

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย

### ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

#### Factors Affecting Work from Home Performance Efficiency

#### of Bangkok Metropolitan Administration Civil Servants

Received: August 26, 2022

Revised: November 14, 2022

Accepted: November 28, 2022

ดิษรินทร์ไทยประกอบ<sup>1</sup> เกษม สวัสดิ์<sup>2</sup> และพูนศักดิ์ แสงสันต์<sup>3</sup>

Didsarin Thaiprakob, Kasem Swasdee, and Poonsak Sangsunt

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการกรุงเทพมหานคร 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย 3) ปัจจัยสนับสนุนส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้การสุ่มแบบลูกโซ่โดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบใช้สถิติ Independent Sample Test, One-way ANOVA และ Pearson's r coefficient Correlation ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ของข้าราชการกรุงเทพมหานครมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = ร้อยละ 80.40, Standard Deviation: S.D. = 17.321) เพศ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยไม่แตกต่างกัน อายุ ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง (Mean = 7.95, S.D.=1.394) 3) ปัจจัยสนับสนุนส่งผลในเชิงบวกกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .628$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะ: กรุงเทพมหานครควรพัฒนาทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้กับกลุ่มข้าราชการอายุ 36-50 ปี ระดับชำนาญงาน และระดับการศึกษาปริญญาตรีเพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อส่งผลให้การปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย มีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ข้าราชการกรุงเทพมหานคร

<sup>1</sup> หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Master of Business Administration program,

Ramkhamhaeng University; Email: 6314060136@rumail.ru.ac.th

<sup>2,3</sup> อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Master of Business Administration program,

Ramkhamhaeng University; Email: kasem250088@gmail.com<sup>2</sup>, sangsunt@gmail.com

---

ABSTRACT

In this study, the researchers examine 1) the level of Work from Home performance efficiency of civil servants at Bangkok Metropolitan Administration (BMA); investigate 2) the level of importance of Work from Home supporting factors; and study 3) supporting factors affecting the level of Work from Home efficiency.

The sample population consisted of 400 BMA civil servants using the technique of non-probability snowball sampling. The research instrument was a questionnaire. The statistics used in data analysis were percentage, mean, frequency, and standard deviation. The techniques of independent sample test, one-way ANOVA and Pearson's coefficient correlation were also employed.

Findings are as follows: 1) The Work from Home performance efficiency of the subjects under study exhibited the mean at a high level (Mean = 80.40, S.D. = 17.321). Differences in gender and educational level exhibited no differences in Work from Home performance efficiency. Differences in age and position exhibited differences in Work from Home performance efficiency at the statistically significant level of .05. 2) The overall importance of Work from Home supporting factors was at a high level (Mean = 7.45, S.D. = 1.394). 3) Supporting factors positively affected Work from Home performance efficiency at a rather high level ( $r = .628$ ) at the statistically significant level of .05. Recommendations are that the BMA should increasingly develop knowledge, understanding, and skills in performance to civil servants aged 36-50 years at a professional level and a bachelor's degree level in order to ensure a higher level of Work from Home performance efficiency.

**Keywords:** Performance Efficiency, Work from Home, Civil Servants of Bangkok Metropolitan Administration

**ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

ก่อนการระบาด Covid-19 มีการศึกษาวิจัยเรื่องการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) หรือการปฏิบัติงานจากทางไกล (Mobile Working or Remote Working) เช่น รายงานการวิจัยของ Bloom, Liang, Roberts, and Ying (2013) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center จำนวน 16,000 คน ในบริษัทตัวแทนท่องเที่ยวจีน (Ctrip) ซึ่งจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ NASDAQ

พบว่า กลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) สามารถเพิ่มผลผลิตภาพ (Productivity) ในการปฏิบัติงานได้มากถึง 13% Morar Consulting (as cited in Petch, 2018) ได้สำรวจลูกจ้าง 25,000 คน ใน 12 ประเทศ พบว่าร้อยละ 98 ระบุว่าการทำงานนอกสำนักงาน (Work Anywhere) ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อผลผลิตภาพ (Productivity) และเมื่อ Covid-19 ระบาด องค์การอนามัยโลกได้ประกาศภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ ไวรัสแพร่เชื้อระหว่างคนในลักษณะเดียวกับไข้หวัดใหญ่ รัฐบาลและภาคเอกชนมีมาตรการต่าง ๆ ป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค เช่น หลีกเลี่ยงการรวมกลุ่มทำกิจกรรม การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) บริษัทต่าง ๆ และหน่วยราชการมีการบริหารจัดการให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) รายงานการวิจัยของ Stanford Institute for Economic Policy Research (SIEPR, 2020) กล่าวว่าคนทำงานในสหรัฐอเมริกาในปัจจุบันมีถึงร้อยละ 42 ปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) แบบเต็มเวลา งานที่ปฏิบัติคิดเป็นมากกว่าสองในสามของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ และมีเพียงร้อยละ 30.7 ที่ไม่สามารถปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย สาเหตุจากลักษณะงาน ความไม่สะดวกในเรื่องเทคโนโลยี สอดคล้องกับผลการสำรวจของ Airtasker (2020) ที่สำรวจคนทำงานเต็มเวลา 1,004 คน ในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่ามี 505 คนปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) และพบว่าคนที่ปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยนั้นสามารถปฏิบัติงานได้มากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่สำนักงาน ถึง 1.4 วันต่อเดือน หรือ 16.8 วันต่อปี และ Prodoscore (2020) รายงานว่าจากการประมวลวิเคราะห์ข้อมูล 100 ล้านข้อมูลของ 30,000 บริษัทในสหรัฐอเมริกาที่เป็นผู้ใช้ (User) ระบบ Prodoscore พบว่า การปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย มีผลผลิตภาพ (Productivity) จากเดือนมีนาคม 2019 ถึงเดือนมีนาคม 2020 เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 47 มีการใช้โทรศัพท์เพิ่มขึ้นร้อยละ 230 ใช้ระบบ CRM (Customer Relationship Management) เพิ่มขึ้นร้อยละ 176 ใช้ Email เพิ่มขึ้นร้อยละ 57 และใช้ Chat Message เพิ่มขึ้นร้อยละ 9 นอกจากนี้ การปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย พนักงานจะลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ลดเวลาการเดินทางไปสำนักงาน ลดความเครียดจากการเดินทาง พนักงานมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ส่วนองค์กรจะสามารถลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้ เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำ ค่าเช่าสำนักงาน เป็นต้น

สำหรับประเทศไทย จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ดังกล่าว รัฐบาลและบริษัทเอกชนได้ให้บุคลากรปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย เช่นเดียวกับหลายประเทศ กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานราชการมีหน้าที่ให้บริการประชาชน มีความจำเป็นที่จะต้องปรับรูปแบบการทำงาน โดยให้บุคลากรปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย เพื่อเว้นระยะห่างทางสังคม เปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารงานภายในองค์กร การพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี และปรับใช้เทคโนโลยีในการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะ Digital technology พัฒนาระบบช่องทางการติดต่อสื่อสาร การประชุมรูปแบบ Online การจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานราชการจากที่พักอาศัย การมอบหมายงานตามข้อตกลง และการกำกับติดตามงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นและผู้วิจัยศึกษาข้อมูลผลงานวิจัยในประเทศไทยยังไม่พบว่ามีการวิจัยในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการจากที่พักรออาศัยของข้าราชการกรุงเทพมหานคร โดยมีคำถามวิจัยว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักรออาศัยอยู่ในระดับใด ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักรออาศัยอยู่ในระดับใด มีปัจจัยใดส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักรออาศัย ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อกรุงเทพมหานคร และองค์กรอื่น ๆ สามารถนำไปใช้ในการวางแผนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษา 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักรออาศัย (Work from Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักรออาศัยของข้าราชการกรุงเทพมหานคร 3) ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักรออาศัยที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักรออาศัยของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

### นิยามศัพท์

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency)ตามความหมายของ Office of the General Auditor of Canada (2022) หมายถึง ความสามารถในการสร้างผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมาย โดยสูญเสีย เวลา ความพยายาม และทรัพยากรน้อยที่สุด และ Banton (2022) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวคิดที่วัดได้ ซึ่งสามารถกำหนดได้โดยใช้ร้อยละหรืออัตราส่วนของผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อปัจจัยการผลิตที่ใช้ทั้งหมด (Efficiency = Output / Input)

การปฏิบัติงานจากที่พักรออาศัย (Work from Home) ตามความหมายของ International Labour Organization (ILO, 2020) หมายถึง การปฏิบัติงานที่บ้าน หรือสถานที่พักรออาศัยหรือสถานที่อื่น ๆ ที่ไม่ใช่สำนักงาน เป็นการปฏิบัติงานที่ใช้การสื่อสารโทรคมนาคม พนักงานไม่ต้องเดินทางไปยังสถานที่ทำงาน

ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ตามความหมายของกรุงเทพมหานคร (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, 2565) หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้รับราชการโดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนของกรุงเทพมหานครหรือจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนของรัฐบาลที่ให้แก่กรุงเทพมหานคร และกรุงเทพมหานครนำมาจัดเป็นเงินเดือนของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในระดับปฏิบัติงาน ปฏิบัติการ ข้าราชการ และชำนาญการ

ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักรออาศัย ได้แก่ 1) ด้านสภาพแวดล้อมในงาน (Work environment) จากทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Herzberg (1959 อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน, 2543) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รั้วโพงการ

ทำงาน เป็นต้น รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดลอมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน  
 เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน (Knowledge of work)  
 ตามความหมายของ Hamel and Prahalad (1994 อ้างถึงใน วรินทร์ นุญยั้ง, 2555) หมายถึง ความรู้ความ  
 เข้าใจในลักษณะงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน หลักการ แนวทางในการปฏิบัติ วิธีการดำเนินงาน ความ  
 ชำนาญและทักษะในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงความรู้ความเข้าใจสามารถประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีใน  
 การทำงานในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงให้เกิดผลสำเร็จ 3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน  
 (Relationship with coworkers) ตามความหมายของ Alderfer (1969 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ  
 คณะ, 2550) หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถ  
 ร่วมงานกัน เข้าใจซึ่งกันและกัน และร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

### ขอบเขตการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน 21,185 คน (สำนักงาน  
 คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, 2565) ประกอบด้วย ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ระดับ  
 ปฏิบัติงาน ระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญงาน และระดับชำนาญการ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามความหมายของ Office of the General Auditor of Canada  
 (2022) หมายถึง ความสามารถในการสร้างผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมาย โดยสูญเสียเวลา ความพยายาม  
 และทรัพยากรน้อยที่สุด Banton (2022) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวคิดที่วัดได้ ซึ่งสามารถ  
 กำหนดได้โดยใช้อัตราส่วนของผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อปัจจัยการผลิตที่ใช้ทั้งหมด (Efficiency = Output  
 ÷ Input) ประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น ช่วยลดการสูญเสียทรัพยากร เช่น วัสดุทางกายภาพ พลังงาน และเวลา  
 ในขณะที่ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ Emerson (1931 อ้างถึงใน อัครเดช ไม้จันทร์, 2560) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ  
 หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ (The Twelve Principals of Efficiency) ดังนี้ 1) ทำความ  
 เข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง 2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความ  
 น่าจะเป็นไปได้ของงาน 3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง 4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน 5)  
 ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม 6) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความซื่อสัตย์ มีสมรรถภาพ และมีการลง  
 ระเบียบ 7) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง 8) งานสำเร็จทันเวลา 9) ผลงานได้  
 มาตรฐาน 10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ 11) มีการกำหนดมาตรฐานที่ใช้เป็นเครื่องมือใน  
 การฝึกสอนงานได้ 12) การให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้มีผลงานที่ดี

แนวคิดทฤษฎีการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) ตามความหมายของ  
 ILO (2020) หมายถึง การทำงานที่บ้าน หรือที่สถานที่พักอาศัย หรือสถานที่อื่น ๆ ที่ไม่ใช่สำนักงาน เป็นการ

ทำงานที่ใช้การสื่อสารโทรคมนาคม พนักงานไม่ต้องเดินทางไปยังสถานที่ทำงาน Hart (2019) กล่าวว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่บ้านหรือที่พักอาศัย จะมีสมดุลชีวิตการทำงานที่ดีกว่า สามารถทำงานได้เร็วขึ้น เนื่องจากสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยให้มีสมาธิในงานมากขึ้น Petch (2018) กล่าวว่า การปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยมีประโยชน์ทั้งกับลูกจ้างและนายจ้าง พนักงานมีความพึงพอใจในงานสูงขึ้น จากผลสำรวจเมื่อปี 2017 พบว่า พนักงานที่ได้รับสิทธิปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยสัปดาห์ละ 1 วันมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูงที่สุดและพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่ไม่ได้รับสิทธิดังกล่าว การปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยทำให้พนักงานลดความเครียดลง เนื่องจากไม่ต้องเร่งรีบในการเดินทางไปทำงานที่สำนักงานในภาวะการจราจรคับคั่งติดขัด และพนักงานได้ปรับปรุงสุขภาพซึ่งเชื่อมโยงถึงการลดความเจ็บป่วย เช่น ความดันโลหิตสูง โรคหลอดเลือดหัวใจ นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานลดการลาป่วยลง การปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยทำให้ผลิตภาพเพิ่มขึ้น และการศึกษาของ Bloom et al. (2013) สำรวจพนักงาน Call Center 16,000 คน พบว่าเวลาที่พนักงานเข้าสู่ระบบเพื่อรับสายเพิ่มขึ้นร้อยละ 9 เนื่องจากการหยุดพักน้อยลงและไม่เสียเวลาเดินทางไปสำนักงาน และมีผลิตภาพเพิ่มขึ้นร้อยละ 4 เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมของที่อยู่อาศัยที่เงียบสงบเหมาะกับการปฏิบัติงาน และพบว่าการทำงานจากที่พักอาศัยสามารถลดอัตราการลาออกของพนักงานลงได้ร้อยละ 50 Pect (2018) สำรวจบริษัทในสหรัฐอเมริกา พบว่าร้อยละ 53 ตอบว่ามีผลิตภาพเพิ่มขึ้น บริษัทประหยัดค่าลงทุน อาทิ ค่าใช้จ่ายในอาคารสำนักงาน ค่าเช่า เป็นต้น ได้ถึง 2,000 ดอลลาร์ต่อพนักงานที่ปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย 1 คน

แนวคิดทฤษฎีสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) Gillmer (1973 อ้างถึงใน เกวลี พวงศรี 2559) ได้กำหนดองค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน 10 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) ด้านโอกาสก้าวหน้า (Opportunity of advancement) ด้านองค์การและการจัดการ (Company and management) ด้านค่าจ้าง (Wages) ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic aspects of the jobs) ด้านการนิเทศงาน (Supervision) ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social aspects of the jobs) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ด้านสภาพการทำงาน (Working conditions) และด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น (Benefits) จากทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Herzberg สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่สภาพทางกายภาพของการทำงานเช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ Jones (1979 อ้างถึงใน สกุลนารี กาแก้ว, 2546) ได้แบ่งประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงานดังนี้ 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิ พื้นที่ภูมิประเทศและภูมิอากาศ 2) สภาพแวดล้อมทางสังคม หมายถึง ผู้คนที่อยู่โดยรอบทั่วไป และมีผลต่อบุคคลนั้น ๆ อาจจะมีกิจกรรมร่วมกันหรือไม่มีก็ได้ 3) สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม เช่น ที่อยู่อาศัย กฎหมาย ประเพณี เป็นต้น

แนวคิดทฤษฎีที่ทักษะความรู้ความเข้าใจในงาน ตามแนวคิดทฤษฎี Competency ของ McClelland (1973, อ้างถึงใน วรินทร์ บุญยั้ง, 2555) ได้กล่าวถึงลักษณะผู้ที่มีผลงานดีเยี่ยม (Excellent performer) ของบุคคลกับระดับทักษะ ความรู้ความสามารถ ความเข้าใจในงานมีความสัมพันธ์กัน พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลงานที่ดีกว่าเรียกว่าสมรรถนะ (Competency) Spencer and Spencer (1993 อ้างถึงใน วรินทร์ บุญยั้ง, 2555) ให้ความหมายของ Competency ว่าเป็นคุณลักษณะของบุคคลซึ่งมีความสัมพันธ์กับการเกิดประสิทธิผลในการทำงานตามเกณฑ์ หรือการมีผลงานที่โดดเด่นกว่าในการทำงานนั้น Hamel and Prahalad (1994 อ้างถึงใน วรินทร์ บุญยั้ง, 2555) ได้เสนอแนวคิดสมรรถนะหลัก (Core Competency) ความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงาน อยู่ในระดับต่าง ๆ สามารถทำงานใดให้เกิดผลสำเร็จ

แนวคิดทฤษฎีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Coworkers) Alderfer (1969, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550) เจ้าของทฤษฎี ERG (Existence-Relatedness-Growth Theory: ERG) เน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงลำดับขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ Alderfer แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ระดับดังนี้ 1) ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs) เช่น ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ 2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรี และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่อยู่แวดล้อม และในสังคมการทำงาน 3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs) เช่น ความต้องการได้รับการยกย่อง และต้องการความสำเร็จในชีวิต

### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เพศแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อายุแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ระดับตำแหน่งแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

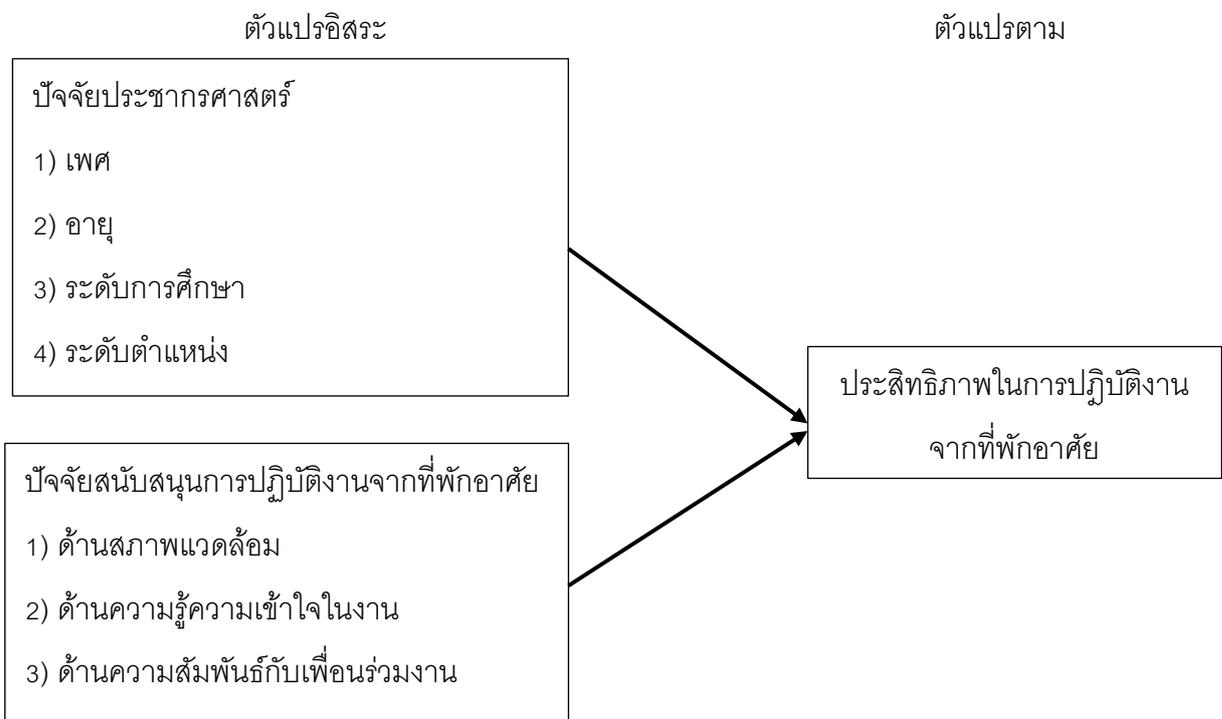
สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นวิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรคือข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน 21,185 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) วิธีแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) อาศัยการแนะนำต่อ ๆ กันไป ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณตามสูตรของ Yamane (1970 อ้างถึงใน Tangkhunsombat, 2021) กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา ผู้วิจัยพัฒนามาจากทฤษฎีปัจจัยประชากรศาสตร์ ส่วนที่ 2 ปัจจัย

สนับสนุนการปฏิบัติงานราชการจากที่พักออาศัย แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ด้านสภาพแวดล้อม ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามมาจากทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Herzberg ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามมาจากแนวคิดสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของ Hamel and Prahalad ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Coworkers) ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามมาจากแนวคิดทฤษฎี ERG (Existence-Relatedness-Growth Theory) ของ Alderfer รูปแบบคำถามจะเป็นแบบระดับการวัด 10 ระดับ

การสร้างและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ แบบสอบถามสร้างขึ้นจากตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม นิยามศัพท์เฉพาะ และนิยามปฏิบัติการ การทดสอบของแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ด้าน คือความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 คน พิจารณาตรวจสอบแก้ไขเนื้อหา ปรับปรุงสำนวนภาษาให้มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย การทดสอบความน่าเชื่อถือใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มีค่าตั้งแต่ .00 ถึง 1.00 ค่าสัมประสิทธิ์สูงแสดงถึงแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสูง เกณฑ์ที่ยอมรับได้ มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555) โดยทดสอบแบบสอบถามกับข้าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มที่แยกออกจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด นำไปประมวลผล ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เท่ากับ .851 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์สูง แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือสูงสามารถนำไปใช้งานวิจัยในครั้งนี้ได้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ประกอบด้วยการวิเคราะห์สถิติ t การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ One-way ANOVA การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's r Coefficient Correlation) โดยการแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน คือ ระดับค่า r เท่ากับ .00-.20 ต่ำที่สุด .21-.30 ต่ำมาก .31-.40 ต่ำ .41-.50 ค่อนข้างต่ำ .51-.60 ปานกลาง .61-.70 ค่อนข้างสูง .71-.80 สูง .81-.90 สูงมาก .91-1.00 สูงที่สุด

## ผลการวิจัย

## ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 1

ตาราง 1 แสดงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work Form Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา

	ปัจจัยส่วนบุคคล	n	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
เพศ	ชาย	161	81.7267	14.664	สูงมาก
	หญิง	239	79.5063	19.880	สูง
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	24	90.750	6.428	สูงที่สุด
	25-35 ปี	129	80.829	16.799	สูงมาก
	36-50 ปี	189	78.846	17.583	สูง
	มากกว่า 50 ปี	58	80.224	19.406	สูงมาก
ตำแหน่ง	ปฏิบัติงาน	49	85.183	15.025	สูงมาก
	ปฏิบัติกร	126	81.182	16.321	สูงมาก
	ชำนาญงาน	98	73.469	19.838	สูง
	ชำนาญการ	127	83.126	15.573	สูงมาก
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	66	82.439	16.803	สูงมาก
	ปริญญาตรี	231	79.523	16.729	สูง
	สูงกว่าปริญญาตรี	103	81.058	18.916	สูงมาก
	<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>80.400</b>	<b>17.321</b>	<b>สูงมาก</b>

จากตาราง 1 ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work Form Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูงมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 80.40 เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า เพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 81.726 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 79.506 ซึ่งอยู่ในระดับสูง ผลการศึกษาจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 90.750 ซึ่งอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาเป็นกลุ่มช่วงอายุ 25-35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 80.829 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาเป็นกลุ่มช่วงอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 80.224 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก และกลุ่มช่วงอายุ 36-50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 78.846 ซึ่งอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ ผลการศึกษาจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า ข้าราชการกรุงเทพมหานครที่มีระดับปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 85.183 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาเป็นกลุ่มระดับชำนาญการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ

83.126 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาเป็นกลุ่มระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 81.182 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก และกลุ่มระดับชำนาญงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 73.469 ซึ่งอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ ผลการวิจัยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ข้าราชการกรุงเทพมหานครนครการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 82.439 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 81.058 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก กลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 79.523 ซึ่งอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ

### ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ด้านสภาพแวดล้อม	7.846	1.724	สูง
2. ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน	7.668	1.580	สูง
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	8.343	1.448	สูงมาก

จากตาราง 2 ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยสนับสนุน 3 ด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ๆ เท่ากับ 8.343 อยู่ในระดับความสำคัญสูงมาก รองลงมาเป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.846 อยู่ในระดับความสำคัญสูง และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.668 อยู่ในระดับความสำคัญสูง ตามลำดับ

### ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 3

ตาราง 3 แสดงปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย		
	r	Sig.	ระดับการส่งผล
1. ด้านสภาพแวดล้อม	.610**	.000	ค่อนข้างสูง
2. ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน	.504**	.000	ปานกลาง
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.537**	.000	ปานกลาง
ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย โดยรวม	.628**	.000	ค่อนข้างสูง

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 \*\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 3 ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพโดยรวมของข้าราชการกรุงเทพมหานคร โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่าค่า  $r$  มีค่าเท่ากับ .63 ในเชิงบวก อยู่ในระดับค่อนข้างสูง แยกเป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม พบว่าค่า  $r$  มีค่าเท่ากับ .61 ส่งผลในเชิงบวกที่ระดับค่อนข้างสูง ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงาน พบว่า ค่า  $r$  มีค่าเท่ากับ .51 ส่งผลในเชิงบวกที่ระดับปานกลาง และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ค่า  $r$  มีค่าเท่ากับ .54 ส่งผลในเชิงบวกที่ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### สรุปผลข้อค้นพบตามสมมติฐาน

ตาราง 4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยจำแนกตามเพศ

	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n=161)		หญิง (n=239)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย	81.7267	14.66458	79.5063	18.88018	1.321	.187

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 \*\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 4 พบว่า ข้าราชการกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ตาราง 5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยจำแนกตามอายุ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	ผลบวกกำลังสอง (SS)	องศาอิสระ (df)	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง (MS)	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3052.615	3	1017.538	3.454	.017*
	ภายในกลุ่ม	116667.385	396	294.615		
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	6849.459	3	2283.153	8.010	.000**
	ภายในกลุ่ม	112870.541	396	285.027		
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	496.473	2	248.236	.827	.438
	ภายในกลุ่ม	119223.527	397	300.311		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 \*\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 5 พบว่า

- 1) อายุของข้าราชการกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05
- 2) ระดับตำแหน่งของข้าราชการกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01
- 3) ระดับการศึกษาแตกต่างกันของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

**ตาราง 6** แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ประกอบด้วยด้านสภาพแวดล้อม (Work environment) ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน (Knowledge of work) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with coworkers) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work from Home)

	Work environment	Knowledge of work	Relationship with coworkers	Performance efficiency
Work environment	1	.627**	.701**	.610**
Knowledge of work		1	.659**	.504**
Relationship with coworkers			1	.537**
Performance efficiency				1

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 \*\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 6 พบว่า

- 1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (r เท่ากับ .61) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01
- 2) ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ส่งผลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย อยู่ในระดับปานกลาง (r เท่ากับ .51) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01
- 3) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย อยู่ในระดับปานกลาง (r เท่ากับ .54) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

## สรุปและอภิปรายผล

1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก สอดคล้องกับรายงานการวิจัยของพิชาพัทธ์ ปิยเรืองวิทย์ (2563) ซึ่งศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับรายงานการวิจัยของประภาส โฟธิปักชัย (2563) ที่ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เมื่อเกิดภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ Work from Home อยู่ในระดับสูง และยังสอดคล้องกับผลการสำรวจของ Airtasker (2020) ที่พบว่าผู้ที่ปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยสามารถปฏิบัติงานได้มากกว่าคนทำงานอยู่ที่สำนักงาน ถึง 1.4 วันต่อเดือน หรือ 16.8 วันต่อปี กล่าวได้ว่า การปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยจะเพิ่มชั่วโมงการปฏิบัติงานจากชั่วโมงการปฏิบัติงานปกติ คนที่ปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยมีเวลาปฏิบัติงานมากกว่าคนที่ปฏิบัติงานที่สำนักงาน เนื่องจากไม่เสียเวลาไปกับการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานในเรื่องทั่วไป และจากการวิเคราะห์ข้อมูลของ Prodoscore (2020) บริษัทในสหรัฐอเมริกาที่เป็นผู้ใช้ (User) ระบบ Prodoscore พบว่า การปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย มีผลผลิตภาพ จากเดือนมีนาคม 2019 ในช่วงเดือนมีนาคม 2020 เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 47 สอดคล้องกับผลการสำรวจของ MindMetre Research (as cited in Pect, 2018) ซึ่งพบว่าร้อยละ 53 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบว่ามีผลผลิตภาพ (Productivity) เพิ่มขึ้น และการศึกษาของ Bloom et al. (2013) สำรวจพนักงาน Call Center ของ CTrip พบว่ามีผลผลิตภาพ (Productivity) เพิ่มขึ้นร้อยละ 13 และการปฏิบัติงานที่พักรอสามารถลดอัตราการลาออกของพนักงานลงได้ร้อยละ 50 สอดคล้องกับ Pect (2018) ซึ่งสำรวจบริษัทในสหรัฐอเมริกา พบว่าบริษัทประหยัดค่าลงทุน ค่าใช้จ่ายในอาคารสำนักงานเช่น ค่าเช่า ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา เป็นต้น ได้ถึง 2,000 เหรียญสหรัฐต่อพนักงานปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย 1 คน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า เพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุและระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย แตกต่างกัน กล่าวคือ ข้าราชการกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย อยู่ในระดับสูงที่สุด สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ อาจเนื่องจากความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการปฏิบัติงานและการสื่อสาร สอดคล้องกับผลการวิจัยของทิพธิดา เจริญวิลาศพงษ์ (2563) ซึ่งศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 กรณีศึกษา: บริษัทยูนิลีเวอร์ไทย เทรดิง จำกัด (สำนักงานใหญ่) ผลการศึกษาพบว่า อายุ และแผนกปฏิบัติงานที่ต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านแตกต่างกัน

2) ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.84 (S.D. เท่ากับ 1.724) ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงานมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.66 (S.D. เท่ากับ 1.580) และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับสูงมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.34 (S.D. เท่ากับ 1.448) สอดคล้องกับรายงานการวิจัยของพิชาพัทธ์ ปิยเรืองวิทย์ (2563) ซึ่งศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยคือ ความสุขในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย การสนับสนุน ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ และความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย สอดคล้องกับรายงานของ Bloom et al. (2013) ซึ่งสำรวจพนักงาน Call Center 16,000 คนของ Ctrip พบว่า สภาพแวดล้อมของที่พักอาศัยที่เงียบสงบเหมาะในการปฏิบัติงาน การหยุดพักน้อยลง ไม่เสียเวลาเดินทางไปสำนักงาน มีผลต่อเวลาที่พนักงานเข้าสู่ระบบเพื่อรับสายเพิ่มขึ้นร้อยละ 9

3) ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพโดยรวมในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการกรุงเทพมหานครในเชิงบวกที่ระดับค่อนข้างสูง โดย 1) ด้านสภาพแวดล้อม ส่งผลในเชิงบวกที่ระดับค่อนข้างสูง 2) ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน ส่งผลในเชิงบวกที่ระดับปานกลาง 3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลในเชิงบวกที่ระดับปานกลาง สอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ เบญจมาศ บุ่งรุ่ง (2563) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ทั้ง 3 ด้านส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ได้ถึงร้อยละ 42

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการ อายุ 36-50 ปี ตำแหน่งระดับชำนาญงาน การศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสิทธิภาพต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ ดังนั้นหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับบุคลากรกลุ่มเหล่านี้ โดยการพัฒนาให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ผ่านกระบวนการเสริมองค์ความรู้ให้รอบด้าน

2) ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะในเรื่องการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะในการทำงาน หน่วยงานควรจัดฝึกอบรมให้บุคลากร มีความรู้ ความชำนาญในการใช้โปรแกรมมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตประชากรไปยังหน่วยงานองค์กรอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้การปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2555). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- เกวลี พ่วงศรี. (2559). *การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล แรงจูงใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท วินสัน กรุ๊ป*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ทิพธิดา เจริญวิลาศพงษ์. (2563). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโคโรนา-19 กรณีศึกษา: บริษัท ยูนิลีเวอร์ไทย เทรดิง จำกัด (สำนักงานใหญ่)*. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เบญจมาศ บุ่งรุ่ง. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ของพนักงานของรัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19: กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า*. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาส โปธิปักขิย์. (2563). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เมื่อเกิดภาวะวิกฤติการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19*. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชาพัทธ์ ปิยเรืองวิทย์. (2563). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยฯ*. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรินทร์ บุญยั้ง. (2555). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยใช้แนวคิดสมรรถนะเป็นฐานในการพัฒนาการศึกษาสู่ประชาคมอาเซียน*. *วารสารครุศาสตร์*, 39 (3), 83-98. สืบค้นจาก [http://lib.edu.chula.ac.th/FILEROOM/CU\\_FORMJOURNAL/DRAWER001/GENERAL/DAT A0015/00015895.PDF](http://lib.edu.chula.ac.th/FILEROOM/CU_FORMJOURNAL/DRAWER001/GENERAL/DAT A0015/00015895.PDF)
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมสาร.
- สกุลนารี กาแก้ว. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตำรวจ*. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- สมยศ นาวิการ. (2543). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (2565). *ข้อมูลอัตราค่าจ้าง*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Airtasker. (2020). *The Benefits of Working From Home*. Retrieved from <https://www.airtasker.com/blog/the-benefits-of-working-from-home/>.
- Banton, C. (2022). *Efficiency: What It Means in Economics, the Formula To Measure It*. Retrieved from <https://www.investopedia.com/terms/e/efficiency.asp>.
- Bloom, N. A., Liang, J., Roberts, J., & Ying, J. Z. (2013). *Does Working from Home Work? Evidence from a Chinese Experiment*. *Graduated School of Stanford business*. Retrieved from <https://www.gsb.stanford.edu/faculty-research/working-papers/does-working-home-work-evidence-chinese-experiment>.
- Hart, M. (2019). *What is Work from Home*. Retrieved from <https://resources.owllabs.com/blog/wfh-meaning#:~:text=WFH%20Abbreviation,communicate%20they're%20working%20remotely>.
- International Labour Organization. (2021). *An employers' guide on working from home in response to the outbreak of COVID-19*. Retrieved from [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---eddialogue/---act\\_emp/documents/publication/wcms\\_745024.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---eddialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_745024.pdf).
- Office of the General Auditor of Canada. (2022). *Wat is efficiency?* Retrieved from [https://www.oag-bvg.gc.ca/internet/English/meth\\_gde\\_e\\_20333.html](https://www.oag-bvg.gc.ca/internet/English/meth_gde_e_20333.html).
- Prodoscore. (2020). *Research from March/April 2020: Productivity Has Increased, Led By Remote Workers*. Retrieved from <https://www.businesswire.com/news/home/20200519005295/en/Prodoscore-Research-from-MarchApril-2020-Productivity-Has-Increased-Led-By-Remote-Workers>.
- Petch, N. (2018). *Out-Of-Office: Why A 'Work Anywhere' Culture Can Benefit Your Business*. Retrieved from <https://www.entrepreneur.com/article/308593>.

Standford Institute for Economic Policy Research. (2020) *How working from home works out.*

Retrieved from <https://siepr.stanford.edu/publications/policy-brief/how-working-home-works-out>.

Tangkhunsombat. N. (2021). *Taro Yamane การกำหนดกลุ่มจำนวนประชากรสำหรับการวิจัย.*

Retrieved from <https://www.uxresearchlab.com/2021/09/20/taro-yamane->.