมาตรการการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย เพื่อลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ยืนยัน ไม่กระทบต่อการผลิตและจ่ายน้ำประปาให้แก่ประชาชน ดร.นพรัตน์ เมธาวีกุลชัย ผู้ว่าราชการ กปภ. เปิดเผยว่า กปภ. ได้ออกคำสั่งให้พนักงานทำงานจากที่พักอาศัย (Work From Home) “อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ” ตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย เพื่อลดความเสี่ยงและร่วมป้องกันวิกฤติการณ์จากการติดเชื้อและการแพร่กระจายเชื้อไวรัส COVID-19 ในที่ทำงานและที่สาธารณะอย่างไรก็ตาม กปภ. ยังคงคำนึงถึงการให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชนเป็นสำคัญ โดยจะยังคงดำเนินการระบบผลิตส่งจ่ายการซ่อมท่อชำรุดเสียหาย การแก้ไขปัญหาภัยแล้ง และการบริหารงานโครงการสำคัญต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง (สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค, 2564)

ในส่วนของการดำเนินการประกาศส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี ก็ได้เริ่มมาตรการการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) แต่ถึงอย่างนั้นรูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ก็ได้มีผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ ยกตัวอย่างเช่น ปัญหาที่พบเจอคือการรับเรื่องที่มีการผิดพลาดเนื่องจากเรื่องที่เข้ามาในระบบนั้นมีจำนวนมาก โดยปกติแล้วการรับเรื่องจะทำได้ 2 วิธี คือ การรับเรื่องผ่านทางช่องทางออนไลน์ของการประปา และการรับเรื่องแบบการเขียนคำร้อง โดยการที่ผู้ใช้นี้ได้ทำการเข้ามาเขียนคำร้องให้กับทางการประปา แต่เมื่อการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ทำให้การรับเรื่องมีแค่ช่องทางเดียวเลยทำให้การรับเรื่องนั้นอาจเกิดการล่าช้าเนื่องจากเรื่องที่เข้ามามีจำนวนมาก เนื่องจากสามารถรับเรื่องได้เพียงช่องทางเดียว คือ ช่องทางออนไลน์ และยังมีรูปแบบการทำงานในแผนกช่างและงานสำรวจนั้นเป็นแบบออกพื้นที่สำรวจอยู่และการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) จึงไม่ค่อยแตกต่างจากปกติมากนัก แต่ปัญหาในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) นั้นก็จะคล้าย ๆ กับแผนกของงานอำนวยการเนื่องจากการออกสำรวจและตรวจสอบในแต่ละครั้ง เจ้าหน้าที่จะได้รับเอกสารรายละเอียดในการทำงานอย่างละเอียดแต่เมื่อการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) แล้วเจ้าหน้าที่จึงไม่ได้เอกสารในการสำรวจ ข้อมูลของการสำรวจดังกล่าวจะมาเป็นรูปแบบของคำร้องออนไลน์ที่รับมาจากงานอำนวยการทำให้เกิดปัญหาตามมาคือ รายละเอียดงานที่ไม่ครบหรือข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลออนไลน์ที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องปัญหาของสัญญาณอินเทอร์เน็ตทำให้งานอาจจะล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็น (สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค, 2564)

จากความเป็นมาและความสำคัญของสถานการณ์ข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาหาแนวทางการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี และศึกษาแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from

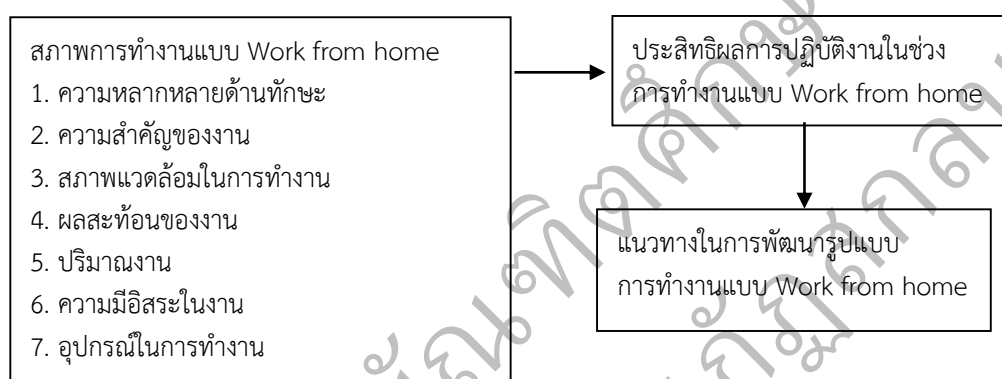
home) ของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี ผลจากการศึกษาที่ได้ในครั้งนี้ จะนำมาเป็นข้อมูลเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้านต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วย การนำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่บ้าน (ลิลกมล กิตติเจริญกุล, 2562) และผลการปฏิบัติงาน ได้ดังภาพ



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้งานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ในการช่วยหาแนวทางการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ทั้งหมดที่ทำงานให้บริการน้ำประปาของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 73 คน
2. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ เพื่อทำการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection) โดยมีรายละเอียดดังนี้ ผู้จัดการ หัวหน้างานผลิต หัวหน้างานจัดเก็บรายได้ หัวหน้างานประชาสัมพันธ์ หัวหน้างานบริการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแผนกต่าง ๆ โดยคัดเลือกจากความเหมาะสมของตัวแทนแต่ละภาค ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการหาแนวทางการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี โดยแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามหรือกรอบแนวคิดทฤษฎี (Content Validity Index: CVI) ได้คะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ CVI = 0.96 นอกจากนี้การหา Validity แล้วก็หา Reliability หรือค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) และวิธีการของครอนบาค (Cronbach)

2. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ เพื่อทำการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection) โดยมีรายละเอียดดังนี้ ผู้จัดการ หัวหน้างานผลิต หัวหน้างานจัดเก็บรายได้ หัวหน้างานประชาสัมพันธ์ หัวหน้างานบริการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแผนกต่าง ๆ โดยคัดเลือกจากความเหมาะสมของตัวแทนแต่ละภาค ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคุณภาพ คือ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection) ซึ่งจะคัดเลือกจากความเหมาะสมของตัวแทนแต่ละภาคส่วนในการค้นหารายละเอียดในประเด็นที่ศึกษา โดยกรอบแนวคำถามในงานวิจัยนี้ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย ตำแหน่ง และลักษณะการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 2 ปัญหาอุปสรรคต่อการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่ ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษารังนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขออนุญาตการประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี เพื่อเข้าไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถาม ให้กับเจ้าหน้าที่ที่ทำงานให้บริการน้ำประปาของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือ จังหวัดอุดรธานี และขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสำรวจและทำการการสัมภาษณ์สภาพการทำงานแบบ Work from home และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือ จังหวัดอุดรธานี
4. รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive statistics) และการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติอนุมาน (Inferential statistics) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร ซึ่งเป็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือ จังหวัดอุดรธานี โดยจะใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน ต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และจะปฏิเสธสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อ r มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า .05 โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แล้วการพยากรณ์ตัวแปรอิสระ โดยใช้การวิเคราะห์สถิติการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Linear Analysis) เพื่อใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรอิสระได้

2. ข้อมูลที่ได้จากการบันทึกการสัมภาษณ์มาถอดบทสัมภาษณ์ รวบรวมและเรียบเรียงข้อมูลหาข้อความที่มีความเชื่อมโยงในด้านเหตุผล ด้านมุมมองที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และคาดว่าจะประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูล จัดประเภทข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ โดยพิจารณาแบ่งเป็นประเด็นหลักและประเด็นย่อยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียด ครบคลุม และเปรียบเทียบกับทฤษฎีแนวคิดต่าง ๆ สำหรับการวิเคราะห์ และสรุปผล (Content Analysis) เพื่อหาแนวทางการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน

สรุปผลการวิจัย

1. ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงานที่บ้านกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือ จังหวัดอุดรธานี

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อหา ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือ จังหวัดอุดรธานี ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตาราง 1 ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงานที่บ้านกับผลการปฏิบัติงาน

สภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน	ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r)	P-value	ระดับความสัมพันธ์
ความมีอิสระในงาน	0.859**	<0.01	สูง
ความหลากหลายด้านทักษะ	0.766**	<0.01	สูง
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.766**	<0.01	สูง
ผลสะท้อนของงาน	0.764**	<0.01	สูง
อุปกรณ์ในการทำงาน	0.757**	<0.01	สูง
ความสำคัญของงาน	0.749**	<0.01	สูง
ปริมาณงาน	0.744**	<0.01	สูง
รวมเฉลี่ย	0.772**	<0.01	สูง

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตาราง 1 พบว่า สภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวก กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=0.772$, $p\text{-value}<0.01$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความมีอิสระในงาน ($r=0.859$, $p\text{-value}<0.01$) ความหลากหลายด้านทักษะ ($r=0.766$, $p\text{-value}<0.01$) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ($r=0.766$, $p\text{-value}<0.01$) ผลสะท้อนของงาน ($r=0.764$, $p\text{-value}<0.01$) อุปกรณ์ในการทำงาน ($r=0.757$, $p\text{-value}<0.01$) ความสำคัญของงาน ($r=0.749$, $p\text{-value}<0.01$) และปริมาณงาน ($r=0.744$, $p\text{-value}<0.01$) มีความสัมพันธ์ระดับสูง ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ

2. ปัจจัยของสภาพการปฏิบัติงานที่บ้านที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี

การวิเคราะห์ปัจจัยของสภาพการปฏิบัติงานที่บ้านที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น ซึ่งเป็นการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise) มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตาราง 2 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้านต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

สภาพการปฏิบัติงานที่บ้านต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (Efficiency)	b	S.E.	Bata	t	Sig.
ค่าคงที่	1.115	.935	-	1.192	.237
ด้านความมีอิสระในงาน (Autonomy)	.552	.078	.678	7.056	.000***
ด้านความหลากหลายด้านทักษะ (Skill)	.229	.096	.229	2.384	.020*
สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Life)	-	-	.168	1.652	.103
ผลสะท้อนของงาน (Feedback)	-	-	.145	1.390	.169
อุปกรณ์ในการทำงาน (Technology)	-	-	.143	1.422	.160
ความสำคัญของงาน (Task)	-	-	.109	1.032	.306
ปริมาณงาน (Workload)	-	-	.129	1.324	.190

$N = 73$, $R = .871$, $R^2 = .758$, $\text{Adj. } R^2 = .751$, $\text{SEE} = 1.04001$, $F = 109.672$

* $P<.05$, ** $P<.01$ *** $P<.001$

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้านต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านความมีอิสระในงานส่งผลกระทบท่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านความหลากหลายด้านทักษะส่งผลกระทบท่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลกระทบท่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 พบว่า ปัจจัยด้านผลสะท้อนของงานส่งผลกระทบท่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 พบว่า ปัจจัยด้านอุปกรณ์ในการทำงานส่งผลกระทบท่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 พบว่า ปัจจัยด้านความสำคัญของงานส่งผลกระทบท่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 7 พบว่า ปัจจัยด้านปริมาณงานส่งผลกระทบท่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากข้อมูลข้างต้นอธิบายได้ว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบท่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลกระทบท่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 7 ด้าน พบว่า มีปัจจัยเพียง 2 ด้านที่ส่งผลกระทบท่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านความมีอิสระในงาน และด้านความหลากหลายด้านทักษะซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ 0.758 และมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแก้แล้ว (Adj. R^2) เท่ากับ 0.751 แสดงว่า ปัจจัยด้านความมีอิสระในงาน และด้านความหลากหลายด้านทักษะ ร่วมกันพยากรณ์การเป็นสภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน ในภาพรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.871 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งตัวแปรทั้งสองตัวสามารถพยากรณ์สภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี ได้ร้อยละ 75.10 สร้างเป็นสมการในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$\text{Efficiency} = 1.115 + .229 \text{ Skill} + .552 \text{ Autonomy}$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_{\text{Efficiency}} = .229 Z_{\text{Skill}} + .552 Z_{\text{Autonomy}}$$

สามารถอธิบายความหมายสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ว่า ถ้าตัวแปรด้านความมีอิสระในงาน และด้านความหลากหลายด้านทักษะ มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้สภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น 0.229 และ 0.552 หน่วย ตามลำดับ โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

ส่วนปัจจัยด้านการนำองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านผลสะท้อนของงาน ด้านอุปกรณ์ในการทำงาน ด้านความสำคัญของงาน และด้านปริมาณงาน ไม่มีอิทธิพลต่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้านต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

3. แนวทางในการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี

จากผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจากแบบสอบถามและสรุปผลการสัมภาษณ์ สามารถสรุปเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี ดังนี้

1. ด้านความหลากหลายด้านทักษะ แนวทางในการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี ในด้านความหลากหลายด้านทักษะ ควรดำเนินการ ดังนี้ คือ ควรมีการสนับสนุน

เรื่องเครื่องมือในการทำงานเฉพาะทางและมีการจัดอบรมการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานที่บ้านนั้น มีประสิทธิภาพมากที่สุด ควรมีการเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อใช้ในการวิเคราะห์แก้ไข้ปัญหา และให้เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามารถใช้ข้อมูลในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการใช้อุปกรณ์อัตโนมัติ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างความสะดวก ความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูล ควรมีการวางแผนการดำเนินการส่งเสริมทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน เพื่อสามารถตอบสนองและสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ในสถานการณ์ปัจจุบัน

2. ด้านความสำคัญของงาน แนวทางในการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี ในด้านความสำคัญของงาน ควรดำเนินการ ดังนี้ คือ ควรมีการส่งงานโดยตรงจากทางหัวหน้าหรือผู้ควบคุมงาน เพื่อเพิ่มความชัดเจนและความสำคัญของงานให้มากขึ้น มีการกระจายอำนาจให้เจ้าหน้าที่ในระดับต่าง ๆ อย่างเป็นระบบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถตัดสินใจอย่างเหมาะสมในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทำความเข้าใจและประชาสัมพันธ์ให้มีความสำคัญของงาน แม้จะเป็นการปฏิบัติงานที่บ้าน

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แนวทางในการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรดำเนินการ ดังนี้ คือ ควรมีระบบหรือข้อปฏิบัติให้แสดงตัวขณะที่กำลังตรวจสอบหรือส่งงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น รวมถึงรูปแบบชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในหลักการของการปฏิบัติงานที่บ้าน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ในสภาพแวดล้อมที่คุ้นเคยซึ่งอาจจะมาจากกิจวัตรประจำวันของเจ้าหน้าที่เป็นเหตุให้การปฏิบัติงานล่าช้า สุดท้ายคือการจัดเตรียมพื้นที่พิเศษทำในกรณีที่เกิดวิกฤติไม่สามารถนำทุกงานขึ้นไปยังบนระบบออนไลน์ได้จริง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานยังดำเนินต่อไปได้ และวิเคราะห์ว่าในพื้นที่แห่งนั้นจำเป็นต้องมีทรัพยากรใดบ้างให้เจ้าหน้าที่ได้ใช้งาน หรือต้องเปิดระบบฐานข้อมูลใดบ้างให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงได้

4. ด้านผลสะท้อนของงาน แนวทางในการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี ในด้านผลสะท้อนของงาน ควรดำเนินการ ดังนี้ คือ ควรมีการจัดระบบการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นสามารถลงพื้นที่ได้ เพื่อให้งานนั้นชัดเจนและแม่นยำ และมีสำรวจข้อมูลความต้องการ ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำ พร้อมรับฟังความคิดเห็น เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและปรับปรุงการให้บริการ ให้มีสิ่งงานขึ้นออนไลน์ ด้วยเหตุนี้ สำหรับสำนักงาน หรือแผนกที่ยังไม่เคยคิดถึงลักษณะในการปฏิบัติงานที่บ้านมาก่อนอาจเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ว่าจะปรับเปลี่ยนอย่างไรให้งานยังดำเนินต่อไปได้แม้ไม่ได้เข้ามาสำนักงานทุกวัน เช่น การติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติมเพื่อให้งานสามารถทำได้เสร็จสิ้นผ่านระบบออนไลน์ หรือการเปลี่ยนจากแบบคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะเป็นคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กแทนเพื่อให้เจ้าหน้าที่พกพากลับไปทำที่บ้านได้ เป็นต้น

5. ด้านปริมาณงาน แนวทางในการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี ในด้านปริมาณงาน ควรดำเนินการ ดังนี้ คือ ควรมีการวางแผนงานในปริมาณงาน โดยการสอบถามและกำหนดเวลาการประเมินงาน เพื่อให้ตอนประเมินงานนั้นเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด จากสาเหตุที่ปริมาณงานนั้นค่อนข้างมาก เนื่องจากการปฏิบัติงานที่บ้าน นั้นมีข้อจำกัดในการทำงานหลายอย่างบางงานมีความจำเป็นที่ต้องลงพื้นที่จริงเลยทำให้การประเมินงานนั้นมีความล่าช้า นอกจากการวางแผนงานในปริมาณงานแล้ว ยังต้องมีการจัดประเภทของงานที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ เพื่อไม่ให้มีงานที่จำเป็นที่ต้องลงพื้นที่จริงปนอยู่กับงานที่กำลังทำอยู่ที่บ้าน ควรกำหนดเป้าหมายและอุปสรรคอย่างเป็นระบบเพื่อรองรับผลที่จะตามมาที่มีแผนที่มีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ปัจจุบัน

6. ด้านความมีอิสระในงาน แนวทางในการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี ในด้านความมีอิสระในงาน ควรดำเนินการ ดังนี้ คือ ควรมีการจัดสถานที่ที่เหมาะสมและมีความพร้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ถูกต้องตามกฎหมายการรักษาระยะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่นั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีอิสระในการทำงานมากขึ้น ควรให้ออกาสเจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ และการนำความคิดไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงสำนักงาน ควรมีกระบวนการทำงานที่สนับสนุนเจ้าหน้าที่ และลูกจ้างในสำนักงานในการทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย มีวิธีการจัดการกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ แล้วลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการทำงาน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่บ้าน รวมถึงการมีความชัดเจน และความยืดหยุ่นในเวลาที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ปัจจุบัน

7. ด้านอุปกรณ์ในการทำงาน แนวทางในการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี ในด้านอุปกรณ์ในการทำงาน ควรดำเนินการ ดังนี้ คือ ควรมีการสนับสนุนเรื่องอุปกรณ์ในการทำงาน เพื่อให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้าน มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและวิธีที่เหมาะสมในการเพิ่มประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักของกระบวนการทำงาน ในส่วนของการติดต่อสื่อสารก็สำคัญ สำนักงานอาจไม่มีเวลาศึกษาเทคโนโลยีมาก ควรลองใช้โปรแกรมแชทที่มีในโทรศัพท์มือถือ หรือติดตั้งโปรแกรมแชทลงในคอมพิวเตอร์มาช่วยในการคุยงานแทนกันไปก่อน ควรมีทีมพิเศษที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ได้ด้วย เพื่อให้สามารถรับทราบข่าวสารและนำไปสู่การตัดสินใจได้อย่างทันทั่วทั้งที่ รวมถึงการจัดเตรียมพื้นที่พิเศษทำในกรณีที่เกิดวิกฤติไม่สามารถนำทุกงานขึ้นไปอยู่บนระบบออนไลน์ได้จริง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานยังดำเนินต่อไปได้ และวิเคราะห์ว่าในพื้นที่แห่งนั้นจำเป็นต้องมีทรัพยากรใดบ้างให้เจ้าหน้าที่ได้ใช้งาน หรือต้องเปิดระบบฐานข้อมูลใดบ้างให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงได้

อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้านต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน การประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้านต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ความมีอิสระในงาน และความหลากหลายด้านทักษะ ได้ร้อยละ 75.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b=0.552$, $p\text{-value}<.001$) และ ($b=0.229$, $p\text{-value}<.001$) สามารถอภิปรายผลโดย เรียงลำดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้านต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จากระดับมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

1. ด้านความมีอิสระในงาน พบว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้านต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่มีส่งผลกระทบในทางบวก หรือมีอำนาจในการพยากรณ์ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าการที่มีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานและแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถใช้วิจารณญาณกำหนดตารางการทำงานและกระบวนการทำงานด้วยตนเอง อีกทั้งยังมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานได้อย่างเต็มที่ ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานที่บ้านได้อย่างเต็มที่ และสามารถเลือกทำงานใดควรทำก่อนและงานใดควรทำทีหลัง ส่งผลกระทบต่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้านต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับ Hannah Ward (2017) The impact that working from home has on the overall motivation and performance levels of employees working within a banking organisation สรุปได้ว่า หากพนักงานมีแรงจูงใจมากขึ้นและปฏิบัติตามมาตรฐานที่สูงขึ้นสิ่งนี้ก็จะมีแนวโน้มที่จะส่งผลดีต่อองค์กรในแง่ของการรักษาพนักงานและการบรรลุผลสำเร็จจากพนักงานของพวกเขามากขึ้น

จากผลวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความมีอิสระในงาน มีความสัมพันธ์โดดเด่นมากต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี ความมีอิสระในงาน สามารถส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เกิดความคิดสร้างสรรค์ ในการนำมาช่วยแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานที่บ้าน ไม่ว่าจะเป็นทั้งการคิดวิธีการปฏิบัติงานเอง การลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น เพื่อสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยให้ส่งผลกระทบในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน

2. ด้านความหลากหลายด้านทักษะ พบว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้านต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่มีส่งผลกระทบในทางบวก หรือมีอำนาจในการพยากรณ์ในอันดับที่ 2 รองจากด้านความมีอิสระในงาน แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานที่บ้านมีความจำเป็นต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย รวมถึงความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งต้องได้รับการอบรมอยู่เสมอ เพื่อให้มีความชำนาญหลายด้าน สอดคล้องกับ ลิลกมล กิตติเจริญกุล (2562) ตำแหน่งและสายอาชีพที่สามารถใช้ระบบการทำงานแบบ Work from Home ในธุรกิจ B2B คือ ในการทำงานผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ทักษะความชำนาญที่หลากหลายมากขึ้นเพียงใดในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งการบรรลุผลสำเร็จของงาน

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ความหลากหลายด้านทักษะ ในการปฏิบัติงานที่บ้านเป็นสิ่งสำคัญมากต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ควรมีการสนับสนุนเรื่องการจัดอบรมทักษะที่จำเป็น รวมถึงการวางแผนการดำเนินการส่งเสริมทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน เพื่อให้การปฏิบัติงานที่บ้านนั้นมีประสิทธิภาพมากที่สุด และสามารถตอบสนองและสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ในสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการส่งผลกระทบในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างแน่นอน

จากผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า ด้านความหลากหลายด้านทักษะมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าด้านอื่น ไม่ว่าจะเป็นความจำเป็นต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย รวมถึงความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งต้องได้รับการอบรมอยู่เสมอ เพื่อให้มีความชำนาญหลายด้าน ส่วนด้านความมีอิสระในงานก็คำนึงถึงการที่มีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานและแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถใช้วิจารณญาณกำหนดตารางการทำงานและกระบวนการทำงานด้วยตนเอง อีกทั้งยังมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อ

ปรับปรุงหรือพัฒนางานได้อย่างเต็มที่ ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานที่บ้านได้อย่างเต็มที่ และสามารถเลือกทำงานใดควรทำก่อน และงานใดควรทำทีหลัง ส่งผลกระทบต่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้านต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หากสำนักงานมีการนำผลลัพธ์การดำเนินการมาปรับปรุงแผนงาน การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่สำนักงาน การประสานส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ก็จะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน ส่วนตัวแปรที่ไม่สามารถพยากรณ์การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประสานส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ ด้านความสำคัญของงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านผลสะท้อนของงาน ด้านปริมาณงานและด้านอุปกรณ์ในการทำงาน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านความสำคัญของงาน พบว่า ไม่สามารถพยากรณ์การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประสานส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แสดงว่า การปฏิบัติงานที่บ้าน นั้นไม่ว่าจะเป็นงานทั้งไป งานเฉพาะที่ผู้อื่นไม่สามารถทำแทนได้ งานที่มีส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่คนอื่น หรืองานที่มีความสำคัญต่อสำนักงาน ทั้งหมดล้วนแล้วแต่เป็นงานที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานทั้งสิ้น ไม่ส่งผลกระทบต่อพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประสานส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี สอดคล้องกับ นฤมล ผลญักษ์ (2560) แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานแนวใหม่ของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ได้แก่ (1) ผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินควรศึกษาและทำความเข้าใจในหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินแนวใหม่ให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องสมบูรณ์ (2) แรงสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อการนำแนวทางการประเมินรูปแบบใหม่ไปใช้ เพราะฉะนั้นผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญและเข้าใจเจตนารมณ์ที่แท้จริงของการนำแนวทางนี้ไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ และ (3) ผู้บริหารจะต้องสร้างความไว้วางใจให้แก่พนักงาน โดยใช้ข้อเท็จจริงในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์มากกว่าดุลยพินิจของผู้บริหาร หรือความรู้สึกส่วนตัว เพื่อให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นและมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การให้ความสำคัญของงาน ซึ่งในการปฏิบัติงานที่บ้าน การรวมทุกงานนั้นไว้ที่บ้าน ไม่ว่าจะเป็นงานทั่วไป งานเฉพาะที่ผู้อื่นไม่สามารถทำแทนได้ งานที่มีส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่คนอื่น หรืองานที่มีความสำคัญต่อสำนักงาน ทั้งหมดล้วนแล้วแต่เป็นงานที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานทั้งสิ้น ไม่ส่งผลกระทบต่อพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ไม่สามารถพยากรณ์การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประสานส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แสดงว่า งานที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่บ้านสามารถทำได้ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการและเกิดผล มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน สามารถทราบถึงปัญหา และจุดประสานงานได้เป็นอย่างดี ในกรณีที่มีการปฏิบัติงานที่บ้านมีปัญหาผู้บังคับบัญชาจะมีให้คำแนะนำ แรงจูงใจ และกำหนดขอบเขตของงานที่เหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อช่วยเหลือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่ส่งผลกระทบต่อพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประสานส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี สอดคล้องกับ ธนัญรินทร์ ศิริชุม (2560) ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครสงขลา ผลการวิจัยที่พบว่า 1) ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครสงขลาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมดกับตัวแปรเกณฑ์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสรุปได้พบว่า มี 3 ตัวแปร ที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครสงขลาได้ คือ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ ให้บริการสาธารณะ และความยุติธรรมในองค์กร

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในการปฏิบัติงานที่บ้าน พบว่า บางตำแหน่งและสายอาชีพได้มีการปฏิบัติงานที่บ้านในบางครั้ง ซึ่งมีการทำงานที่สำนักงานสลับกับการทำงานที่บ้านเป็นแบบวันเว้นวัน อาจเป็นเหตุให้สภาพแวดล้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่ได้ต่างไม่จากเดิมมากนัก ทำให้สามารถบอกได้ว่าสภาพแวดล้อม ไม่อาจส่งผลกระทบต่อพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน

3. ด้านผลสะท้อนของงาน พบว่า ไม่สามารถพยากรณ์การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประสานส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แสดงว่า เจ้าหน้าที่สามารถวัดผลการปฏิบัติงานที่บ้านว่าบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่สำนักงานกำหนดไว้ มีการเตรียมแผนงานรองรับในกรณีที่ผลสะท้อนของงานเกินกว่าที่คาดการณ์ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลกระทบต่อพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประสานส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี สอดคล้องกับ ธราพร บุตรสาร (2561) ผลกระทบของบรรยากาศในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ผลการวิจัยที่พบว่า 1) บรรยากาศในการทำงาน

เชิงสร้างสรรค์ ด้านการยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านปริมาณของงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2) บรรยากาศในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ ด้านการให้กำลังใจกันในการทำงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพของงาน และด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3) บรรยากาศในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ ด้านการสร้างอารมณ์ที่ดีของผู้ที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณของงาน

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผลสะท้อนของงาน ในการปฏิบัติงานที่บ้าน พบว่า การทำให้ความชัดเจนในการปฏิบัติงานและการสรุปงานนั้นงานบางงานมีความจำเป็นที่ต้องลงพื้นที่จริง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นต้องลงพื้นที่เพื่อให้งานนั้นชัดเจนและแม่นยำ ทำให้สามารถบอกได้ว่าผลสะท้อน ไม่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน

4. ด้านปริมาณงาน พบว่า ไม่สามารถพยากรณ์การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี แสดงว่า ปริมาณงานภายนอกและภายในสำนักงานของเจ้าหน้าที่เมื่อได้มีการจัดการแบ่งอย่างเหมาะสม พบว่าเจ้าหน้าที่สามารถผลิตผลงานหรือเพิ่มปริมาณงานเมื่อปฏิบัติงานที่บ้านในช่วงเวลาการทำงานที่เท่าเดิม ไม่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี สอดคล้องกับ ฉันทพร งามวิไลศิริวงศ์ (2561) ผลกระทบของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า (1) ความพึงพอใจในงานมีผลกระทบในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (2) ความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานและ (3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลกระทบในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ปริมาณงาน ในการปฏิบัติงานที่บ้าน พบว่า ปริมาณงานภายนอก และภายในสำนักงานของเจ้าหน้าที่เมื่อได้มีการแบ่งอย่างพอดี ทำให้สามารถบอกได้ว่าปริมาณงาน ไม่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน

5. ด้านอุปกรณ์ในการทำงาน พบว่า ไม่สามารถพยากรณ์การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี แสดงว่า เจ้าหน้าที่ที่มีวิธีการ เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีสามารถช่วยในการปฏิบัติงานที่บ้านได้ตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเทคโนโลยีที่มีอยู่สามารถวัดผลความสำเร็จตามที่ต้องการได้ในการปฏิบัติงาน ทำให้มีประสิทธิภาพและใช้ติดตามผลงานในการปฏิบัติงานระหว่างอยู่ที่บ้าน ไม่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี สอดคล้องกับ นฤมล ผจญรักษ์ (2560) แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานแนวใหม่ของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการนำแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานแนวใหม่มาใช้ ได้แก่ (1) ความรู้ ความเข้าใจ (2) ความพึงพอใจ (3) ความก้าวหน้าในสายอาชีพ (4) แนวทางในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานแนวใหม่ (5) การสนับสนุนจากผู้บริหาร (6) แนวโน้มการใช้ระบบบริหารผลงานในการบริหารงานภาครัฐ และ (7) กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า อุปกรณ์ในการทำงาน ในการปฏิบัติงานที่บ้าน สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี ได้มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่บ้านให้กับเจ้าหน้าที่ แต่จะมีอุปกรณ์เพิ่มเติมสำหรับเจ้าหน้าที่บางแผนกที่จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์เฉพาะทาง ทำให้ระดับความคิดเห็นด้านอุปกรณ์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับที่สูง สุดท้ายคืออุปกรณ์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปตามแต่ละคน ทำให้สามารถบอกได้ว่าอุปกรณ์ในการทำงาน ไม่อาจส่งผลกระทบต่อการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลครอบคลุมในทุกด้าน โดยแยกเป็นประเด็นข้อเสนอแนะจากการวิจัยในเชิงปฏิบัติ เชิงนโยบาย เชิงวิชาการ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเชิงปฏิบัติ

1.1 ด้านความมีอิสระในงาน ควรมีการจัดสถานที่ที่เหมาะสมและมีความพร้อมในการทำงานที่ปลอดภัยถูกต้องตามกฎหมายการรักษาระยะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่นั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีอิสระในการทำงานมากขึ้น ควรให้โอกาสเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ และการนำความคิดไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงสำนักงาน ควรมีกระบวนการทำงานที่สนับสนุนเจ้าหน้าที่ และลูกจ้างในสำนักงานในการทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย มีวิธีการจัดการกระบวนการ

ทำงานให้มีประสิทธิภาพ แล้วลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการทำงาน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่บ้าน รวมถึงการมีความชัดเจน และความยืดหยุ่นในเวลาที่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสภาพการปฏิบัติงานที่บ้านต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

1.2 ด้านความหลากหลายด้านทักษะ ควรมีการสนับสนุนเรื่องเครื่องมือในการทำงานเฉพาะทางและมีการจัดอบรมการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานที่บ้านนั้น มีประสิทธิภาพมากที่สุด ควรมีการเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อใช้ในการวิเคราะห์แก้ปัญหา และให้เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามารถใช้ข้อมูลในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการใช้อุปกรณ์อัตโนมัติ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างความสะดวก ความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูล ควรมีการวางแผนการดำเนินการส่งเสริมทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน เพื่อสามารถตอบสนองและสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ในสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการส่งผลกระทบในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างแน่นอน

1.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรมีระบบหรือข้อปฏิบัติให้แสดงตัวขณะที่กำลังตรวจสอบหรือส่งงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น รวมถึงรูปแบบชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในหลักการของการปฏิบัติงานที่บ้าน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ในสภาพแวดล้อมที่คุ้นเคยซึ่งอาจจะมาจากกิจวัตรประจำวันของเจ้าหน้าที่เป็นเหตุให้การปฏิบัติงานล่าช้า สุดท้าย คือ การจัดเตรียมพื้นที่พิเศษทำในกรณีที่เกิดวิกฤติไม่สามารถนำทุกงานขึ้นไปอยู่บนระบบออนไลน์ได้จริง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานยังดำเนินต่อไปได้ และวิเคราะห์หาในพื้นที่แห่งนั้นจำเป็นต้องมีทรัพยากรใดบ้างให้เจ้าหน้าที่ได้ใช้งาน หรือต้องเปิดระบบฐานข้อมูลใดบ้างให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงได้

1.4 ด้านผลสะท้อนของงาน ควรมีการจัดระบบการทำงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นสามารถลงพื้นที่ได้ เพื่อให้งานนั้นชัดเจนและแม่นยำ และมีสำรวจข้อมูลความต้องการ ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำพร้อมรับฟังความคิดเห็น เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและปรับปรุงการให้บริการ ให้มีทีมงานขึ้นออนไลน์ ด้วยเหตุนี้ สำหรับสำนักงาน หรือแผนกที่ยังไม่เคยคิดถึงลักษณะในการปฏิบัติงานที่บ้านมาก่อน อาจเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ว่าจะปรับเปลี่ยนอย่างไรให้งานยังดำเนินต่อไปได้แม้ไม่ได้เข้ามาสำนักงานทุกวัน เช่น การติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติมเพื่อให้งานสามารถทำได้เสร็จสิ้นผ่านระบบออนไลน์ หรือการเปลี่ยนจาก คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะเป็นคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กแทนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่พกพากลับไปทำที่บ้านได้ เป็นต้น

1.5 ด้านอุปกรณ์ในการทำงาน ควรมีการสนับสนุนเรื่องอุปกรณ์ในการทำงาน เพื่อให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้าน มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และวิธีที่เหมาะสมในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักของกระบวนการทำงาน ในส่วนของการติดต่อสื่อสารก็สำคัญ สำนักงานอาจไม่มีเวลาศึกษาเทคโนโลยีมาก ควรลองใช้โปรแกรมแชทที่มีในโทรศัพท์มือถือ หรือติดตั้งโปรแกรมแชทลงในคอมพิวเตอร์มาช่วยในการคุยงานแทนกันไปก่อน ควรมีทีมพิเศษที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ได้ด้วย เพื่อให้สามารถรับทราบข่าวสารและนำไปสู่การตัดสินใจได้อย่างทันท่วงที รวมถึงการจัดเตรียมพื้นที่พิเศษทำในกรณีที่เกิดวิกฤติไม่สามารถนำทุกงานขึ้นไปอยู่บนระบบออนไลน์ได้จริง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานยังดำเนินต่อไปได้ และวิเคราะห์หาในพื้นที่แห่งนั้นจำเป็นต้องมีทรัพยากรใดบ้างให้เจ้าหน้าที่ได้ใช้งาน หรือต้องเปิดระบบฐานข้อมูลใดบ้างให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงได้

1.6 ด้านความสำคัญของงาน ควรมีการส่งงานโดยตรงจากทางหัวหน้าหรือผู้ควบคุมงาน เพื่อเพิ่มความชัดเจนและความสำคัญของงานให้มากขึ้น มีการกระจายอำนาจให้เจ้าหน้าที่ในระดับต่าง ๆ อย่างเป็นระบบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถตัดสินใจอย่างเหมาะสมในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทำความเข้าใจและประชาสัมพันธ์ให้มีความสำคัญของงาน แม้จะเป็นการปฏิบัติงานที่บ้าน

1.7 ด้านปริมาณงาน ควรมีการวางแผนงานในปริมาณงาน โดยการสอบถามและกำหนดเวลาการประเมินงาน เพื่อให้ตอนประเมินงานนั้นเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด จากสาเหตุที่ปริมาณงานนั้นค่อนข้างมาก เนื่องจากการปฏิบัติงานที่บ้าน นั้นมีข้อจำกัดในการทำงานหลายอย่างบางงานมีความจำเป็นที่ต้องลงพื้นที่จริงเลยทำให้การประเมินงานนั้นมีความล่าช้า นอกจากการวางแผนงานในปริมาณงานแล้ว ยังต้องมีการจัดประเภทของงานที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ เพื่อไม่ให้มีงานที่จำเป็นต้องลงพื้นที่จริงปนอยู่กับงานที่กำลังทำอยู่ที่บ้าน ควรการกำหนดเป้าหมายและอุปสรรคอย่างเป็นระบบ เพื่อรองรับผลที่จะตามมาที่มีแผนที่มีมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ปัจจุบัน

2. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเชิงนโยบาย

เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย ควรนำผลการวิจัยไปพัฒนาและปรับปรุง นโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่บ้านของสำนักงานให้เกิดความเหมาะสม และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เพิ่มมากขึ้นจากเดิม เพื่อขับเคลื่อนนโยบายการปฏิบัติงานที่บ้านให้บรรลุผล โดยการนำการปฏิบัติงานด้านที่มีระดับต่ำสุดในแต่ละด้านและในแต่ละข้อ

มาดำเนินการพัฒนาและส่งเสริมให้สำนักงานมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานให้สามารถตอบสนองและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ในสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

3. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเชิงวิชาการ

เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรนำผลการศึกษาไปเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ และนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานที่บ้านตามบริบทแต่ละแห่ง เพื่อเป็นประโยชน์ในทางวิชาการสำหรับผู้สนใจ และต้องการศึกษาข้อมูลการพัฒนาแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน รวมถึงการนำไปปรับใช้และรวบรวมผลการวิจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่บ้านทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลสำหรับผู้สนใจได้ใช้ข้อมูลดังกล่าวเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่บ้านให้ประสบความสำเร็จ

4. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

4.1 ควรศึกษาในหน่วยงานราชการอื่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความแตกต่างกันในเรื่องของพื้นที่และระบบการปฏิบัติงานที่บ้าน เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบความแตกต่าง รวมถึงเป็นแนวทางในการปรับการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับหน่วยงานของตน

4.2 ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานที่บ้านกับกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ เอกชน รัฐวิสาหกิจอื่น ๆ เพื่อความสมบูรณ์ และนำเชื่อถือในการนำผลการศึกษาที่ได้นำมาปรับปรุงการสร้างรูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านให้ดียิ่งขึ้น สามารถนำไปอ้างอิงในทางวิชาการและทางปฏิบัติต่อไป

4.3 ควรมีการศึกษาในส่วนของทัศนคติของภาครัฐต่อการปฏิบัติงานที่บ้านว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด และนำผลจากการสำรวจมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพราะการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ควรมีการปรับปรุงอยู่เสมอเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- ธนุวรรณทร์ ศิริชุม. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครสงขลา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ธราพร บุตรสาร. (2561). ผลกระทบของบรรยากาศในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 37(5), 31-41.
- ฉันทพร งามวิไลศิริวงศ์. (2561). ผลกระทบของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นฤมล ผลงูรักษ. (2560). แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานแนวใหม่ของพนักงานส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง. เชียงใหม่: รป.ม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ลิลกมล กิตติเจริญกุล. (2562). ตำแหน่งและสายอาชีพที่สามารถใช้ระบบการทำงานแบบ Work from Home ในธุรกิจ B2B. กรุงเทพฯ: บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค. (2564). ข้อมูลการให้บริการน้ำประปารายเดือนของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาอุดรธานี พื้นที่พิเศษ. เข้าถึงได้จาก <https://www.pwa.co.th/province/branch/5520311>. 2 มิถุนายน 2564.
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2564). ประกาศจากศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เสนอให้มีการปฏิบัติงานที่บ้าน. เข้าถึงได้จาก <https://www.moi.gov.th/>. 29 เมษายน 2564.
- Hannah Ward. (2017). *The Impact that Working from Home Has on the Overall Motivation and Performance Levels of Employees Working Within a Banking Organisation*. Human Resource Management the National College of Ireland.