

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home)
ของบุคลากรในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

กรณีศึกษา : กรมศุลกากร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

FACTORS INFLUENCING WORK FROM HOME EFFICIENCY
OF PERSONNEL DURING THE SPREAD OF CORONAVIRUS DISEASE 2019 (COVID-19)
: A CASE STUDY THE CUSTOMS DEPARTMENT



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2021

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

กรณีศึกษา : กรมศุลกากร

โดย

นางจารุณี อามานนท์

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พิสุทธิ์ บุชบารัตน์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมา นิตินิเทศสุนทร)

จารุณี อามานนท์ : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา : กรมศุลกากร.
(FACTORS INFLUENCING WORK FROM HOME EFFICIENCY OF PERSONNEL DURING THE SPREAD OF CORONAVIRUS DISEASE 2019 (COVID-19) : A CASE STUDY THE CUSTOMS DEPARTMENT) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ. ดร.ปรกรณ์ ศิริประกอบ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของข้าราชการในช่วงวิกฤติการเกิดโรคระบาดของบุคลากรกรมศุลกากร ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ประกอบด้วยการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างบุคลากรกรมศุลกากร สำนักงานใหญ่ จำนวน 266 คน โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของบุคลากรกรมศุลกากร ในช่วงวิกฤติการเกิดโรคระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) 2. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงให้การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของบุคลากรกรมศุลกากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรกรมศุลกากรสายงานสนับสนุน

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ภาพรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง เปรียบเทียบก่อนและระหว่างปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของบุคลากรกรมศุลกากรมากที่สุดคือ ด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home; WFH) มากกว่าด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน และมากกว่าด้านการติดต่อสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน และปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home; WFH) ของบุคลากรกรมศุลกากร ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ก่อน WFH และระหว่าง WFH มีความแตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานที่ 2 แนวทางการปรับปรุง พบว่า ควรปรับเปลี่ยนหน่วยงานให้มีฐานข้อมูลที่เป็นดิจิทัล กำหนดเป้าหมายของงานที่ชัดเจน มีตารางงาน ลดขั้นตอนการทำงานลงโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุนบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งให้มีประสิทธิภาพโดยจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสำหรับบุคลากรให้เพียงพอ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2564

ลายมือชื่อนิติ
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6380019424 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Factor, Work From Home, efficiency

Jarunee Armanon : FACTORS INFLUENCING WORK FROM HOME EFFICIENCY OF PERSONNEL DURING THE SPREAD OF CORONAVIRUS DISEASE 2019 (COVID-19) : A CASE STUDY THE CUSTOMS DEPARTMENT. Advisor: Assoc. Prof. PRAKORN SIRIPRAKOB, Ph.D.

The study of the Factors Influencing Work Form Home Efficiency of Personnel during the spread of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19): A Case Study the Customs Department. During the situation the coronavirus disease 2019 (COVID-19) outbreak is a mixed method research study. It consists of quantitative research studies and qualitative research in which the researcher collected data by using a questionnaire with a population of 266 government employees under The Customs Department, Krungthepmahanakorn.

The objectives is; 1. To study the factors influencing efficiency Operations outside the location (Work from Home) of the Customs Department personnel during the epidemic crisis. 2. To study the guidelines for improvement Operations outside the premise of the Customs Department personnel to be more efficient. The sample group was Personnel of the Customs Department, Support Division.

The results of the study found that Overview of Factors Influencing Off-Site Performance Performance Compare before and during off-site work There was no statistically significant difference at the .05 level and found that the factors that influence the efficiency The work performed outside the premise of the Customs Department personnel is the most technology It was a factor that influenced Work From Home (WFH) performance more than engagement and support. and more than communication statistically significant at the .05 level. Hypothesis testing found that technology factors Participation and Support Factors and communication factors Has no influence on the work from home (Work From Home; WFH) of the Customs Department personnel During the coronavirus disease 2019 (COVID-19) epidemic situation, rejected hypothesis 1. The performance of work from home (Work From Home) of the Customs Department personnel during the coronavirus disease 2019 (COVID-19) outbreak situation before WFH and between WFH is different. accept hypothesis 2.

The improvement guidelines found that the organization should be adjusted to have a digital database. Set clear goals, work schedules, and reduce workflows by using technology to help. Support personnel to be able to perform on-site work effectively by providing adequate equipment and technology for personnel.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2021

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จากความเมตตาของคณาจารย์หลาย ๆ ท่าน ข้าพเจ้าซาบซึ้งและขอขอบพระคุณในความเมตตาและการชี้แนะของรองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ อาจารย์ที่ปรึกษาของข้าพเจ้าที่ได้ให้คำแนะนำ และชี้แนะแนวทางต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัยในครั้งนี้แก่ข้าพเจ้า รวมถึงช่วยเหลือข้าพเจ้าจนสารนิพนธ์เล่มนี้สมบูรณ์ นอกจากนี้ขอขอบพระคุณท่านคณาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์และถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ข้าพเจ้าตลอดระยะเวลาการศึกษา จนสามารถนำองค์ความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยได้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้บริหารและข้าราชการกรมศุลกากรทุกท่านที่ได้เมตตาให้ความช่วยเหลือด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลและให้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวที่ให้กำลังใจและสนับสนุนขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ภาครัฐประศาสนศาสตร์ที่อำนวยความสะดวกในการศึกษา และขอบคุณเพื่อน ๆ รุ่น 53 หลักสูตรปริญญาโท (ภาคนอกเวลาราชการ) สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกคน ที่คอยให้ความช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา

จารุณี อามานนท์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มา ความสำคัญ และปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตในการวิจัย	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.7 โครงสร้างของสารนิพนธ์	5
1.8 นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM).....	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home).....	8
2.3 แนวคิดทฤษฎีสภาพแวดล้อมในการทำงาน	13
2.4 แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน.....	14
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	25

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	31
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19).....	35
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home). 46	
ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	50
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	54
5.1 สรุปผลการวิจัย	54
5.2 อภิปรายผล	60
5.3 ข้อเสนอแนะ	62
5.4 ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา.....	64
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	69
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	70
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์เชิงลึก	77
ภาคผนวก ค ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 8 คน.....	79
ประวัติผู้เขียน.....	87

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรบุคลากรของกรมศุลกากร	26
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของกรมศุลกากร	27
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนบุคลากรกรมศุลกากรที่ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก.....	27
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ	31
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	32
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	32
ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามสถานภาพ	33
ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามกลุ่มงาน	33
ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามสภาพความเป็นอยู่	34
ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) และรูปแบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้งาน	34
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ในภาพรวม เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH	35
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ในด้านเทคโนโลยี เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH.....	36
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ในด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH.....	38
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ในด้านการติดต่อสื่อสาร เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH	40
ตารางที่ 15 แสดงผลความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH.....	42

ตารางที่ 16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ก่อน WFH จำแนกตามปัจจัยในแต่ละด้าน..... 43

ตารางที่ 17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ก่อน WFH จำแนกตามปัจจัยในแต่ละด้าน..... 43

ตารางที่ 18 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ระหว่าง WFH จำแนกตามปัจจัยในแต่ละด้าน..... 44

ตารางที่ 19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ระหว่าง WFH จำแนกตามปัจจัยในแต่ละด้าน..... 45

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH..... 46

ตารางที่ 21 แสดงผลความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH..... 48

ตารางที่ 22 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1..... 50

ตารางที่ 23 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2..... 52

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มา ความสำคัญ และปัญหา

ช่วงปลายปี พ.ศ. 2562 มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่โคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีต้นกำเนิดมาจากเมืองอู่ฮั่นของสาธารณรัฐประชาชนจีน เชื้อโรคดังกล่าวได้แพร่กระจายไปในหลายประเทศทั่วโลก ทำให้ผู้คนติดเชื้อมีอาการเจ็บป่วยและเสียชีวิตเป็นจำนวนมากจนถึงปัจจุบัน โดยมีผู้ติดเชื้อทั่วโลกแล้วจำนวนกว่า 527 ล้านคน และผู้เสียชีวิต กว่า 6.01 ล้านคน (*ข้อมูล ณ วันที่ 23 พฤษภาคม 2565 : www.worldometers.info/coronavirus*) นับเป็นความสูญเสียครั้งยิ่งใหญ่ของคนทั่วโลกอย่างรวดเร็วและโรคระบาดยังทวีความรุนแรงแพร่กระจายตัวอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งได้แพร่กระจายเข้ามาในประเทศไทยในช่วงต้นปี พ.ศ. 2563 ด้วยสถานการณ์ดังกล่าว รัฐบาลไทยจึงได้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุกเขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักรเมื่อวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 – 30 เมษายน พ.ศ. 2563 และได้มีข้อสั่งการเกี่ยวกับมาตรการระยะเร่งด่วนด้านการป้องกันโรคเพื่อแก้ปัญหาจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยให้ส่วนราชการและหน่วยงานอื่นของรัฐดำเนินการตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขอย่างเคร่งครัดและหากมีความจำเป็นเร่งด่วนให้รักษาระยะห่างทางสังคม หรือ Social Distancing เพื่อลดการแพร่ระบาดของเชื้อโรค

แนวทางดังกล่าวทำให้เกิดวิถีชีวิตของการปฏิบัติงานเปลี่ยนไปเกิดคำศัพท์ใหม่อย่าง New Normal (การดำเนินชีวิตรูปแบบใหม่โดยการเว้นระยะห่าง การปฏิบัติด้วยความระมัดระวังในการติดต่อสื่อสาร การดำเนินชีวิตประจำวันที่ต้องใส่หน้ากากอนามัย) โดยรัฐบาลได้สั่งการให้ส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการกำหนดมาตรการเป็นการภายในตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.พ. ตามหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ นร 0505/ว 116 จากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เรื่อง การปรับแนวทางประเมินส่วนราชการและองค์กรมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อรองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) และแนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง โดยจัดทำไว้สำหรับให้ข้าราชการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) หน่วยงานภาครัฐจึงนำข้อสั่งการและแนวทางดังกล่าวถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยพิจารณารายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดตามความจำเป็นและเหมาะสมในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ หรือ Work from home สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เสนอมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤติ (รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

(COVID-19) ต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานสามารถบริหารงานและให้บริการประชาชนในภาวะวิกฤติของโรคดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย (1) มาตรการเพื่อการปรับเปลี่ยนการให้บริการงานอนุมัติ อนุญาต รับรอง จัดแจ้ง หรือจดทะเบียนตามกฎหมาย ซึ่งเน้นให้หน่วยงานรัฐปรับเปลี่ยนการให้บริการมาใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีมาใช้เป็นช่องทางสื่อสารกับประชาชนแทนการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง และ (2) มาตรการเพิ่มเติมอื่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐและลดผลกระทบจากการระบาดของโรคโควิด 19 โดยส่วนใหญ่แล้วแนวคิดของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จะถูกหยิบมาใช้ในภาคเอกชนมาก่อน จนกระทั่งภาครัฐได้หยิบยกแนวคิดดังกล่าวมาใช้เพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้าสำหรับการทำงานของส่วนราชการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-19 โดยดำเนินการครั้งแรก ตามมติของคณะรัฐมนตรีในการประชุมระหว่างวันที่ 17 มีนาคม 2563 โดยได้เห็นชอบตามแนวทางมาตรการเร่งด่วนของกระทรวงสาธารณสุขในการจัดการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และแนวทางสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ กรณีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของสำนักงาน ก.พ. และมอบหมายให้หน่วยงานภาครัฐใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนดแนวทางการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งหรือกำหนดวิธีปฏิบัติราชการ แบบยืดหยุ่น กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ตามความเหมาะสมในแต่ละกรณี โดยให้คำนึงถึงคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ รวมทั้งไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริหารราชการและการบริการประชาชน

กรมศุลกากรได้นำข้อสั่งการและแนวทางดังกล่าวมาถือปฏิบัติในหน่วยงานอย่างเคร่งครัดทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยกำหนดแนวทางให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (Work From Home) ในกรณีสถานการณ์แพร่ระบาดของ Covid 19 ตามบันทึกข้อความที่ กค 0516/19259 ลงวันที่ 22 ธันวาคม พ.ศ. 2563 ซึ่งได้พิจารณารายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดตามความจำเป็นและเหมาะสมในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของบุคลากรเป็นสำคัญ ทั้งนี้ตลอดระยะเวลาที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสดังกล่าว ภายในหน่วยงานของกรมศุลกากรก็พบบุคลากรติดเชื้อเป็นจำนวนหนึ่ง ผู้บริหารจึงมีข้อสั่งการเกี่ยวกับการเข้าไปปฏิบัติงานโดยให้สลับสับเปลี่ยนกันมาทำงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานอย่างรวดเร็ว กล่าวคือ มีการทำงานผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ มากขึ้น โดยเฉพาะการประชุม การส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การใช้อุปกรณ์ไอที และการติดต่อสื่อสารได้ดำเนินการผ่านช่องทางที่ใช้เทคโนโลยีต่างๆ มาช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งกรมศุลกากร ใช้ระบบ <https://webmail.customs.go.th> เพื่อให้ผู้บังคับบัญชา ข้าราชการและ

เจ้าหน้าที่ติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ตลอดจนการลงเวลาปฏิบัติงาน รวมถึงข้อมูลการลาป่วยลาพักผ่อน กำหนดให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ดำเนินการผ่านระบบ Work@home เพื่อมิให้เกิดความเสียหายในการปฏิบัติราชการและการบริการประชาชน

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา : กรมศุลกากร ซึ่งเป็นแนวทางการทำงานที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนในระบบราชการมา เป็นกรณีศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) และระดับความคิดเห็นที่มีต่อการนำการทำงานแบบ Work from home ของบุคลากรกรมศุลกากรมาใช้ในอนาคต เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการนำเสนอในเชิงนโยบาย การปรับรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารทรัพยากรบุคคล และการวางแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินในอนาคตต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home) ของบุคลากรกรมศุลกากรในช่วงวิกฤติการเกิดโรคระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีปัจจัยอะไรบ้างและปัจจัยใดที่มีความสำคัญมากที่สุดและรองลงมาตามลำดับ

1.2.2 แนวทางการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพภายใต้เงื่อนไข การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) มีแนวทางใดบ้างและแนวทางใดที่ต้องดำเนินการอย่างจำเป็นเร่งด่วนที่สุดหากเกิดการแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่อง

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรกรมศุลกากรในช่วงวิกฤติการเกิดโรคระบาด

1.3.2 เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงให้การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรกรมศุลกากรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน และปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพทั้งก่อนและระหว่างการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ของบุคลากรกรมศุลกากร ในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

1.4.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ก่อนและระหว่างการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) มีความแตกต่างกัน

1.5 ขอบเขตในการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตของเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานกรณีที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) โดยจะทำการวิเคราะห์และลำดับความสำคัญตามปัจจัยที่ศึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดหากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ยังไม่สามารถควบคุมได้

1.5.2 ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ประชากรที่ใช้ คือ บุคลากรของกรมศุลกากร (สายงานสนับสนุน) ที่ปฏิบัติงานที่ กรุงเทพมหานคร ทุกตำแหน่งรวมกันจำนวน 795 คน

1.5.3 ขอบเขตของระยะเวลา กรอบระยะเวลาในการศึกษาและเก็บข้อมูล ระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2565 โดยการดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยและนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ผล อภิปรายผล และสรุปผลการศึกษาในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 บุคลากรกรมศุลกากร ได้รับทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดและสามารถนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยคำนึงถึงการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ

1.6.2 บุคลากรกรมศุลกากร ได้รับทราบถึงจุดอ่อนของระบบการทำงานและปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถนำไปปรับปรุงให้การทำงานในสายงานระดับต่าง ๆ มีความถูกต้อง รวดเร็ว

มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงประเด็น รวมถึงสามารถนำไปปรับใช้ในหน่วยงานระดับภูมิภาคได้

1.6.3 กรมศุลกากร สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการทำงานยุคใหม่ New Normal ได้ หากสถานการณ์การแพร่ระบาดยังไม่ดีขึ้นหรือสามารถปรับเป็นรูปแบบการทำงานที่ลดต้นทุนได้ในอนาคต

1.7 โครงสร้างของสารนิพนธ์

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา : กรมศุลกากร มีโครงสร้างของสารนิพนธ์ ดังนี้

- บทที่ 1 ที่มา ความสำคัญ และปัญหา
- บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย
- บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

1.8 นิยามศัพท์

1.8.1 ปัจจัย (Factor) คือ สิ่งประกอบรวมกัน ตัวประกอบที่ทำให้เกิดผลหรือมีอิทธิพลต่อสิ่งต่างๆ

1.8.2 การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) หมายถึง การมอบหมายให้ข้าราชการ เจ้าหน้าที่และบุคลากรของรัฐไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ โดยสามารถดำเนินการได้ทั้งที่บ้าน / ที่พักอาศัย หรือสถานที่อื่นใดที่ส่วนราชการกำหนด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา : กรมศุลกากร มีรายละเอียดของการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home: WFH)
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีความหมายทั้งทางทฤษฎีและการปฏิบัติ โดยในทางทฤษฎีหมายถึง ความรู้ แนวคิดและทฤษฎี หลักการ แนวทาง ที่เป็นที่ยอมรับกันระดับนานาชาติ ซึ่งมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นแนวทางแก้ไขวิกฤติที่ภาครัฐต้องเผชิญวิกฤติและปัญหานโยบายสาธารณะ ตลอดจนปัญหาการทำงานและการบริการของระบบราชการรูปแบบเดิม และมุ่งปฏิรูปการจัดการภาครัฐเพื่อส่งผลให้เกิดการแข่งขัน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและพร้อมรับฟังความคิดเห็น แนวทางดังกล่าว นำเสนอให้มีการจัดการคล้ายภาคเอกชน โดยนำกลไกการตลาดและหลักเศรษฐศาสตร์ การจัดการภาคเอกชนมาปรับใช้ เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์สำหรับรับใช้ในทางปฏิบัติหมายถึง การดำเนินนโยบายสาธารณะและการปฏิรูปการบริหารหรือการจัดการภาครัฐอย่างเป็นทางการ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในประเทศต่าง ๆ ในระดับโลก ตั้งแต่ทศวรรษ 1980 เป็นต้นมา ทั้งนี้ได้ดำเนินการตามหลักการ แนวทางหรือองค์ความรู้ทางด้านการจัดการภาครัฐรูปแบบใหม่ที่ได้สั่งสมมาเป็นระยะเวลาหนึ่งหรือจากการทำวิจัยใหม่ ๆ (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2556: 63-66)

David Osborn&Ted Gaebler (1992) ได้นำเสนอให้รัฐบาลสหรัฐอเมริกา ดำเนินการปฏิรูประบบราชการแนวใหม่และในการบริหารจัดการภาครัฐโดยให้มีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

- 1) มุ่งเน้นให้ระบบราชการทำหน้าที่ในการเป็นคนที่กำกับ ดูแล ติดตามมากกว่า การลงมือปฏิบัติงานด้วยตนเอง (a catalytic government)

2) มุ่งเน้นระบบราชการเป็นระบบที่ชุมชนมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของและเป็นระบบที่กระจายอำนาจให้กับประชาชนให้สามารถดำเนินการได้เองมากกว่าการที่ประชาชนคอยรับบริการฝ่ายเดียว (a community - owned government)

3) มุ่งเน้นระบบราชการให้มีลักษณะของการทำงานในรูปแบบแข่งขันกันในการให้บริการต่อส่วนรวมมากขึ้น (a competitive government)

4) มุ่งเน้นระบบราชการที่ดำเนินงานเป็นระบบที่ต้องดำเนินการตามยุทธศาสตร์มากกว่าดำเนินงานด้วยกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่ไม่จำเป็น (a mission - driven government)

5) มุ่งเน้นให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญกับผลของการปฏิบัติงานมากกว่าปัจจัยนำเข้าทางการบริหารงานและขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนทั้งหลาย (a results oriented government)

6) มุ่งเน้นให้ระบบราชการเป็นระบบที่มุ่งตอบสนองต่อการเรียกร้องของประชาชนมากกว่าที่จะสนองต่อระบบราชการและข้าราชการเอง (a customer driven government)

7) มุ่งเน้นให้ระบบราชการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานที่เป็นแบบรัฐวิสาหกิจมากขึ้น คือ ดำเนินการมีเป้าหมายแบบหารายได้ มากกว่าเน้นการเบิกจ่าย (an enterprising government)

8) มุ่งเน้นระบบราชการมีแผนงานเฝ้าระวังล่วงหน้าสม่ำเสมอ กล่าวคือ มีการเตรียมความพร้อมในการป้องกันภัยหรือแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิดในอนาคตมากกว่ารอให้ปัญหาเกิดขึ้นก่อนจึงดำเนินการแก้ไข (an anticipatory government)

9) มุ่งเน้นระบบราชการมีการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ภูมิภาคมากขึ้นตามระดับชั้น โดยมีแนวทางในการมีส่วนร่วมของระดับผู้ปฏิบัติงาน มีตัดสินใจและการทำงานเป็นทีม (a decentralized government)

10) มุ่งเน้นให้ระบบราชการเป็นระบบที่ต้องปรับเปลี่ยนไปตามกลไกของตลาด (a market-oriented government)

จากแนวคิดดังกล่าวการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการปฏิรูประบบราชการในประเทศไทยด้วย ตัวอย่างที่ชัดเจน เช่น พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของระบบราชการครั้งสำคัญเป็นการเปลี่ยนแปลงรากฐานการปกครอง กล่าวคือ มาตรา 3/1 การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

นับตั้งแต่หน้าที่รัฐบาล บทบาทของรัฐ โครงสร้างอำนาจในระดับชั้นต่าง ๆ เช่น รูปแบบองค์กร ระบบ การบริหารงาน วิธีการทำงาน การจัดการงบประมาณ การบริหารบุคคล กฎหมาย ระเบียบ วัฒนธรรม และค่านิยม นอกจากนี้ ปัจจุบันประเทศไทยยังมีการประกาศ เรื่อง ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) ที่กำหนดทิศทางในการพัฒนาเพื่อมุ่งสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนา แล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ตรงกับยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ โดยมุ่งเน้นให้ภาครัฐมี การทำงานที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยรัฐต้องปรับ รูปแบบการดำเนินงานให้มุ่งเน้นผลสำเร็จของงานและผลงานส่วนรวมเป็นจุดหลัก มีการปรับรูปแบบ การทำงานให้มีความทันสมัยอยู่เสมอกับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยี นวัตกรรมการทำงานใหม่ ๆ มาปรับใช้ มาประยุกต์ใช้ ให้ครอบคลุม แพร่หลายมากขึ้น โดยต้อง คำนึงถึงแผนงานด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศระดับต่าง ๆ ที่ช่วยสนับสนุนเพื่อมุ่งไปในทิศทาง เดียวกันตามยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 135 ตอนที่ 82 ก, 2561)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งเพื่อใช้ สำหรับประกอบการจัดทำเครื่องมือวิจัยและการอภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ความหมายของการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง
2. ทฤษฎีที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง
3. ประโยชน์ของการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง

การทำงานนอกสถานที่ตั้งได้มีหลากหลายความหมายตามองค์ความรู้ต่าง ๆ ดังนี้ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข (2563) ได้กล่าวว่า การทำงานที่บ้านเป็นวิธีการ ทำงานที่จะปลอดภัยที่สุดจากผลกระทบสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 กรมควบคุมโรคจึงจัดให้บุคลากรทำงาน ณ ที่สำนักงานเพียง 30% และการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) อีก 70% เพื่อทำให้การทำงานโครงการที่สำคัญขององค์กรยังคงดำเนินงานได้ อย่างต่อเนื่องและลดโอกาสที่บุคลากรจะติดเชื้อไวรัสโควิด 19 จากรูปแบบปฏิบัติงานในสถานที่ เดียวกัน รวมถึงสามารถลดค่าใช้จ่ายของบุคลากร ประหยัดเวลาในการเดินทาง ส่งผลให้มีเวลาใน การทำงานมากขึ้น ซึ่งถือว่าข้อดีต่างๆ ล้วนแต่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากร ในรูปแบบของเวลา การเดินทาง ค่าใช้จ่ายส่วนตัว มีเวลาว่างเพิ่มมากขึ้นส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

TERRABKK (2559) กล่าวว่า telework หรือ work at home การทำงานที่บ้านเป็นแนวโน้มการทำงานแบบใหม่ โดยมีรูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่นมากขึ้น พนักงานไม่จำเป็นต้องเข้า-ออก บริษัททุกวัน แต่อาศัยระบบอินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงาน

Mangozero (2562) กล่าวว่า รูปแบบการทำงานแบบ Work From Home (หรือ telework) เป็นการให้พนักงานสามารถทำงานข้างนอกได้โดยไม่ต้องเข้าสถานที่ทำงาน เพื่อลดค่าใช้จ่ายในองค์กรและปรับเปลี่ยนบรรยากาศในการทำงาน

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2563) ได้ให้ความหมายของ work at home, Telecommuting, e-Commuting, Telework, Working at home (WAH), e-Work หรือ Working From home (WFH) ว่าหมายถึง การทำงานที่มีความยืดหยุ่นในการเลือกสถานที่สำหรับปฏิบัติงาน และสามารถเลือกช่วงเวลาในการทำงานได้ โดยระหว่างการทำงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดต่อสื่อสารหรือเชื่อมต่อกับหน่วยงานต้นสังกัดได้ผ่านทางเครือข่ายเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย

กรุงเทพธุรกิจออนไลน์ (2563) กล่าวว่า การทำงานที่บ้าน หรือ Work From Home เป็นแนวโน้มการทำงานยุคใหม่ตามทิศทางการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาไปจนทำให้ผู้คนสามารถ ติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก รวดเร็วมากขึ้น และมีต้นทุนต่ำ ผ่านช่องทางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น Tablet, Smart phone, Laptop เป็นต้น ซึ่งเป็นเหตุให้ผู้คนทำงานติดต่อสื่อสารกันที่ไหน เวลาใดก็ได้

Techhub (2563) กล่าวว่า การทำงานที่บ้าน หรือ Work From Home เป็นการงานโดย ไม่ต้องเดินทางเข้า-ออก สถานที่ทำงาน ซึ่งอันที่จริงไม่จำเป็นต้องทำงานจากที่บ้านเท่านั้น แต่ยังสามารถทำงานจากที่คุณอยู่ที่ใดก็ได้ในรูปแบบของ Remote Working หรือ การทำงานทางไกลที่มีความยืดหยุ่น และมีประสิทธิภาพของการทำงานเทียบเท่ากับการทำงานในสถานที่ทำงาน

ปิติกุล นิลถนอม (2563) กล่าวว่า การทำงานแบบ Work From Home หรือ telework เป็นรูปแบบการทำงานแบบใหม่ที่สามารถให้พนักงานทำงานในสถานที่ที่ตนเองเลือกได้ เช่น บ้าน หรือที่อื่นใด เพื่อเป็นการเพิ่มสมดุลในการใช้ชีวิตและการทำงาน

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2563) กล่าวว่า Work From Home หมายถึง การที่องค์กรได้มีการ ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน โดยมีการอนุมัติให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านตนเองได้

Marketingoops (2563) กล่าวว่า การทำงานที่บ้านหรือ Work From Home เป็นทางเลือกสำหรับบุคลากรในการทำงาน ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เครื่องมือในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รวมถึงสถานที่ทำงาน ทำให้ไม่จำเป็นต้องเข้าไปในสถานที่ทำงานประจำ สามารถเลือกทำงานได้ตามสถานที่ตนเองสะดวก

Core&Peak (2563) กล่าวว่า การทำงานที่บ้านหรือ Work From Home คือ การทำงานที่ไม่ต้องเดินทางไปยังสถานที่ทำงาน แต่ยังได้รับเงินเดือนเหมือนการทำงานปกติ โดยใช้เทคโนโลยีในการทำงาน เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ หรือแท็บเล็ตที่ติดตั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพื่อทำงานจากบ้าน หรือที่พาร์ทไทม์หรือ Co Working Space หรือร้านค้าต่าง ๆ

JobDB (2563) กล่าวว่า work from home คือ การที่บริษัทเลือกให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ได้โดยไม่ต้องเข้าสถานที่ทำงานจริง บริษัทอาจกำหนดให้เข้าประชุมสรุปงานที่บริษัทสัปดาห์ละครั้ง หรืออาจจะมีการประชุมงานร่วมกันผ่านระบบ VDO Conference

ดังนั้น อาจจะสรุปได้ว่าหลักการทำงานที่บ้าน Work From Home ความหมายและลักษณะของ Teleworking คือลักษณะการทำงานจากระยะไกล ซึ่งในภาษาอังกฤษยังมีคำอีกหลายคำที่ใช้เรียก เช่น Telecommuting, Remote Working, Homeworking, Work at Home หรือ Work from Home เป็นต้น ในการทำ Teleworking ลักษณะงานจะถูกกระทำ ณ สำนักงานเสมือน (Virtual Office) ซึ่งเป็นสถานที่อยู่ห่างไกลจากสำนักงานจริง โดยอาจเป็นบ้าน สำนักงานเคลื่อนที่ หรือศูนย์กลางการทำงานจากระยะไกล (Tele center) ที่มีอุปกรณ์เทคโนโลยีสำหรับการสื่อสารกับสำนักงานหลัก ซึ่งพนักงานสามารถเดินทางมาทำงานได้โดยสะดวกลดต้นทุนค่าสถานที่และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ที่องค์กรจริงต้องแบกรับค่าใช้จ่าย รวมถึงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ประกอบกับสภาพการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันที่ทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ ปัญหาจราจร และปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ทำให้หลายหน่วยงานพยายามหาวิธีที่จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการพึ่งพาเทคโนโลยีทันสมัย การใช้รูปแบบการทำงานแบบ Work From Home เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรในปัจจุบันมีความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น และได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร แม้ว่าเทคโนโลยีต่าง ๆ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตจะช่วยสนับสนุนให้สามารถนำ Work from Home มาใช้งานได้ แต่ไม่ได้หมายความว่า Work From Home จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับงานทุกประเภทหรือพนักงานทุกคนในองค์กร หากแต่จะต้องมีการพิจารณาลักษณะของงานและคุณลักษณะของพนักงานประกอบกัน Work From Home จำเป็นต้องอาศัยพนักงานที่มีคุณภาพ เนื่องจากผู้บริหารไม่สามารถตรวจสอบได้อย่างใกล้ชิด และพนักงานมีความอิสระในการทำงาน จึงจำเป็นต้องอาศัยวินัยในตนเอง และความรู้พื้นฐานเพื่อที่จะสามารถช่วยเหลือตนเองได้งานที่สามารถทำแบบ Work From Home ได้มักจะเป็นงานที่มีการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติเข้ามาช่วย มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นรูปแบบมาตรฐานและมีการพบปะกันแบบต่อหน้ากับพนักงานผู้น้อย ส่วนผู้บริหารจำเป็นต้องบริหารโดยการประเมินจากผลงานมากกว่าการประเมินด้วยสายตา เห็นได้ว่า Work From Home ไม่เพียงเปลี่ยนวิถีชีวิตของคนทำงานเท่านั้น แต่ยังเปลี่ยนแนวคิดของการจัดโครงสร้างและการจัดการองค์กร นักบริหารยุคใหม่จะต้องวางแนวทางในการทำงาน คือ แผนงานทรัพยากรบุคคลผ่านระบบเครือข่ายโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดได้อย่างไร

ผู้ที่ทำงานทางไกล Work From Home) แตกต่างจากผู้ทำงานในแบบเดิม (มันส์นันท์ ศรีนาคาร และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2553) คือ ต้องมีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมุ่งมั่น ตลอดจนต้องมีวินัย เพราะไม่มีผู้บังคับบัญชาคอยควบคุมเหมือนที่ทำงาน จึงสามารถวางแผนการทำงานด้วยตนเองได้เป็นอย่างดี ซึ่งในการดำเนินการความเชี่ยวชาญและประสบการณ์จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะจะเป็นตัวช่วยในการแก้ไขสถานการณ์ และปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี อย่างถูกต้องรวดเร็ว ตลอดจนสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เกิดความเหมาะสม รวมถึงผู้ปฏิบัติงานควรศึกษาเรียนรู้ รูปแบบในการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพราะรูปแบบการทำงานที่ห่างไกลกันนั้น เป็นการทำงานในรูปแบบที่ไม่มีการปฏิสัมพันธ์กันอย่างแท้จริง การใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารจึงเรื่องที่สำคัญ ถ้าบุคลากรไม่มีทักษะในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานในลักษณะที่ดี อาจนำไปสู่ความเข้าใจผิด เกิดความสับสน สื่อสารไม่ตรงกัน ในส่วนของรูปแบบใช้ชีวิตก็ต้องจัดการควบคู่กันไปอย่างเหมาะสม โดยต้องแบ่งเวลาการทำงานและเวลาส่วนตัว ครอบครัว ปัจจัยแวดล้อมที่บ้านจำเป็นต้องเอื้ออำนวยต่อการทำงานไม่ให้เกิดบรรยากาศที่ไม่ดี ดังนั้นการทำงานที่บ้านจึงควรมีการอบรมการทำงานและรูปแบบการทำงานที่ถูกลงแผนไว้แล้ว มีตารางงานที่ชัดเจน ควรมีความพึงพอใจที่แท้จริงปราศจากการบังคับหรือกดดันตัวเองมากเกินไปเพราะจะทำให้งานที่ออกมาไม่มีคุณภาพและอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายได้อันเนื่องมาจากการทำงานที่บ้าน นอกจากนี้การทำงานที่บ้านยังเป็นการเปิดโอกาสในการทำงานให้กับผู้ที่มีปัญหาทางด้านสุขภาพร่างกายอีกด้วย

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของการทำงานที่บ้าน หรือ work from home คือ รูปแบบการทำงานแบบใหม่ที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นการทำงานที่บ้าน สามารถให้พนักงานปฏิบัติงานจากนอกสถานที่ได้โดยไม่ต้องเข้าสำนักงาน ไม่เพียงแต่หมายถึงการปฏิบัติงานจากที่บ้านเพียงอย่างเดียวแต่รวมถึงจากสถานที่อื่น ๆ ด้วย โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร การประสานงานกับหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ในการจัดทำแผนปฏิบัติงานนอกสถานที่ (Work From Home) ดังนั้นควรมีความพร้อมในด้านทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับพนักงาน ดังต่อไปนี้

1) จัดเตรียมโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงบนเทคโนโลยีใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) หรือ เทคโนโลยี MPLS (Multiprotocol Label Switching) เพื่อรองรับ การเชื่อมโยงกับ International bandwidth ภายนอกประเทศ

2) จัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต โทรศัพท์เคลื่อนที่ พร้อมกล้องวิดีโอ ลำโพง หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่สามารถเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายหน่วยงานสำหรับปฏิบัติงานร่วมกับผู้ทำงานที่บ้าน

3) จัดเตรียมแอปพลิเคชันและเทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานต่าง ๆ สำหรับการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้ที่ปฏิบัติงาน ณ หน่วยงานกับผู้ที่ทำงานที่บ้าน เช่น แอปพลิเคชันการทำงานสำนักงานออนไลน์ เช่น Microsoft Office, Google G Suite เป็นต้น แอปพลิเคชันรองรับการติดต่อสื่อสารในลักษณะของการประชุมออนไลน์ เช่น ZOOM meeting, CISCO Webex Meeting, Microsoft Teams, LINE Group Call เป็นต้น แอปพลิเคชันสนับสนุนการทำงานร่วมกัน เช่น Microsoft Teams, CISCO Webex Team เป็นต้น

4) จัดเตรียมเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (Virtual Private Network: VPN) ที่มีการป้องกันและความเป็นส่วนตัวที่สูงเมื่อใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตสำหรับการเข้าใช้งานแอปพลิเคชันระบบงานภายในหน่วยงาน ดังนั้น การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) คือ แนวคิดที่พนักงานสามารถปฏิบัติงาน จากที่บ้านได้โดยเป็นการปฏิบัติงานทำงานในรูปแบบใหม่ที่เชื่อมต่อกันด้วยเทคโนโลยีภายใต้การทำงานที่มีความยืดหยุ่นและคล่องตัวในการปฏิบัติงานโดยไม่ยึดติดหรือคำนึงถึงสถานที่ทำงานเป็นสำคัญ แต่ยังคงการทำงานที่มีประสิทธิภาพในขณะที่พนักงานเกิดความสมดุลในการใช้ชีวิต ประโยชน์ของรูปแบบการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) มีข้อดี ดังนี้

1) มีการพัฒนาคุณภาพงานมากขึ้น

- มีผลงานใหม่ๆ
- มีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่
- มีเวลาในการค้นหาแรงบันดาลใจจากหลายๆ ปัจจัยรอบตัว
- ไม่มีกรอบบังคับ

2) มีการทดลองใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการทำงานเพิ่มขึ้น

- การพัฒนานวัตกรรมทางการทำงานใหม่ ๆ
- มีทักษะในการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีหลากหลายรูปแบบมากขึ้น

3) มีเวลาว่างเพิ่มขึ้นในช่วงเช้าหรือเย็น วันละ 1-2 ชั่วโมง ก็สามารถช่วยทำให้มีเวลาในการทำภารกิจต่างๆ ในชีวิตประจำวันเพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องแข่งกับเวลา

4) ช่วยลดความตึงเครียดทั้งร่างกายและจิตใจ

- ไม่ต้องเร่งรีบในการทำงานช่วยทำให้คุณภาพชีวิตด้านสุขภาพกายและใจดีขึ้น
- มีเวลาหาความรู้เพิ่มมากขึ้น

5) เสริมสร้างความรักความผูกพันในครอบครัว

- ดูแลซึ่งกันและกันเป็นการเติมความรักความผูกพันของทุกคนในครอบครัว
- มีเวลาอยู่ด้วยกันและทำกิจกรรมร่วมกันมากขึ้น

6) การทำงานที่บ้านเป็นสามารถป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการอยู่รวมกันเป็นกลุ่มในที่ทำงานจากการระบาด COVID-19

7) ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย เป็นโอกาสที่จะได้เก็บออมเงิน

ฉะนั้นจะเห็นได้ว่าการทำงานที่บ้านของหลายบริษัทรวมถึงหน่วยงานภาครัฐที่จะขยายโอกาสให้บุคลากรได้ทำงานจากนอกสำนักงานมากขึ้น มีการปรับเปลี่ยนระบบต่าง ๆ ให้มีความยืดหยุ่น รวมทั้งยังจะได้เห็นสตาร์ทอัพและนักพัฒนาเทคโนโลยีนำเสนอรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อใช้อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น ถือเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญในการสร้างโอกาสการพัฒนาองค์กรเข้าสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรมที่ทันสมัย เป็นองค์กรที่สามารถหาทางเลือกใหม่ ๆ ที่ช่วยในการบริหารจัดการแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืนในอนาคต

2.3 แนวคิดทฤษฎีสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Jone (อ้างใน สุกุลนารี กาแก้ว, 2546) ได้แบ่งประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนี้

1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) หมายถึง อุณหภูมิห้องถิ่น ขนาดพื้นที่ ภูมิประเทศและภูมิอากาศแต่ละถิ่น เป็นสภาพแวดล้อมที่สำคัญที่ส่งอิทธิพลต่อมนุษย์โดยตรง

2) สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) หมายถึง ผู้คนที่อยู่โดยรอบตัวเรา และมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน อาจจะมีกิจกรรมร่วมกันหรือไม่มีก็ได้

3) สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม (Cultural Environment) สำคัญมากที่สุดเพราะเป็นสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นทั้งหมด เช่น ที่อยู่อาศัย อุปกรณ์เทคโนโลยี เครื่องจักรกล ระเบียบกฎหมาย ประเพณี วัฒนธรรม ความเชื่อ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เป็นต้น

Gilmer (1973) ได้ทำการแยกลักษณะของสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงานที่จะเอื้ออำนวยต่อการทำงานของบุคลากรไว้ด้วยกัน 10 ประการ ดังนี้

1) ความปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความเชื่อมั่นในการทำงาน ความเป็นธรรมจากหัวหน้างาน ความสามัคคี ความรักในองค์กร และความปลอดภัยในการทำงานและสถานที่ทำงาน

2) โอกาสก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่งตามสายงาน หน่วยงานสนับสนุน การเลื่อนเงินเดือนอย่างเป็นธรรม และเงินรางวัลประจำปี

3) องค์กรและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ โครงสร้างขององค์กรที่ได้มาตรฐาน การวางนโยบายขององค์กร ชื่อเสียงและการดำเนินงานขององค์กร

4) ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ เงินเดือนซึ่งเป็นค่าตอบแทนในการทำงาน โดยพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับผลงาน และมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเป็นระบบมาตรฐาน

5) คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) เห็นคุณค่าและความสำคัญของงานที่ทำ มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรีและได้รับการยอมรับนับถือเป็นงานที่ถนัดส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นวัตกรรมใหม่ ๆ ทำให้เกิดมีการเปลี่ยนแปลง

6) การนิเทศงาน (Supervision) คือ การได้รับความเอาใจใส่ ได้รับการให้คำแนะนำงานอย่างใกล้ชิด และได้รับทราบข้อมูลงานที่ถูกต้องจากหัวหน้างาน การนิเทศงานมีความสำคัญในแง่จิตใจของพนักงานควรพิจารณาอย่างรอบคอบและยุติธรรมที่สุด เพราะอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้คนตัดสินใจเปลี่ยนงานหรือออกจากงานได้

7) คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Jobs) คือ การทำงานอยู่ในลักษณะเดียวกัน ได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของงาน มีความร่วมมือและเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน ทำให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพ

8) การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข่าวสารในองค์กร เช่น ข่าวสารความก้าวหน้าขององค์กร ข่าวข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานขององค์กรในปัจจุบันและจะดำเนินงานในอนาคต การรับรู้เกี่ยวกับสายการทำงานและผู้บังคับบัญชา การรับรู้ข่าวสารด้านนโยบาย และข่าวสารอื่น ๆ

9) สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ ที่ปฏิบัติงานมีความสะอาด ระบบงานความปลอดภัยในการทำงาน อุปกรณ์การทำงานพร้อมใช้เสมอ ความเป็นระเบียบของผู้ ชั้้นเก็บของ โต๊ะทำงาน อากาศถ่ายเทดี บรรยากาศที่น่าทำงานมีเสียงรบกวนน้อย แสงสว่างที่เพียงพอ ชั่วโมงทำงานเหมาะสม มีบริการโรงอาหาร มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

10) สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ (Benefits) คือ ผลประโยชน์หรือสวัสดิการต่างๆ ของหน่วยงานที่จัดสรรให้แก่บุคลากร นอกเหนือไปจากเงินเดือนที่ได้รับ เช่น เงินปันผล เงินสะสม บำนาญ วันหยุด การลางานประเภทต่าง ๆ ค่ารักษาพยาบาล ประกันความเสี่ยง ประกันภัย เป็นต้น (รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง, 2547) การวัดผลลัพธ์ของการทำงานต้องคำนึงถึงด้านคุณภาพของงานด้วย นอกเหนือไปจากปริมาณงาน

2.4 แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในข้อจำกัดจากปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ที่จะสามารถทำให้ผลลัพธ์ของงานออกมาได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยได้ศึกษาข้อมูล ดังนี้

- 1) ความหมายของประสิทธิภาพ
- 2) ปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

3) แนวทางการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2538) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ” ในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐยังรวมถึงผลลัพธ์และคุณภาพของผลงาน โดยประสิทธิภาพของงานเป็นสิ่งที่สามารถวัดได้ในหลายด้านด้วยกัน โดยยึดตามแนวทางที่ต้องการพิจารณา ดังนี้

1) มิติในด้านต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ ปัจจัยต่าง ๆ ในการบริหาร เช่น ทรัพยากร งบประมาณ อุปกรณ์ เทคโนโลยี สถานที่ตั้ง ที่มีอยู่คุ้มค่าที่สุด เป็นต้น

2) มิติในด้านกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานตามแผนงาน ข้อมูลถูกต้อง มาตรฐานของงาน ระยะเวลาการดำเนินงาน และความพร้อมของการสนับสนุนไอที ใช้เวลาคุ้มค่า

3) มิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน ส่งผลต่อสังคมและเกิดผลกำไรตามเป้าหมาย รวมถึงผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและการให้บริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2544) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ว่าเป็นคำนาม โดย “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในกรงาน

ฐิตินันท์ สุวรรณศิริ (2550) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) และผลลัพธ์ (output) เพื่อให้ภาระค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งถือว่าเป็นการกระทำที่คำนึงถึงวิธีการใช้ทรัพยากรให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุดเป็นสำคัญ

วิรัช สงวนวงค์วาน (2550) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานจะเป็นตัวชี้วัดความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวของหน่วยงาน ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับหน่วยงานของตนเองและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สาคร สุขศรีวงศ์ (2550) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ปัจจัยนำเข้าน้อยให้ที่สุด เพื่อให้ได้ผลผลิตในจำนวนที่กำหนด ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเกิดจากความสามารถของผู้จัดการในการทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลผลิตที่สูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้า โดยในขณะเดียวกันการใช้ต้นทุนของทรัพยากรต้องต่ำที่สุด

พิทยา บวรวัฒนา (2552) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนที่ต้องการสะท้อนให้เห็นการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานของหนึ่งหน่วยต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปสำหรับการทำงานหนึ่งหน่วยนั้น

พิริยะ ผลพิรุฬห์ (2552) กล่าวถึงความหมายของ ประสิทธิภาพ ในเชิงของการประเมินผลโครงการว่าผลลัพธ์ที่ได้นั้น ใช้เวลา ค่าใช้จ่าย ในการลงทุนน้อยที่สุดหรือไม่

พัฒนา คดีพิศาล (2553) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยให้ได้ผลผลิตออกมามีคุณภาพและจำนวนมากที่สุดในการใช้ทรัพยากรในการ

ดำเนินกิจกรรมต่อน้อยที่สุด มีกลยุทธ์และระบบการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่สมาชิกในทีมมีความเห็นร่วมกันและมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

Zaleanick et al. (1958). กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะดี และมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการในเรื่องต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด หากมีการตอบสนองตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงานแล้ว การทำงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากโดย Zaleanick ได้แบ่งความต้องการในการทำงานออกเป็นภายในและภายนอก ดังนี้ ความต้องการภายนอก ได้แก่ 1. เงินเดือน/ค่าตอบแทน 2. ความปลอดภัย 3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ 4. ตำแหน่ง และความต้องการภายใน ได้แก่ 1. ความเป็นส่วนหนึ่งในทีม 2. ความจงรักภักดี ความไว้วางใจ

Simon (1960) ได้ศึกษาว่า ประสิทธิภาพสูงสุดของงานนั้นต้องมีหลักการพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพจะเท่ากับการผลิตซึ่งอาจเขียนเป็นสูตร ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

โดยที่ E = EFFICIENCY คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = OUTPUT คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = INPUT คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่

ใช้ไป

S = SATISFACTION คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

Herzberg, F.I. (1966) ได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาทำการศึกษเปรียบเทียบกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจและมีประสิทธิภาพ โดยทำการศึกษาวิจัยในเรื่องของทัศนคติของบุคคลที่พอใจและไม่พอใจในการทำงาน พบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลพอใจในการทำงาน มีดังนี้

- 1) การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย
- 2) การที่ได้รับคำชมเมื่อทำงานสำเร็จ
- 3) ลักษณะเนื้อหาของงานมีประสิทธิภาพเป็นที่พอใจ
- 4) การที่ได้มีโอกาสพัฒนาทักษะ และความรู้ ความสามารถในการทำงาน
- 5) ความก้าวหน้าในงานที่ทำ

Woodcock (1989) ได้กล่าวว่า การสร้างทีมการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพจะต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะ 11 ด้าน ดังต่อไปนี้

1) ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles) คือ ในการทำงานจะผสมผสานทักษะ ความรู้ ความสามารถที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

2) มีเป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย (Clear Objectives and Agreed Goals) คือ ทีมการทำงานมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทำงานไปแนวทางเดียวกัน สมาชิกทุกคนในทีมรับรู้ร่วมกัน

3) การเปิดเผยและการเผชิญหน้า (Openness and Confrontation) คือ การทำงานเป็นทีมเป็นไปอย่างเปิดเผย สมาชิกทุกคนสามารถที่จะแสดงความรู้สึกความคิดเห็นต่อการทำงานได้ มีการสื่อสารตรงไปตรงมา หัวหน้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหา สร้างความเข้าใจกัน

4) การสนับสนุนและการไว้วางใจ (Support and Trust) คือ สมาชิกทุกคนจะได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุนกันและกันอย่างยุติธรรม มีความจริงใจต่อกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมทั้งจะรับมือในการแก้ไขปัญหา

5) ความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) คือ สมาชิกในทีมเดียวกันให้ความร่วมมือกัน ช่วยเหลือสนับสนุนกัน และเปลี่ยนความรู้ข้อมูลข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน มีการใช้ความคิดในทางสร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

6) วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound Procedures) คือ การทำงานของทีมที่มีการประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกัน การตัดสินใจจะใช้มติเสียงส่วนมากของทีม

7) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานในทีมต้องมีหัวหน้าทีมที่มีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์นั้น ๆ โดยสมาชิกทุกคนสามารถหมุนเวียนที่จะเป็นผู้นำทีมได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น

8) ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) คือ การติดตามผลและประเมินผลการปฏิบัติงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ และร่วมกันปรับปรุงแก้ไข

9) การพัฒนาบุคลากร (Individual Development) คือ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของสมาชิกในทีม เปิดโอกาสให้ทุกคนได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่

10) สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound Inter-group Relations) คือ การทำงานมีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในเรื่องต่าง ๆ

11) การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) คือ การติดต่อสื่อสารในทีมต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง ชัดเจน เหมาะสม

Harrington Emerson (2002) ได้นำเสนอแนวคิดหลักการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency ดังนี้

- 1) กำหนดเป้าหมายชัดเจน (Clearly defined ideals)
- 2) การใช้หลักเหตุผลพิจารณาจากความเป็นของงาน (Common sense)
- 3) การให้คำแนะนำที่ดี (Competent counsel)

- 4) ระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน (Discipline)
- 5) การปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Fair deal)
- 6) ข้อมูลทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable information)
- 7) รายงานผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ (Dispatching)
- 8) มาตรฐานของงาน เสร็จตรงตามเวลา (Standard and Schedule)
- 9) ผลงานมีมาตรฐาน (Standardized condition)
- 10) การดำเนินงานมีมาตรฐาน (Standardized operation)
- 11) การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด (Standardized directing)
- 12) บำเหน็จ รางวัล (Efficiency reward)

Robbins S.P. (2005). ได้เสนอตัวแบบจำลองของพฤติกรรมองค์กรโดยต้องการแสดงให้เห็นถึงปัจจัย (Basic OB model) ที่เกี่ยวข้องในระดับต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งระดับภายในองค์กร ออกได้เป็น 3 ระดับ คือ

1) ระดับรายบุคคล (Individual level) คือ ลักษณะทาง เพศ อายุ สถานภาพ สมรรถนะ บุคลิกภาพ ค่านิยมและทัศนคติ และความสามารถ ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีติดตัวมาตั้งแต่เริ่มเข้าสู่องค์กร โดยมีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง คือ การรับรู้ แรงจูงใจ และการเรียนรู้ในแต่ละบุคคล ทั้งหมดเป็นสาเหตุของรูปแบบการตัดสินใจรายบุคคลที่ส่งผลในระดับกลุ่ม

2) ระดับกลุ่ม (Group level) ปัจจัยต่าง ๆ เพิ่มเข้ามาในระดับกลุ่ม ประกอบด้วยรูปแบบการสื่อสาร ลักษณะความเป็นผู้นำ ระดับของความขัดแย้ง และความสัมพันธ์ของกลุ่ม

3) ระดับองค์การ (Organization systems level) ประกอบด้วย นโยบาย การฝึกอบรม ทรัพยากรมนุษย์อันหมายถึงกระบวนการสรรหา โปรแกรมฝึกอบรม และแบบแผนประเมินผล การปฏิบัติงานจากกระบวนการทั้ง 3 ระดับ กล่าวคือ ประสิทธิภาพในการทำงานถึงแม้จะมีปัจจัยต่าง ๆ มากมายในองค์การ แต่สิ่งที่สำคัญก็คือ ตัวแปรส่งเข้าไปในแต่ละกระบวนการ ดังนั้น ประสิทธิภาพในการทำงานเปรียบเหมือนผลลัพธ์ที่ได้จะขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล ซึ่งเปรียบเหมือนสิ่งที่ส่งเข้าไปโดยลักษณะเฉพาะตัวดังกล่าวคือ ลักษณะทางสังคม บุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และทักษะส่วนบุคคล เป็นต้น

จากนิยามความหมายของสภาพแวดล้อมการทำงานและประสิทธิภาพของงานข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพมักจะประกอบด้วยหลายส่วนประกอบ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการ มิติความคุ้มค่า รวมไปถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดแต่ก่อให้เกิดผลลัพธ์สูงที่สุด ในการสร้างปริมาณงานโดยยังคงความมีคุณภาพและตรงตามเป้าหมายที่วางไว้และในส่วนของสภาพแวดล้อมที่ตื้นตันต้องเอื้ออำนวยให้การทำงานได้มีประสิทธิภาพและถูกต้องตามมาตรฐาน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด 2019 (COVID-19) ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นปัจจัยต่าง ๆ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานทางไกล ประกอบด้วยงานวิจัยของไทย จำนวน 4 เรื่อง และงานวิจัยต่างประเทศ จำนวน 5 เรื่อง ดังนี้

Kowalski and Swanson (2005) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางไกล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานและองค์การที่ปฏิบัติงานทางไกล รวมไปถึงประโยชน์และความท้าทาย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ได้แก่ 1. ปัจจัยในด้านการสนับสนุน (support) 2. ปัจจัยในด้านการสื่อสาร (Communication) 3. ปัจจัยในด้านความไว้วางใจ (Trust) โดยปัจจัยด้านการสนับสนุน (support) ต้องมาจากการสนับสนุนของผู้บริหารเป็นหลัก ทั้งในเรื่องการปฏิบัติงานทางไกล อุปกรณ์ เทคโนโลยี ที่จำเป็นต่างๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงาน ในส่วนของหัวหน้างาน พบว่า หากยังมีการสนับสนุนจากระดับหัวหน้างานจะส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น รวมไปถึงคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น นอกจากนี้ในส่วนครอบครัวต้องเข้าใจเหตุและให้การสนับสนุน แครพซึ่งกันและกันไม่รบกวนเวลาทำงานย่อมส่งผลดีต่อชีวิตการปฏิบัติงาน สำหรับปัจจัยด้านการสื่อสาร (Communication) มีการติดต่อสื่อสารหลายทิศทาง กล่าวคือ ต้องมีการติดต่อสื่อสารจากลูกน้องไปยังหัวหน้า หัวหน้าไปลูกน้องและการติดต่อสื่อสารในระดับเพื่อนร่วมงาน จึงจะเกิดความสำเร็จของการปฏิบัติงานทางไกล ในส่วนปัจจัยด้านความไว้วางใจ (Trust) นั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เนื่องจากความไว้วางใจเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในองค์กร หัวหน้าต้องมีความเชื่อมั่นไว้วางใจก่อนว่าลูกน้องจะสามารถปฏิบัติงานได้ดี สามารถกำกับตนเองและควบคุมตนเองได้ ประกอบกับลูกน้องเองต้องมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อหน้าหน้าว่าจะมีการปฏิบัติต่อตนเองอย่างเสมอภาค เช่น เปิดโอกาสให้ลูกน้องสามารถตัดสินใจและจัดการปัญหาในงานที่ตนเองรับผิดชอบได้ หัวหน้าเพียงสนับสนุน เสนอแนะ จะส่งผลให้ลูกน้องรู้สึกมีคุณค่า ดังนั้นการปฏิบัติงานทางไกลหากมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี

Demerouti E, Derks D, ten Brummelhuis LL, Bakker AB (2014) ได้ศึกษาวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ : ผลกระทบต่อสภาพการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานและครอบครัว และความเป็นอยู่ที่ดี พบว่า องค์กรต่าง ๆ ได้เริ่มออกแบบแนวทางการทำงานใหม่โดยผสมผสานนวัตกรรมทางเทคโนโลยีเข้ากับแนวทางปฏิบัติประจำวัน ศูนย์กลางของแนวทางใหม่นี้คือขอให้พนักงานจัดระเบียบงานอย่างยืดหยุ่น พนักงานต้องตัดสินใจด้วยตนเองเมื่อทำงาน ทำงานที่ไหน และใช้เครื่องมือสื่อสาร/สื่อใดในการทำงาน การออกแบบงานที่ยืดหยุ่นเช่นนี้ หรือที่เรียกว่า "วิธีการ

ทำงานแบบใหม่" (New ways of working: NWW) ได้รับการยกย่องจนถึงขณะนี้ เนื่องจากจะนำไปสู่กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ามากขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังไม่ค่อยมีใครรู้ว่า NWW มีอิทธิพลต่อพนักงานและครอบครัวอย่างไร บทนี้จะเน้นที่ข้อดีและข้อเสียของ NWW และคำถามว่า NWW ช่วยให้พนักงานค้นหาสมดุลที่ดีขึ้นระหว่างบทบาทงานและบทบาทที่ไม่ทำงานหรือไม่ ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับหลุมพรางและโอกาสที่เป็นไปได้ของ NWW อาจช่วยให้พนักงานใช้ NWW ในลักษณะที่ทำให้พวกเขารวมงานและความรับผิดชอบที่ไม่ใช่งานของตนได้อย่างเหมาะสมที่สุด

Ahrendt D, Cabrita J, Clerici E, et al. (2020) ได้ศึกษาการทำงานที่บ้านในสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 พบว่า การทำงานจากที่บ้าน (WFH) เป็นวิธีการใหม่ในการทำงานให้กับพนักงานหลายล้านคนในสหภาพยุโรปและทั่วโลก เนื่องจากการระบาดใหญ่ คนงานและนายจ้างจำนวนมากจึงต้องเปลี่ยนไปทำงานทางไกลเป็นครั้งแรกโดยกะทันหันและไม่ต้องเตรียมการใด ๆ การประมาณการเบื้องต้นจาก Eurofound ชี้ให้เห็นว่าเนื่องจากการระบาดใหญ่ ชาวยุโรปประมาณ 50% ทำงานจากที่บ้าน (อย่างน้อยบางส่วน) เมื่อเทียบกับ 12% ก่อนเกิดเหตุฉุกเฉิน ในปัจจุบันตัวเลขเหล่านี้ใกล้เคียงกัน โดยพนักงานและองค์กรจำนวนมากอาจเลือกใช้ WFH แม้หลังจากการระบาดใหญ่

Galanti, Teresa M, Pysc; Guidetti, et al. (2021). ได้ศึกษา Work From Home ในช่วงการระบาดของ COVID-19: ผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน การมีส่วนร่วม และความเครียดของพนักงานจากระยะไกล วัตถุประสงค์: การระบาดของ COVID-19 ทำให้การทำงานจากที่บ้าน (WFH) เป็นวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ การศึกษานี้ตรวจสอบผลกระทบที่ความขัดแย้งระหว่างงานครอบครัว การแตกแยกทางสังคม สภาพแวดล้อมที่ทำให้เสียสมาธิ ความเป็นอิสระในการทำงาน และภาวะผู้นำในตนเองที่มีต่อผลผลิตของพนักงาน ความผูกพันในการทำงาน และความเครียดที่ได้รับเมื่อ WFH ระหว่างการระบาดใหญ่ การศึกษาในครั้งนี้ได้วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมผ่านแบบสอบถามออนไลน์ที่กรอกโดยพนักงาน WFH 209 คนในช่วงการระบาดใหญ่ สมมติฐานถูกทดสอบโดยใช้การถดถอยเชิงเส้นแบบลำดับขั้น พบว่าความขัดแย้งเรื่องงานครอบครัวและการแยกตัวทางสังคมของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทางลบ ในขณะที่ภาวะผู้นำตนเองและความเป็นอิสระมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลผลิต WFH และการมีส่วนร่วมของ WFH ความขัดแย้งเรื่องงานครอบครัวและการแยกตัวทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดของ WFH ซึ่งไม่ได้รับผลกระทบจากความเป็นอิสระและภาวะผู้นำตนเอง แง่มุมที่เกี่ยวข้องกับบุคคลและการทำงานเป็นอุปสรรคและอำนวยความสะดวกแก่ WFH ในช่วงการระบาดของ COVID-19

ปรัชญา เพ็งถมยา (2563) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ รวมทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ กรณีศึกษา ส่วนมาตรฐานเออีโอ กรมศุลกากร โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของบุคลากรกรมศุลกากร ในช่วงวิกฤติการเกิดโรคระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) 2. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงให้การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของบุคลากรกรมศุลกากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. กระบวนการที่ใช้ในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ คือ ให้เจ้าหน้าที่แบ่งออกเป็น 3 ผลัด สลับมาทำงานที่สำนักงาน สัปดาห์ละ 1 ผลัด ส่วนเจ้าหน้าที่ผลัดอื่นให้ปฏิบัติงานที่พักอาศัยเท่านั้น โดยแต่ละผลัดจะมีหัวหน้าผลัดเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในผลัดนั้น ๆ และจัดเวลาพักกลางวันในลักษณะหลวมเวลา ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ที่พักอาศัย ต้องลงเวลาปฏิบัติราชการผ่านระบบออนไลน์ Work@Home ซึ่งเป็นระบบของกรมศุลกากร โดยทุกคนจะมีการสื่อสารกันผ่านกลุ่มไลน์แอปพลิเคชันและเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องรายงานผลการปฏิบัติราชการผ่านแบบฟอร์มที่กำหนดผ่านผู้บังคับบัญชาในวันสุดท้ายของสัปดาห์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) 2. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของนโยบายไปปฏิบัติของส่วนมาตรฐานเออีโอ ได้แก่ 2.1) ความเพียงพอของทรัพยากร 2.2) บุคลากรหรือความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน 2.3) ผู้บังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติงาน และรูปแบบการปฏิบัติงานต้องมีความยืดหยุ่น 2.4) เทคโนโลยีรวมถึงความสามารถในการใช้งาน 2.5) การติดต่อสื่อสาร 3. ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการของส่วนมาตรฐานเออีโอ ได้แก่ 3.1) ปัญหาความไม่เพียงพอของทรัพยากร 3.2) ปัญหาการติดต่อสื่อสาร 3.3) ปัญหารูปแบบการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน 3.4) ปัญหาที่ไม่สามารถปฏิบัติงานบางประเภทได้ 3.5) ปัญหาสภาพแวดล้อม 4. แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ได้แก่ 4.1) ด้านทรัพยากร 4.2) ด้านความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน 4.3) ด้านเทคโนโลยี

Wang B, Liu Y, Qian J, Parker SK (2021) ได้ศึกษางานวิจัยการทำงานทางไกลในช่วงการระบาดของ COVID-19 พบว่า การระบาดของไวรัสโควิด-19 ได้บีบบังคับองค์กรส่วนใหญ่ให้นำวิธีการทำงานนี้มาใช้ บ่อยครั้งโดยไม่ต้องให้พนักงานมีทักษะที่จำเป็นในการทำงานทางไกล การศึกษาในปัจจุบันได้รวมการวิจัยเกี่ยวกับงานทางไกลในช่วงการระบาดใหญ่ของโควิด-19 ที่เน้นย้ำถึงความต้องการงานบางอย่าง และทรัพยากรที่อาจส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ด้านลบ (ความเครียดจากการทำงาน) และผลบวก (ความผูกพันในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน) ของการทำงานระยะไกลของพนักงาน นอกจากนี้ เนื่องจากแนวโน้มการทำงานทางไกลคาดว่าจะเพิ่มขึ้นแม้หลังการระบาดใหญ่ การศึกษานี้อาจให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับผลที่ตามมาที่เกี่ยวข้องกับงานและบุคคลของการทำงานระยะไกลในระหว่างและหลังการแพร่ระบาด

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยได้พิจารณาถึงปัจจัยที่มีความสอดคล้องต่อบริบทการทำงานของกรมศุลกากร โดยที่ผู้วิจัยได้เลือกปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ในประเด็นการรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ (Perceived Usefulness)

เพื่อวัดระดับที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) และความเข้ากันได้ในการใช้ (Compatibility) แสดงถึงระดับความรู้และทัศนคติในความเข้ากันได้ของผู้ใช้งานในการนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานที่ตนเองรับผิดชอบ และนำปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์การในการปฏิบัติงานในด้านการบริหาร เทคนิค จิตสังคม มาประกอบการวัดทัศนคติของพนักงานในประเด็นการกำหนดนโยบายองค์กร การสนับสนุนอุปกรณ์ และการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน ต่างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้านทั้งในทางกายภาพและทางสังคม นอกจากนี้ผู้วิจัยยังต้องการวัดระดับความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งแบบปกติ (On site) และการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) โดยที่ผู้วิจัยเลือกองค์ประกอบด้านประสิทธิภาพที่สอดคล้องต่อการวัดความสำเร็จของงานที่กรมศุลกากรกำหนด คือ คุณภาพงาน ปริมาณงานสำเร็จตามตัวชี้วัด การบริหารโครงการ/ กิจกรรมได้ตรงตามกรอบของเวลา และการใช้งบประมาณได้ตรงตามแผนโครงการ/กิจกรรมที่วางไว้

2.6 ข้อปฏิบัตินอกสถานที่ตั้งของกรมศุลกากร

กรมศุลกากรได้ดำเนินการปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลในมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยได้จัดทำข้อปฏิบัติตามบันทึกฯ ศูนย์ฯ COVID-19 ของกรมศุลกากรที่ กค 1501/5605 ลงวันที่ 17 เมษายน 2563 เรื่อง แนวทางการลงเวลาเข้า-เลิกงานด้วยระบบ Work@Home กำหนดให้ทุกหน่วยงานทดลองใช้ระบบระหว่างวันที่ 20 – 30 เมษายน 2563 และเริ่มใช้งานจริงตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2563 เป็นต้นไป นั้น คณะทำงานศูนย์ฯ COVID - 19 ของกรมศุลกากร ได้มีการประชุมเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2563 และมีมติกำหนดแนวทางการลงเวลาเข้า-เลิกงานด้วยระบบ Work@Home ดังนี้

1. ระบบ Work@Home จะใช้เฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ตามที่รัฐบาลประกาศกำหนดเท่านั้น

2. เจ้าหน้าที่ทุกคน ทั้งที่ปฏิบัติงานในและนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ต้องบันทึกเวลาเข้า-เลิกงานด้วยระบบ Work@Home วันละ 2 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 "บันทึกเวลามา"

ครั้งที่ 2 "บันทึกเวลากลับ"

- กรณีไม่ปฏิบัติล่วงเวลา ให้บันทึกเวลากลับตั้งแต่ 16.30 น. เป็นต้นไป

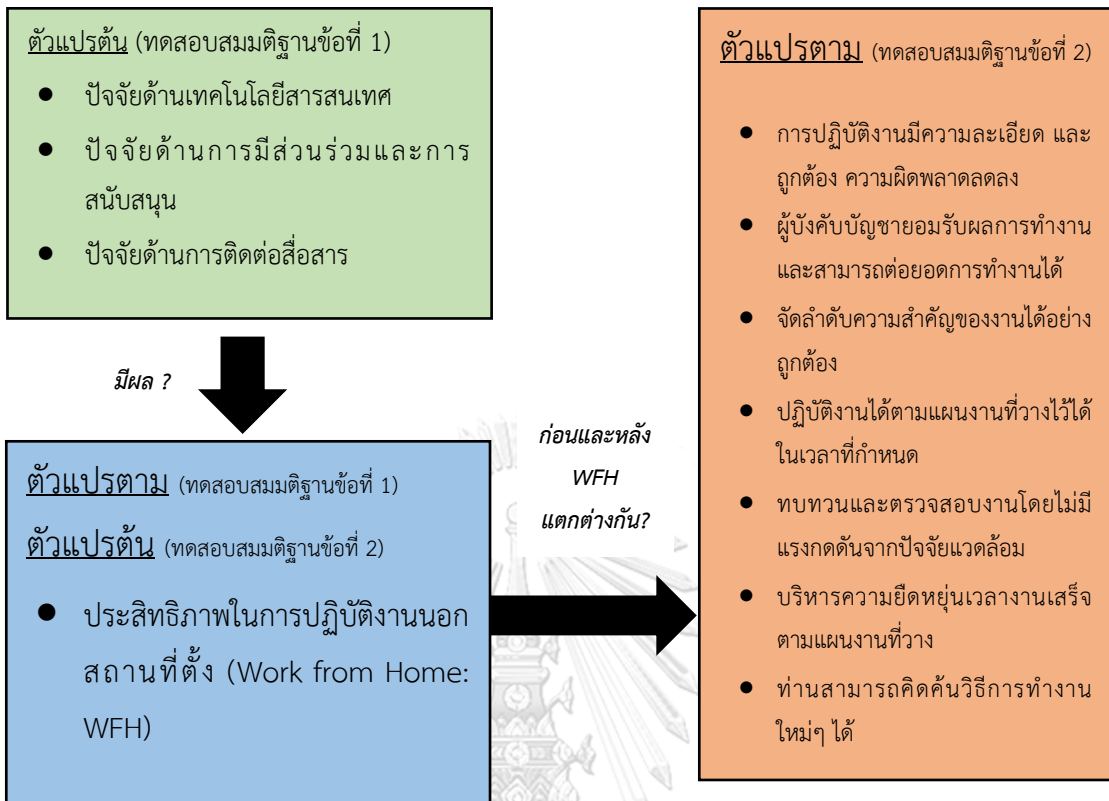
- กรณีต้องปฏิบัติล่วงเวลา ให้บันทึกเวลากลับตั้งแต่ 18.30 น. เป็นต้นไป

หรือเวลาอื่นตามที่หน่วยงานกำหนด

3. กรณีปฏิบัติงานในสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ให้บันทึกเวลาเข้า-เลิกงานในระบบฯ และลงลายมือชื่อในสมุดบัญชีลงเวลาการปฏิบัติราชการ (แบบที่ ๑๔) ด้วยโดยให้เวลาสอดคล้องกัน ทั้งนี้ ให้หมายรวมถึงการลงลายมือชื่อในสมุดปฏิบัติงานล่วงเวลา ในกรณีที่มีการปฏิบัติงานล่วงเวลา
4. กรณีปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ไม่ต้องลงลายมือชื่อในสมุดบัญชีลงเวลาการปฏิบัติราชการ (แบบที่ 14) แต่ให้ผู้บังคับบัญชาสั่งพิมพ์รายงานการบันทึกเวลาจากระบบฯ และลงลายมือชื่อรับรองเป็นรายวัน เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน
5. กรณีลืมนับบันทึกเวลาเข้า-เลิกงานในระบบฯ ให้ดำเนินการ ดังนี้
 - 5.1 หากไม่ได้บันทึกเวลาเข้างาน สามารถบันทึกเวลาได้ในขณะนั้น โดยระบุเหตุผลพร้อมรายละเอียดการรายงานตัวในช่อง "หมายเหตุ"
 - 5.2 หากบันทึกเวลาเข้างานแล้ว แต่ไม่ได้บันทึกเวลากลับ สามารถบันทึกเวลากลับได้โดยระบุเหตุผลในช่อง "หมายเหตุ"
 - 5.3 หากบันทึกเวลาเข้างานในระบบฯ แล้ว แต่พบข้อผิดพลาดเกี่ยวกับ สถานที่ปฏิบัติงาน ผลัด การลา หรืออื่น ๆ สามารถแก้ไขข้อมูลได้ก่อนบันทึกเวลากลับ
6. การ "เปิดแชร์ตำแหน่งให้ผู้บังคับบัญชา" ไม่จำเป็นต้องดำเนินการ
7. กรณีระบบฯ ชัดข้องหรือไม่สามารถเข้าใช้งานระบบฯ ได้ ให้รายงานการเข้า-เลิกงานต่อผู้บังคับบัญชาในช่องทางอื่นไว้เป็นหลักฐาน เช่น โทรศัพท์ การเขียนรายงาน LINE หรือ e-mail
8. สามารถศึกษารายละเอียดการใช้งานและการแก้ไขปัญหาได้จากคู่มือการใช้งานระบบ Work@Home ที่แนบมาในระบบสรรบรรณอิเล็กทรอนิกส์
9. ให้ผู้บังคับบัญชาควบคุม กำกับดูแล การบันทึกเวลาเข้า-เลิกงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเคร่งครัด

2.7 กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดการวิจัย จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) แนวคิดทฤษฎีสภาพแวดล้อมในการทำงาน แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยผ่านการแบ่งกลุ่มปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการนำแนวคิดการทำงานที่บ้านมาปรับใช้ในกรมศุลกากร สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ดังนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา : กรมศุลกากร โดยกำหนดรูปแบบการศึกษาเป็นแบบผสม (Mixed Methods Research) คือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้มาซึ่งความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง จาก 2 แหล่ง คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ดังนี้

3.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม คือ การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ โดยมาจากการสอบถามความคิดเห็นจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการวิจัยเชิงปริมาณจะมีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

(1) ประชากร (Population) ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมศุลกากร ทุกกลุ่มงาน (สายงานสนับสนุนภารกิจกรมฯ) ทุกตำแหน่งที่มีการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำนวน 795 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2565)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรบุคลากรของกรมศุลกากร

กลุ่มงาน	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว	รวม
	(คน)	(คน)	(คน)	(คน)	(คน)
1. ผู้บริหาร	8	-	-	-	8
2. สำนักงานเลขานุการกรม	144	5	64	28	241
3. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	43	1	18	6	68
4. กองบริหารทรัพยากรบุคคล	106	-	33	19	158
5. กองกฎหมาย	106	-	39	27	172
6. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	89	-	14	9	112
7. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	13	-	3	-	16
8. กลุ่มตรวจสอบภายใน	17	-	3	-	20
รวมบุคลากรทั้งหมด (คน)	526	6	174	89	795

(2) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทุกกลุ่มงาน ทุกตำแหน่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรชัดเจนโดยใช้วิธีของ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ช่วงความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% (0.05) ดังนี้

สูตรการคำนวณของยามาเน่

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

รูปภาพที่ 1 แสดงสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรกรมศุลกากร

โดยที่

n แทน จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N (0.05)^2}$$

$$n = \frac{795}{1 + (795)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{795}{2.9875}$$

$$n = 266.1087$$

ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้จริง จำนวน 266 คน จากจำนวนรวมทั้งหมดของประชากรของกรมศุลกากรที่ใช้ในการศึกษา

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของกรมศุลกากร

กลุ่มงาน	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงาน ราชการ	ลูกจ้าง ชั่วคราว	รวม
	(คน)	(คน)	(คน)	(คน)	(คน)
รวมบุคลากรทั้งหมด (คน)%	526 66 %	6 0.75%	174 22%	89 11%	795
กลุ่มตัวอย่าง (คน) %	<u>178</u> (22.8%)	1 (0.25%)	<u>58</u> (7.58%)	<u>29</u> (3.7%)	266

(3) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Infomants) ในการให้สัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 8 คน โดยคัดเลือกจากตัวแทนกลุ่มงานทั้ง 8 กลุ่มของสายงานสนับสนุน ที่มีประสบการณ์ทำงานตรงสายงานอย่างน้อย 5 ปี ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนบุคลากรกรมศุลกากรที่ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก

กลุ่มงาน	จำนวน/คน
1. ผู้บริหาร	1
2. สำนักงานเลขานุการกรม	1
3. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	2
4. กองบริหารทรัพยากรบุคคล	1
5. กองกฎหมาย	1
6. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	1
7. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	1
รวมบุคลากรทั้งหมด (คน)	8 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามแบบแจกกระดาษ จำนวน 200 ฉบับ คัดเลือกข้อมูลจริง 164 ฉบับ และแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 102 ฉบับ ทั้ง 2 แบบ เพื่อให้สะดวกสำหรับความถนัดของแต่ละกลุ่มตัวอย่างโดยเริ่มเก็บแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 1 - 15

พฤษภาคม 2565 และรวบรวมแบบสอบถามระหว่างวันที่ 16 – 20 พฤษภาคม 2565 โดยได้คัดแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด จำนวน 266 คน

3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) แนวคิดทฤษฎีสภาพแวดล้อมในการทำงาน แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งและประสิทธิภาพการทำงาน จากหนังสือ เอกสาร ตำรา วารสาร วิชาการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ บทความ และช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) 2 เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

3.2.1 แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ยกร่างแบบสอบถามจากแนวคิดทฤษฎีที่ได้ทบทวนมา คือ แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home : WFH) แนวคิดทฤษฎีสภาพแวดล้อมในการทำงาน แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน โดยแบบสอบถาม จะประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home)

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home)

สำหรับรูปแบบข้อคำถามในส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale ตามรูปแบบของ Likert Scale จำนวน 25 ข้อ โดยให้ผู้ตอบคำถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวมี 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับน้อยที่สุด = 1 คะแนน

ระดับน้อย = 2 คะแนน

ระดับปานกลาง = 3 คะแนน

ระดับมาก = 4 คะแนน

ระดับมากที่สุด = 5 คะแนน

เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยที่กำหนด (Likert Scale) เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยในช่วงคะแนนต่าง ๆ มีสมการคำนวณอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.8 ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงาน น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงาน ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงาน มาก

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงาน มากที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) รวมถึงมาตรการในการส่งเสริมการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของกรมศุลกากร รูปแบบคำถามปลายเปิด

3.2.2 แบบสัมภาษณ์ การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ของกรมศุลกากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) และข้อเสนอแนะในการนำแนวคิดมาปรับใช้ในกรมศุลกากร โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 2 คำถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นในการนำแนวคิดการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งมาปรับใช้ในกรมศุลกากร ลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายเปิด จำนวน 4 คำถาม ได้แก่

1. ท่านมีความเห็นอย่างไรในการปรับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันเป็นการทำงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home: WFH)

2. ท่านคิดว่าการปรับรูปแบบการทำงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ของกรมศุลกากรมีข้อดี ข้อเสีย ใดๆในปัจจุบัน

3. ท่านคิดว่าผลสัมฤทธิ์ของงานระหว่างการทำงานที่ทำงานกับการทำงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home: WFH)แตกต่างกันหรือไม่

4. ท่านคิดว่าแนวโน้มการทำงานในอนาคตจะมีการปรับปรุงรูปแบบการทำงานใหม่ ใดๆ โดยได้รับอิทธิพลของการทำงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) หรือไม่

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ มี 2 รูปแบบ คือ 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ SPSS โดย

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ กลุ่มงาน สภาพความเป็นอยู่ สถานที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) และรูปแบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้งาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของข้าราชการในช่วงวิกฤติการเกิดโรคระบาดของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ Paired sample t-test และ ANOVA (Analysis of Variance) ระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.05

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ Paired sample t-test ระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.05

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งได้จากข้อความปลายเปิดและผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 8 คน โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลจากคำถามปลายเปิดในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) และผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานแบบ Work From Home ของบุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร มาวิเคราะห์และสรุปผล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ผลตามระเบียบวิธีการทางสถิติที่ได้จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรกรมศุลกากรในช่วงวิกฤติการเกิดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และจากการศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรกรมศุลกากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น จากนั้นจึงนำผลมาวิเคราะห์เสนอในรูปแบบตารางและแผนภูมิประกอบความเรียง โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของข้าราชการในช่วงวิกฤติการเกิดโรคระบาดของบุคลากร กรมศุลกากร ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและได้นำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติ ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	94	35.3
หญิง	172	64.7
รวม	266	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 มากกว่าเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 30 ปี	86	32.3
31-40 ปี	104	39.1
41-50 ปี	52	19.5
51-60 ปี	24	9.0
รวม	266	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมามีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 86 คน 41-50 ปี จำนวน 52 คน และ 51-60 ปี จำนวน 24 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.3, 19.5 และ 9.0 ตามลำดับ)

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	16.9
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	148	55.6
ปริญญาโท	67	25.2
ปริญญาเอก	6	2.3
รวม	266	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมามีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 67 คน ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน และปริญญาเอก จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.2, 16.9 และ 2.3 ตามลำดับ)

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
โสด	171	64.3
สมรส/อยู่ด้วยกัน	91	34.2
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4	1.5
รวม	266	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมามีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 91 คน และมีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 34.2 และ 1.5 ตามลำดับ)

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามกลุ่มงาน

กลุ่มงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	35	13.2
2. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	42	15.8
3. กองบริหารทรัพยากรบุคคล	28	10.5
4. ผู้บริหาร	4	1.5
5. สำนักงานเลขานุการกรม	97	36.5
6. กองกฎหมาย	14	5.3
7. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	30	11.3
8. กลุ่มตรวจสอบภายใน	16	6.0
รวม	266	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นสำนักงานเลขานุการกรม จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาเป็นศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจำนวน 42 คน-กองยุทธศาสตร์และแผนงาน จำนวน 35 คน กลุ่มพัฒนาระบบบริหารจำนวน 30 คน กองบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 28 คน กลุ่มตรวจสอบภายใน จำนวน 16 คน กองกฎหมาย จำนวน 14 คน และผู้บริหาร จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 15.8, 13.2, 11.3, 10.5, 6.0, 5.3 และ 1.5 ตามลำดับ)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามสภาพความเป็นอยู่

สภาพความเป็นอยู่	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อยู่คนเดียว	122	45.9
อยู่เป็นครอบครัว	136	51.1
อยู่กับเพื่อน	8	3.0
รวม	266	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่กับครอบครัว จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมาคือ อยู่คนเดียว จำนวน 122 คน และอยู่กับเพื่อน จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 45.9 และ 3.0 ตามลำดับ)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) และรูปแบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้งาน

สถานที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง และรูปแบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ภายในบ้าน/อินเทอร์เน็ตมือถือ/WIFI	140	52.6
ภายนอกบ้าน/อินเทอร์เน็ตมือถือ/WIFI	126	47.4
รวม	266	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ภายในบ้าน และใช้อินเทอร์เน็ตมือถือ/WIFI ในการปฏิบัติงาน จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 มากกว่าปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ภายนอกบ้าน และใช้อินเทอร์เน็ตมือถือ/WIFI ในการปฏิบัติงาน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์สถิติปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรกรมศุลกากรในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ดังนี้

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ในภาพรวม เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH

ปัจจัย	ก่อน WFH			ระหว่าง WFH		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านเทคโนโลยี	3.53	1.103	มาก	3.81	1.015	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน	3.86	0.825	มาก	3.62	0.943	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.94	0.800	มาก	3.69	1.038	มาก
ภาพรวม	3.75	0.961	มาก	3.72	1.004	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ในภาพรวม ก่อน WFH ($\bar{X}=3.75$, S.D.= 0.961) อยู่ในระดับมาก ส่วนระหว่าง WFH ($\bar{X}=3.72$, S.D.=1.004) อยู่ในระดับมาก ไม่ต่างกัน

เมื่อพิจารณาในภาพรวม ก่อน WFH แยกเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.94$, S.D.= 0.800) อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน ($\bar{X}=3.85$, S.D.=0.825) อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ($\bar{X}=3.53$, S.D.=1.103) อยู่ในระดับมาก

และภาพรวม ระหว่าง WFH แยกเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.81$, S.D.=1.015) อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X}=3.69$, S.D.=1.038) อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน ($\bar{X}=3.62$, S.D.=0.943) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ในด้านเทคโนโลยี เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH

ด้านเทคโนโลยี	ก่อน WFH			ระหว่าง WFH		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
1. มีปัจจัยสำนักงานที่เอื้ออำนวยต่อการ การทำงานที่บ้าน เช่น คอมพิวเตอร์, โน้ตบุ๊ก	3.64	1.181	มาก	3.92	0.916	มาก
2. มีปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการ ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (WFH) ได้แก่ อินเทอร์เน็ต	3.77	1.001	มาก	4.03	0.844	มาก
3. มีปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการ ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (WFH) ได้แก่ ปริ้นเตอร์,scanner	3.39	1.255	ปาน กลาง	3.24	1.332	ปาน กลาง
4. มีความสามารถในการนำ เทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในการทำงาน ปฏิบัติงานของท่านได้ เช่น แอป พลิเคชันต่างๆ เป็นต้น	3.54	1.075	มาก	4.06	0.891	มาก
5. การนำเทคโนโลยีมาใช้ปฏิบัติงาน ทำให้ทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น และมีเวลาในการทำอย่างอื่นเพิ่ม มากขึ้น	3.62	1.015	มาก	3.90	0.837	มาก
6. มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ เทคโนโลยีขั้นสูงโดยทำงานไม่ได้ หากต้องใช้ทักษะไอทีขั้นสูง เช่น การเชื่อมต่อสัญญาณที่ต้องตั้งค่า ซับซ้อน การสมัครความปลอดภัย ขั้นสูง เป็นต้น	3.07	0.992	ปาน กลาง	3.47	1.071	มาก
7. สามารถใช้ซอฟต์แวร์สำหรับการ ทำงานขั้นพื้นฐานได้ เช่น word, excel, power point เป็นต้น	3.70	1.036	มาก	4.06	0.791	มาก
ภาพรวม	3.53	1.103	มาก	3.81	1.015	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ในภาพรวม ด้านเทคโนโลยี ก่อน WFH (\bar{X} =3.53, S.D.= 1.103) อยู่ในระดับมาก ส่วนระหว่าง WFH (\bar{X} =3.81, S.D.=1.015) อยู่ในระดับมาก ไม่ต่างกัน

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายปัจจัย ก่อน WFH พบว่า มีปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (WFH) ได้แก่ อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} =3.77, S.D.= 1.001) อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ สามารถใช้ซอฟต์แวร์สำหรับการทำงานขั้นพื้นฐานได้ เช่น word, excel, power point (\bar{X} =3.70, S.D.=1.036) อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงโดยไม่สามารถทำงานได้หากต้องใช้ทักษะไอทีขั้นสูง เช่น การเชื่อมต่อสัญญาณที่ต้องตั้งค่าซับซ้อน การสมัครความปลอดภัยขั้นสูง (\bar{X} =3.07, S.D.=0.992) อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายปัจจัย ระหว่าง WFH พบว่า มีความสามารถในการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาประกอบใช้ในการปฏิบัติงานของท่านได้ เช่น แอปพลิเคชันต่างๆ (\bar{X} =4.06, S.D.= 0.891) และสามารถใช้อุปกรณ์สำหรับการทำงานขั้นพื้นฐานได้ เช่น word, excel, power point (\bar{X} =4.06, S.D.=0.791) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ มีปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (WFH) ได้แก่ อินเทอร์เน็ต (\bar{X} =4.03, S.D.=0.844) อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด และปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (WFH) ได้แก่ ปริ้นเตอร์, scanner (\bar{X} =3.24, S.D.=1.332) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ในด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนเปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH

ด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุน	ก่อน WFH			ระหว่าง WFH		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
1. สามารถวางแผนการปฏิบัติงานและจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละวันได้เอง	3.92	0.836	มาก	3.67	.889	มาก
2. สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานที่ได้รับมอบหมายได้ในระหว่างปฏิบัติงานที่บ้าน	3.91	0.801	มาก	3.71	.829	มาก
3. หัวหน้าที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานในช่วงที่ปฏิบัติงานที่บ้าน ทำให้งานถูกต้อง รวดเร็ว และสำเร็จตามเป้าหมาย	3.87	0.783	มาก	3.64	.946	มาก
4. มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อต้องปฏิบัติงานที่บ้าน	3.92	0.797	มาก	3.66	1.005	มาก
5. มีโอกาสในการคิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ และมีเวลาในการแก้ไขปัญหาได้ดีมีประสิทธิผลมากขึ้น	3.68	0.882	มาก	3.44	1.016	มาก
ภาพรวม	3.86	0.825	มาก	3.62	0.943	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ในภาพรวมด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนไม่ต่างกัน โดยก่อน

WFH (\bar{X} =3.86, S.D.=0.825) อยู่ในระดับมาก ส่วนระหว่าง WFH (\bar{X} =3.62, S.D.=0.943) อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายปัจจัย ก่อน WFH พบว่า สามารถวางแผนการปฏิบัติงานและจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละวันได้เอง (\bar{X} =3.92, S.D.=0.836) และหัวหน้าให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อต้องปฏิบัติงานที่บ้าน (\bar{X} =3.92, S.D.=0.797) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานที่ได้รับมอบหมายได้ในระหว่างปฏิบัติงานที่บ้าน (\bar{X} =3.91, S.D.= 0.801) อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด มีโอกาสในการคิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ และมีเวลาในการแก้ไขปัญหาได้ดีมีประสิทธิภาพมากขึ้น (\bar{X} =3.68, S.D.=0.882) อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายปัจจัย ระหว่าง WFH พบว่า สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานที่ได้รับมอบหมายได้ในระหว่างปฏิบัติงานที่บ้าน (\bar{X} =3.71, S.D.=0.829) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ สามารถวางแผนการปฏิบัติงานและจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละวันได้เอง (\bar{X} =3.67, S.D.=0.889) อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด มีโอกาสในการคิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ และมีเวลาในการแก้ไขปัญหาได้ดีมีประสิทธิภาพมากขึ้น (\bar{X} =3.44, S.D.=1.016) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ในด้านการติดต่อสื่อสาร เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ก่อน WFH			ระหว่าง WFH		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
1. หัวหน้างานมีการประชุมและติดตามงานผ่านทางช่องทางออนไลน์ เช่น Line หรือ Zoom ในช่วงระหว่างปฏิบัติงานที่บ้าน	3.12	1.152	ปานกลาง	4.20	0.930	มาก
2. สามารถติดต่อ/ประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้ตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน	3.96	0.816	มาก	3.86	0.884	มาก
3. สามารถติดต่อกับหัวหน้างานได้ตลอดเวลาในช่วงที่ปฏิบัติงาน	3.98	0.791	มาก	3.87	0.855	มาก
4. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการปฏิบัติงานเหมาะสม	3.93	0.793	มาก	3.64	0.977	มาก
5. การดูแลร่างกายที่พร้อมสมบูรณ์ส่งผลให้ทักษะการติดต่อสื่อสารดีขึ้น	3.86	0.788	มาก	3.62	1.072	มาก
6. มีความสุขมากขึ้นเมื่อได้ปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่อคู่สื่อสาร และเรื่องราวที่สื่อสาร	3.97	0.812	มาก	3.47	1.289	มาก
ภาพรวม	3.94	0.800	มาก	3.69	1.038	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ในภาพรวม ด้านการติดต่อสื่อสาร ก่อน WFH (\bar{X} =3.94, S.D.=0.800) อยู่ในระดับมาก ส่วนระหว่าง WFH (\bar{X} =3.69, S.D.=1.038) อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายปัจจัย ก่อน WFH พบว่า สามารถติดต่อกับหัวหน้างานได้ตลอดเวลาในช่วงที่ปฏิบัติงาน (\bar{X} =3.98, S.D.=0.791) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ มีความสุขมากขึ้นเมื่อได้ปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่อคู่สื่อสาร และเรื่องราวที่สื่อสาร (\bar{X} =3.97, S.D.= 0.812) อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด หัวหน้างานมีการประชุมและติดตามงานผ่านทางช่องทางออนไลน์ เช่น Line หรือ Zoom ในช่วงระหว่างปฏิบัติงานที่บ้าน (\bar{X} =3.12, S.D.=1.152) อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายปัจจัย ระหว่าง WFH พบว่า หัวหน้างานมีการประชุมและติดตามงานผ่านทางช่องทางออนไลน์ เช่น Line หรือ Zoom ในช่วงระหว่างปฏิบัติงานที่บ้าน (\bar{X} =4.20, S.D.=0.930) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ สามารถติดต่อกับหัวหน้างานได้ตลอดเวลาในช่วงที่ปฏิบัติงาน (\bar{X} =3.87, S.D.=0.855) อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด มีความสุขมากขึ้นเมื่อได้ปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่อคู่สื่อสาร และเรื่องราวที่สื่อสาร (\bar{X} =3.47, S.D.=1.289) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 15 แสดงผลความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH

ปัจจัย	Paired sample t-test				
	ความคิดเห็น	Mean	S.D.	t	Sig.
ด้านเทคโนโลยี	ก่อน WFH	3.53	1.103	-10.055	0.000*
	ระหว่าง WFH	3.81	1.015		
ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน	ก่อน WFH	3.86	0.825	10.106	0.000*
	ระหว่าง WFH	3.62	0.943		
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ก่อน WFH	3.94	0.800	8.678	0.000*
	ระหว่าง WFH	3.69	1.038		
ภาพรวม	ก่อน WFH	3.75	0.691	1.621	0.105
	ระหว่าง WFH	3.72	1.004		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 ในภาพรวม พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.105 ($t=1.621$) ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านเทคโนโลยี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ($t=-10.055$) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH ในด้านเทคโนโลยี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ($t=10.106$) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH ในด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ($t=8.678$) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home :

WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH ในด้านการติดต่อสื่อสาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ก่อน WFH จำแนกตามปัจจัยในแต่ละด้าน

ปัจจัย	One-way ANOVA (Analysis of Variance)			
	Mean	S.D.	F	Sig.
ด้านเทคโนโลยี	3.53	1.103	86.172	0.000*
ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน	3.86	0.825		
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.94	0.800		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05*

จากตารางที่ 16 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ($F=86.172$) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างก่อน WFH จำแนกตามปัจจัยในแต่ละด้าน ระหว่างด้านเทคโนโลยี ($\bar{X}=3.53$, $S.D.=1.103$) ด้านการมีส่วนร่วมในการสนับสนุน ($\bar{X}=3.86$, $S.D.=0.825$) และด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X}=3.94$, $S.D.=0.800$) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงทำการวิเคราะห์ต่อเนื่องด้วยการทดสอบความแตกต่างรายคู่แบบพหุคูณ (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) ซึ่งแสดงในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ก่อน WFH จำแนกตามปัจจัยในแต่ละด้าน

ปัจจัย	Mean	(X1)	(X2)	(X3)
		3.53	3.86	3.94
ด้านเทคโนโลยี (X1)	3.53	-	(-0.330) 0.000*	(-0.408) 0.000*
ด้านการมีส่วนร่วมและ การสนับสนุน (X2)	3.86		-	(-0.078) 0.033*
ด้านการติดต่อสื่อสาร (X3)	3.94			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ก่อน WFH จำแนกตามปัจจัยในแต่ละด้าน โดยทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จากการทดสอบพบว่า

ด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) มากกว่าด้านมีส่วนร่วมและการสนับสนุน และมากกว่าด้านเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านมีส่วนร่วมและการสนับสนุน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) มากกว่าด้านเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 18 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ระหว่าง WFH จำแนกตามปัจจัยในแต่ละด้าน

ปัจจัย	One-way ANOVA (Analysis of Variance)			
	Mean	S.D.	F	Sig.
ด้านเทคโนโลยี	3.81	1.015	14.453	0.000*
ด้านมีส่วนร่วมและการสนับสนุน	3.62	0.943		
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.69	1.038		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05*

จากตารางที่ 18 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ($F=14.453$) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง WFH จำแนกตามปัจจัยในแต่ละด้าน ระหว่างด้านเทคโนโลยี ($\bar{X}=3.81$, $S.D.=1.015$) ด้านมีส่วนร่วมในการสนับสนุน ($\bar{X}=3.62$, $S.D.=0.943$) และด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X}=3.69$, $S.D.=1.038$) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงทำการวิเคราะห์ต่อเนื่องด้วยการทดสอบความแตกต่างรายคู่แบบพหุคูณ (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD) ซึ่งแสดงในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ระหว่าง WFH จำแนกตามปัจจัยในแต่ละด้าน

ปัจจัย	Mean	(X1)	(X2)	(X3)
		3.81	3.62	3.69
ด้านเทคโนโลยี (X1)	3.81	-	(0.188) 0.000*	(0.118) 0.001*
ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน (X2)	3.62		-	(-0.072) 0.069
ด้านการติดต่อสื่อสาร (X3)	3.69			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05*

จากตารางที่ 19 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ระหว่าง WFH จำแนกตามปัจจัยในแต่ละด้าน โดยทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จากการทดสอบพบว่า

ด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) มากกว่าด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน และมากกว่าด้านการติดต่อสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ไม่พบความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ระหว่างด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน และด้านการติดต่อสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home)

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์ทางสถิติด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ดังนี้

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home)	ก่อน WFH			ระหว่าง WFH		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
1. ผลการปฏิบัติงานมีความ ละเอียด และถูกต้อง รวมถึง ข้อผิดพลาดต่างๆ ลดลง	3.86	0.825	มาก	3.83	0.790	มาก
2. ผู้บังคับบัญชายอมรับผล การทำงานและสามารถต่อ ยอดการทำงานได้	3.89	0.745	มาก	3.86	0.754	มาก
3. สามารถจัดลำดับความ สำคัญของงาน ส่วนที่สุด ส่วน มาก ส่วน ได้อย่างถูกต้อง	3.91	0.757	มาก	3.81	0.839	มาก
4. สามารถปฏิบัติงานได้ตาม แผนงานที่วางไว้ได้เป็นอย่างดี แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.04	0.766	มาก	3.94	0.858	มาก
5. มีเวลาทบทวนและ ตรวจสอบงานได้มากขึ้นโดย ไม่มีแรงกดดันจากปัจจัย แวดล้อม	3.88	0.831	มาก	3.76	0.925	มาก
6. สามารถบริหารความ ยืดหยุ่นเวลางานได้ตามที่ ต้องการและแล้วเสร็จตาม แผนงานที่วางไว้	3.87	0.791	มาก	3.77	0.980	มาก
7. สามารถคิดค้นวิธีการ	3.53	0.811	มาก	3.38	1.018	ปาน

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home)	ก่อน WFH			ระหว่าง WFH		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
ทำงานใหม่ๆได้						กลาง
ภาพรวม	3.85	0.802	มาก	3.76	0.899	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home : WFH) ในภาพรวม ก่อน WFH (\bar{X} =3.85, S.D.=0.802) อยู่ในระดับมาก ส่วนระหว่าง WFH (\bar{X} =3.76, S.D.=0.899) อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ ก่อน WFH พบว่า สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่วางไว้ได้เป็นอย่างดีแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด (\bar{X} =4.04, S.D.=0.766) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ สามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน ต่วนที่สุด ต่วนมาก ต่วน ได้อย่างถูกต้อง (\bar{X} =3.91, S.D.=0.757) อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด สามารถคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ๆได้ (\bar{X} =3.53, S.D.=0.811) อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ ระหว่าง WFH พบว่า สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่วางไว้ได้เป็นอย่างดีแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด (\bar{X} =3.94, S.D.=0.858) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชายอมรับผลการทำงานและสามารถต่อยอดการทำงานได้ (\bar{X} =3.86, S.D.=0.754) อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด สามารถคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ๆ (\bar{X} =3.38, S.D.=1.018) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 21 แสดงผลความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home)	Paired sample t-test				
	ความคิดเห็น	Mean	S.D.	t	Sig.
1. ผลการปฏิบัติงานมีความละเอียด และถูกต้อง รวมถึงข้อผิดพลาดต่างๆ ลดลง	ก่อน WFH	3.86	.825	0.551	0.582
	ระหว่าง WFH	3.83	.790		
2. ผู้บังคับบัญชายอมรับผลการทำงานและสามารถต่อยอดการทำงานได้	ก่อน WFH	3.89	.745	0.839	0.402
	ระหว่าง WFH	3.86	.754		
3. สามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน ส่วนที่สุดตัวนมาก ตัวน ได้อย่างถูกต้อง	ก่อน WFH	3.91	.757	2.055	0.041*
	ระหว่าง WFH	3.81	.839		
4. สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่วางไว้ได้เป็นอย่างดีแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด	ก่อน WFH	4.04	.766	1.802	0.073
	ระหว่าง WFH	3.94	.858		
5. มีเวลาทบทวนและตรวจสอบงานได้มากขึ้น โดยไม่มีแรงกดดันจากปัจจัยแวดล้อม	ก่อน WFH	3.88	.831	2.350	0.020*
	ระหว่าง WFH	3.76	.925		
6. สามารถบริหารความยืดหยุ่นเวลางานได้ตามที่ ต้องการและแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้	ก่อน WFH	3.87	.791	1.752	0.081
	ระหว่าง WFH	3.77	.980		
7. สามารถคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้	ก่อน WFH	3.53	.811	2.732	0.007*
	ระหว่าง WFH	3.38	1.018		
ภาพรวม	ก่อน WFH	3.85	0.802	4.657	0.000*
	ระหว่าง WFH	3.76	0.899		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 ในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ($t=4.657$) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ จะพบว่า “ผลการปฏิบัติงานมีความละเอียดและถูกต้อง รวมถึงข้อผิดพลาดต่างๆ ลดลง” มีค่า Sig. เท่ากับ 0.582 ($t=0.551$) ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH ในรายข้อนี้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

“ผู้บังคับบัญชายอมรับผลการทำงานและสามารถต่อยอดการทำงานได้” มีค่า Sig. เท่ากับ 0.402 ($t=0.839$) ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH ในรายข้อนี้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

“สามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน ส่วนที่สุด ส่วนมาก ส่วน ได้อย่างถูกต้อง” มีค่า Sig. เท่ากับ 0.041 ($t=2.055$) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH ในรายข้อนี้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

“สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่วางไว้ได้เป็นอย่างดีแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด” มีค่า Sig. เท่ากับ 0.073 ($t=1.802$) ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH ในรายข้อนี้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

“มีเวลาทบทวนและตรวจสอบงานได้มากขึ้นโดยไม่มีแรงกดดันจากปัจจัยแวดล้อม” มีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 ($t=2.350$) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH ในรายข้อนี้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

“สามารถบริหารความยืดหยุ่นเวลางานได้ตามที่ต้องการและแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้” มีค่า Sig. เท่ากับ 0.081 ($t=1.752$) ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH ในรายข้อนี้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

“สามารถคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ๆ ได้” มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ($t=2.732$) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH)

เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH ในรายข้อนี้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีสมมติฐาน 2 ข้อ โดยจะใช้เทคนิคทางสถิติ Paired sample t-test , One-way ANOVA (Analysis of Variance), Multiple Comparison (LSD) ซึ่งผลการทำทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานด้านเทคโนโลยี ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน และด้านการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ของข้าราชการในช่วงวิกฤติการเกิดโรคระบาดของบุคลากรกรมศุลกากร ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ตารางที่ 22 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

ตัวแปรอิสระ	ผลการทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง	
	ก่อน WFH	ระหว่าง WFH
Paired sample t-test		
ด้านเทคโนโลยี	√ (t=-10.055, Sig.=0.000)	
ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน	√ (t=10.106, Sig.=0.000)	
ด้านการติดต่อสื่อสาร	√ (t=8.678, Sig.=0.000)	
ภาพรวม	x (t=1.621, Sig.=0.105)	
One-way ANOVA (Analysis of Variance)		
ด้านเทคโนโลยี (X1)	√ (F=86.172, Sig.=0.000)	√ (F=14.453, Sig.=0.000)
ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน (X2)		
ด้านการติดต่อสื่อสาร (X3)		
Multiple Comparison (LSD)		
คู่ที่ 1 ด้านเทคโนโลยี (X1) กับ ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน (X2)	√ (t=-0.330, Sig=0.000)	√ (t=0.188, Sig=0.000)
คู่ที่ 2 ด้านเทคโนโลยี (X1) กับ ด้านการติดต่อสื่อสาร (X3)	√ (t=-0.408, Sig=0.000)	√ (t=0.118, Sig=0.001)
คู่ที่ 3 ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน (X2) กับ ด้านการติดต่อสื่อสาร (X3)	√ (t=-0.078, Sig=0.033)	x (t=-0.072, Sig=0.069)

√ ยอมรับสมมติฐาน

x ปฏิเสธสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

เมื่อเปรียบเทียบก่อน WFH กับระหว่าง WFH แต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ของข้าราชการในช่วงวิกฤติการเกิดโรคระบาดของบุคลากรกรมศุลกากร ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบความแตกต่างกันในทุกปัจจัย แต่ไม่พบความแตกต่างในภาพรวม

ก่อน WFH เมื่อเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ของข้าราชการในช่วงวิกฤติการเกิดโรคระบาดของบุคลากรกรมศุลกากร ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบความแตกต่างกันในทุกคู่ปัจจัย ได้แก่ “ด้านเทคโนโลยี กับ ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน” “ด้านเทคโนโลยี กับ ด้านการติดต่อสื่อสาร” และ “ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน กับ ด้านการติดต่อสื่อสาร”

ระหว่าง WFH เมื่อเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ของข้าราชการในช่วงวิกฤติการเกิดโรคระบาดของบุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบความแตกต่างกันเกือบทุกคู่ปัจจัย ได้แก่ “ด้านเทคโนโลยี กับ ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน” และ “ด้านเทคโนโลยี กับ ด้านการติดต่อสื่อสาร” แต่ไม่พบความแตกต่างระหว่าง “ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน กับ ด้านการติดต่อสื่อสาร”

ดังนั้น พบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน และปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ของบุคลากรกรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) **ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1**

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรกรมศุลกากร ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ก่อน WFH และระหว่าง WFH มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 23 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

ตัวแปรอิสระ	ผลการทดสอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง	
	ก่อน WFH	ระหว่าง WFH
Paired sample t-test		
1. ผลการปฏิบัติงานมีความละเอียด และถูกต้อง รวมถึงข้อผิดพลาดต่างๆ ลดลง	x	(t=0.551, Sig.=0.582)
2. ผู้บังคับบัญชายอมรับผลการทำงานและสามารถต่อยอดการทำงานได้	x	(t=0.839, Sig.=0.402)
3. สามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน ต่ำที่สุด ต่ำมาก ต่ำ ได้อย่างถูกต้อง	√	(t=2.055, Sig.=0.041)
4. สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่วางไว้ได้เป็นอย่างดีแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด	x	(t=1.802, Sig.=0.073)
5. มีเวลาทบทวนและตรวจสอบงานได้มากขึ้นโดยไม่มีความกดดันจากปัจจัยแวดล้อม	√	(t=2.350, Sig.=0.020)
6. สามารถบริหารความยืดหยุ่นเวลางานได้ตามที่ ต้องการและแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้	x	(t=1.752, Sig.=0.081)
7. สามารถคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้	√	(t=2.732, Sig.=0.007)
ภาพรวม	√	(t=4.657, Sig.=0.000)

√ ยอมรับสมมติฐาน

x ปฏิเสธสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 มีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบก่อน WFH กับระหว่าง WFH เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ของข้าราชการ ในช่วงวิกฤติการเกิดโรคระบาดของบุคลากรกรมศุลกากร ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้แก่ “สามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน ส่วนที่ สุด ส่วนมาก ส่วน ได้อย่างถูกต้อง”, “มีเวลาทบทวนและตรวจสอบงานได้มากขึ้นโดยไม่มีแรงกดดันจาก ปัจจัยแวดล้อม”, “สามารถคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้” และ “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอก สถานที่ตั้งในภาพรวม”

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ไม่พบความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบก่อน WFH กับระหว่าง WFH เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) ของ ข้าราชการในช่วงวิกฤติการเกิดโรคระบาดของบุคลากรกรมศุลกากร ในช่วงสถานการณ์การระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้แก่ “ผลการปฏิบัติงานมีความละเอียด และถูกต้อง รวมถึงข้อผิดพลาดต่างๆ ลดลง”, “ผู้บังคับบัญชารับผลการปฏิบัติงานและสามารถต่อยอดการ ทำงานได้”, “สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่วางไว้ได้เป็นอย่างดีแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด ” และ “สามารถบริหารความยืดหยุ่นเวลางานได้ตามที่ต้องการและแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้”

ดังนั้น พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากร กรมศุลกากร ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ก่อน WFH และระหว่าง WFH มีความแตกต่างกัน **ยอมรับสมมติฐานที่ 2**

จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ว่า ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีติดตัวมาตั้งแต่เริ่มเข้าสู่องค์กร โดยมีปัจจัยอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง คือ การรับรู้ แรงจูงใจ และการเรียนรู้ในแต่ละบุคคล ทั้งหมดเป็นสาเหตุของรูปแบบการตัดสินใจ รายบุคคลที่ส่งผลในระดับกลุ่มต่อความสำเร็จของงาน ประสิทธิภาพในการทำงานถึงแม้จะมีปัจจัย ต่าง ๆ มากมายในองค์การ แต่สิ่งที่สำคัญก็คือ ตัวแปรส่งเข้าไปในแต่ละกระบวนการ ดังนั้น ประสิทธิภาพในการทำงานเปรียบเหมือนผลลัพธ์ที่ได้จะขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล ซึ่งเปรียบเหมือนสิ่งที่ส่ง เข้าไปโดยลักษณะเฉพาะตัวดังกล่าว คือ ลักษณะทางสังคม บุคลิกภาพ ค่านิยม ทักษะ และทักษะ ส่วนบุคคล เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา : กรมศุลกากร เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) ประกอบด้วยการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรกรมศุลกากรในช่วงวิกฤติการเกิดโรคระบาด 2. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงให้การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรกรมศุลกากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรกรมศุลกากรทุกกลุ่มงาน (สายงานสนับสนุนภารกิจกรมฯ) ทุกตำแหน่งที่มีการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะ
- 5.4 การค้นพบที่ได้จากการศึกษา

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ผลตามระเบียบวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS ที่ได้จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรกรมศุลกากรในช่วงวิกฤติการเกิดโรคระบาด โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 มากกว่าเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มงาน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 86 คน, 41-50 ปี จำนวน 52 คน และ 51-60 ปี จำนวน 24 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.3, 19.5 และ 9.0 ตามลำดับ) ผู้ตอบ

แบบสอบถาม ทุกกลุ่มงาน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 67 คน ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 48 คน และปริญญาเอก จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.2, 16.9 และ 2.3 ตามลำดับ) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มงาน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมา มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 91 คน และมีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 34.2 และ 1.5 ตามลำดับ) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มงานเลขานุการกรม จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมา เป็นกลุ่มงานไอที จำนวน 42 คน, กลุ่มงานแผนงาน จำนวน 35 คน, กลุ่มงาน กพร. จำนวน 30 คน, กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล จำนวน 28 คน, กลุ่มงานตรวจสอบภายใน จำนวน 16 คน, กลุ่มงานกฎหมาย จำนวน 14 คน และกลุ่มงานการคลัง จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 15.8, 13.2, 11.3, 10.5, 6.0, 5.3 และ 1.5 ตามลำดับ) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มงานส่วนใหญ่อยู่กับครอบครัว จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมา คือ อยู่คนเดียว จำนวน 122 คน และอยู่กับเพื่อน จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 45.9 และ 3.0 ตามลำดับ) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มงาน เลือกรูปแบบปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ภายในบ้าน และใช้อินเทอร์เน็ตมือถือ/WIFI ในการปฏิบัติงาน จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 มากกว่าปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ภายนอกบ้าน และใช้อินเทอร์เน็ตมือถือ/WIFI ในการปฏิบัติงาน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home)

2.1) ภาพรวม

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ก่อนและระหว่างการทำงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน ปัจจัยด้านเทคโนโลยี พบว่า ก่อนที่จะมีการใช้มาตรการการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งนั้น ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับมาก) รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53 อยู่ในระดับมากเมื่อเปรียบเทียบระหว่าง WFH พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.81 อยู่ในระดับมาก) รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.62 อยู่ในระดับมาก

2.2) ผลการวิเคราะห์รายปัจจัย

2.2.1) ด้านเทคโนโลยี

ก่อนการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) พบว่า มีปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (WFH) ได้แก่ อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.77 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ สามารถใช้ซอฟต์แวร์สำหรับการทำงานขั้นพื้นฐานได้ เช่น word, excel, power point ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง โดยไม่สามารถทำงานได้หากต้องใช้ทักษะไอทีขั้นสูง เช่น การเชื่อมต่อสัญญาณที่ต้องตั้งค่าซับซ้อน การสมัครความปลอดภัยขั้นสูง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.07 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัย ระหว่าง WFH พบว่า มีความสามารถในการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาประกอบใช้ในการทำงานปฏิบัติงานของท่านได้ เช่น แอปพลิเคชันต่างๆ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 และสามารถใช้อุปกรณ์สำหรับการทำงานขั้นพื้นฐานได้ เช่น word, excel, power point ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ มีปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (WFH) ได้แก่ อินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด มีปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (WFH) ได้แก่ เครื่องปริ้น เครื่องสแกนเนอร์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.24 อยู่ในระดับปานกลาง

2.2.2) ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน

ปัจจัยก่อนการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (WFH) พบว่า สามารถวางแผนการปฏิบัติงานและจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละวันได้เอง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 และหัวหน้าให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อต้องปฏิบัติงานที่บ้าน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานที่ได้รับมอบหมายได้ในระหว่างปฏิบัติงานที่บ้าน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด มีโอกาสในการคิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ และมีเวลาในการแก้ไขปัญหาได้ดีมีประสิทธิภาพมากขึ้นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 อยู่ในระดับมาก ปัจจัย ระหว่าง WFH พบว่า สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานที่ได้รับมอบหมายได้ในระหว่างปฏิบัติงานที่บ้าน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.71 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ สามารถวางแผนการปฏิบัติงานและจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละวันได้เอง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด มีโอกาสในการคิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ และมีเวลาในการแก้ไขปัญหาได้ดี มีประสิทธิภาพมากขึ้นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.44 อยู่ในระดับมาก

2.2.3) ด้านการติดต่อสื่อสาร

ปัจจัยก่อนการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (WFH) พบว่า สามารถติดต่อกับหัวหน้างานได้ตลอดเวลาในช่วงที่ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่

มีความสุขมากขึ้นเมื่อได้ปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่อคู่สื่อสาร และเรื่องราวที่สื่อสาร ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด หัวหน้างานมีการประชุมและติดตามงานผ่านทางช่องทางออนไลน์ เช่น Line หรือ Zoom ในช่วงระหว่างปฏิบัติงานที่บ้าน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.12 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัย ระหว่าง WFH พบว่า หัวหน้างานมีการประชุมและติดตามงานผ่านทางช่องทางออนไลน์ เช่น Line หรือ Zoom ในช่วงระหว่างปฏิบัติงานที่บ้าน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ สามารถติดต่อกับหัวหน้างานได้ตลอดเวลาในช่วงที่ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด มีความสุขมากขึ้นเมื่อได้ปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่อคู่สื่อสาร และเรื่องราวที่สื่อสาร ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.47 อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home)

ก่อนการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (WFH) พบว่า สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่วางไว้ได้เป็นอย่างดีแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนดค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ สามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน ตวนที่สุด ตวนมาก ตวน ได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด สามารถคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ๆได้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53 อยู่ในระดับมาก ระหว่าง WFH พบว่า สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่วางไว้ได้เป็นอย่างดีแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชายอมรับผลการทำงานและสามารถต่อยอดการทำงานได้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด สามารถคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ๆ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ จะพบว่า “ผลการปฏิบัติงานมีความละเอียดและถูกต้อง รวมถึงข้อผิดพลาดต่างๆ ลดลง” มีค่า Sig. เท่ากับ 0.582 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH ในรายข้อนี้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 “ผู้บังคับบัญชายอมรับผลการทำงานและสามารถต่อยอดการทำงานได้” มีค่า Sig. เท่ากับ 0.402 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH ในรายข้อนี้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 “สามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน ตวนที่สุด ตวนมาก ตวน ได้อย่างถูกต้อง” มีค่า Sig. เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH ในรายข้อนี้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 “สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่วางไว้ได้เป็นอย่างดีแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด” มีค่า Sig. เท่ากับ 0.073 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH ในรายชื่อนี้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 “มีเวลา ทบทวนและตรวจสอบงานได้มากขึ้นโดยไม่มีแรงกดดันจากปัจจัยแวดล้อม” มีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH ในรายชื่อนี้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 “สามารถบริหารความยืดหยุ่นเวลางานได้ตามที่ต้องการและแล้วเสร็จตาม แผนงานที่วางไว้” มีค่า Sig. เท่ากับ 0.081 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH ในรายชื่อนี้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 “สามารถคิดค้นวิธี การทำงานใหม่ๆ ได้” มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ($t=2.732$) ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH ในรายชื่อนี้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.2 สรุปการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ บุคลากรกรมศุลกากรจากหน่วยงานต่าง ๆ และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ สรุปเนื้อหาและเรียบ เรียงข้อมูลต่างๆ ดังนี้

หน่วยงาน	ข้อดี	ข้อเสีย	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
1. ผู้บริหาร	เหมาะกับการทำงานเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรมใหม่ๆ และงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ งานวิชาการ	ประสิทธิภาพการทำงานยังไม่ได้เท่าที่ปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้งเพราะการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความหลากหลายและแตกต่างไปตามลักษณะงาน	การประชุมออนไลน์แต่อาจจะขาดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้	ปรับเปลี่ยนหน่วยงานให้มีฐานข้อมูลที่เป็นดิจิทัล

หน่วยงาน	ข้อดี	ข้อเสีย	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
2. สำนักงาน เลขานุการกรม	หัวหน้างานเปิด โอกาสให้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจใน งานที่ได้รับ มอบหมาย	รับส่งเอกสารจาก ภายนอกที่เป็น กระดาษ อาจส่ง ไม่คล่องตัว	การประสานงาน การติดต่องานบาง หน่วยงานอาจจะไม่ เหมาะกับการ ทำงานนอกสถานที่ ที่ตั้ง	กำหนดเป้าหมายที่ ชัดเจน และการลด ขั้นตอน โดยใช้ เทคโนโลยีเข้ามา ช่วยมากขึ้น
3. กองยุทธศาสตร์ และแผนงาน	มีโอกาสนในการคิด สร้างสรรค์ผลงาน ใหม่ๆ และมีเวลาใน การแก้ไขปัญหาได้ดี มีประสิทธิภาพมาก ขึ้น	ไม่มีสมาธิในการ ทำงาน	ผลผลิตของงาน อาจจะลดลง เนื่องจากไม่มีการ กำกับติดตามงาน	กรมศุลกากรควร เตรียมความพร้อม และแนวทางการ สนับสนุนบุคลากร ให้สามารถ ปฏิบัติงานนอก สถานที่ตั้งให้มี ประสิทธิภาพมาก ขึ้น
4. กองบริหาร ทรัพยากรบุคคล	ยืดหยุ่นมากขึ้นโดย อาศัยเทคโนโลยีเข้า มาช่วยในการ ดำเนินงาน	ขาดแรงจูงใจในการ ทำงาน	ขาดอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ สัญญาณสื่อสาร (Internet, Wifi)	ควรมีอุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์วางตั้ง (Laptop) ให้บุคคล ที่ไม่มีเครื่อง คอมพิวเตอร์ได้ยืม ใช้ในการปฏิบัติงาน นอกสถานที่ตั้ง
5. กองกฎหมาย	มีเวลาส่วนตัวมาก ขึ้น งานที่ต้องใช้ สมาธิมีผลผลิตงาน ดีขึ้น	การค้นหาเอกสารที่ สำคัญต้องใช้เวลา มาก	ต้องใช้เอกสารที่ เป็นกระดาษ มากกว่าเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์	ควรสแกนเอกสาร เก็บไว้เป็นไฟล์ big data
6. ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศและการ สื่อสาร	การทำงานที่บ้านมี ความสะดวกสบาย	จำเป็นที่จะต้อง ทำงาน ณ สถานที่ ที่ตั้งและแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานบริการต่างๆ	เทคโนโลยีอาจจะไม่ สะดวกหรือมี ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น บ้างในการทำงาน	ควรปรับปรุงวิธีการ /สัญญาณ/อุปกรณ์ สื่อสาร/เครื่อง คอมพิวเตอร์

หน่วยงาน	ข้อดี	ข้อเสีย	ปัญหา/อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
7. กลุ่มพัฒนา ระบบบริหาร	ปฏิบัติตาม มาตรการรัฐเพื่อลด การแพร่ระบาด	ก่อให้เกิดค่าใช้จ่าย ด้านพลังงานแก่ เจ้าหน้าที่เพิ่มมาก ขึ้น เช่น ค่า น้ำประปา ค่าไฟฟ้า เป็นต้น	การเชื่อมต่อ สัญญาณจากที่บ้าน เพื่อเข้าระบบงาน ภายในของกรม ยัง ไม่สะดวกยังไม่เปิด ให้เข้าใช้งาน	ควรนำเทคโนโลยี มาใช้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ทำงานได้ สะดวกรวดเร็วขึ้น และมีเวลาในการ ทำอย่างอื่นเพิ่มมาก ขึ้น
8. กลุ่มตรวจสอบ ภายใน	มีเวลาในการแก้ไข ปัญหาได้ทันที ประสิทธิภาพมาก ขึ้น ลดค่าใช้จ่ายใน การเดินทาง	การประชุมหรือต้อง หาหรือประเด็น ปัญหาต่าง ๆ ผ่าน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Zoom , Google Meet อาจ ติดขัดในช่วงแรก ๆ	การพูดสื่อสาร อาจจะไม่ชัดเจน สำหรับบางท่านที่ สัญญาณ internet ไม่ค่อยดี	ควรมีการสนับสนุน อุปกรณ์สำนักงาน สำหรับการ ปฏิบัติงานนอก สถานที่ตั้งอย่าง เพียงพอและ เหมาะสม

5.2 อภิปรายผล

จากศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา : กรมศุลกากร พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 ทั้งสามด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านการมีส่วนร่วมและสนับสนุน ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ด้านเทคโนโลยี พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH ในด้านเทคโนโลยี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรของกรมศุลกากรให้ความสำคัญด้านนี้มาก โดยประเด็นด้านเทคโนโลยีควรมีการเตรียมความพร้อมและแนวทางการสนับสนุนบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งอย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอ ควรปรับปรุงวิธีการ /สัญญาณ/อุปกรณ์สื่อสาร/เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อเข้าระบบงานภายในของกรมศุลกากรให้เชื่อมต่อได้สะดวกและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น ควรมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์วางตั้ง (Laptop) ให้บุคคลที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ยืมใช้ในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง สามารถใช้ซอฟต์แวร์สำหรับการทำงานขั้นพื้นฐานได้ เช่น word, excel, power point เป็นต้น การนำเทคโนโลยีมาใช้ปฏิบัติงานทำให้ทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้นและมีเวลาในการทำอย่างอื่นเพิ่มมากขึ้น

ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH

ในด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรของกรมศุลกากรให้ความสำคัญด้านนี้มาก กล่าวคือ การประชุมผ่านระบบออนไลน์ สามารถวางแผนการปฏิบัติงานและจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละวันได้เอง สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานที่ได้รับมอบหมายได้ในระหว่างปฏิบัติงานที่บ้าน โดยหัวหน้าให้การสนับสนุนและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานในช่วงที่ปฏิบัติงานที่บ้าน ทำให้งานถูกต้อง รวดเร็ว และสำเร็จตามเป้าหมาย และหัวหน้างานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อต้องปฏิบัติงานที่บ้านมีโอกาสในการคิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ และมีเวลาในการแก้ไขปัญหาได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในส่วนประเด็นการเสนองานเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาลงนามตามลำดับขั้นการบังคับบัญชา ยังไม่สามารถกระทำได้โดยใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) ทำให้ต้องอาศัยเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้งพิมพ์เอกสารที่เป็นกระดาษและเสนองานแทน นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานแก่เจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า เป็นต้น กรมศุลกากรควรเตรียมความพร้อมและแนวทางการสนับสนุนบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรมีการสนับสนุนอุปกรณ์สำนักงานสำหรับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งอย่างเพียงพอและเหมาะสม

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เปรียบเทียบก่อน WFH และระหว่าง WFH ในด้านการติดต่อสื่อสาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า บุคลากรของกรมศุลกากรให้ความสำคัญด้านนี้มาก โดยเหตุผลสำคัญคือ หัวหน้างานมีการประชุมและติดตามงานผ่านทางช่องทางออนไลน์ เช่น Line หรือ Zoom ในช่วงระหว่างปฏิบัติงานที่บ้าน สามารถติดต่อ/ประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้ตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถติดต่อกับหัวหน้างานได้ตลอดเวลาในช่วงที่ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการปฏิบัติงานความเหมาะสม มีการดูแลร่างกายที่พร้อมสมบูรณ์ส่งผลให้ทักษะการติดต่อสื่อสารดีขึ้น มีความสุขมากขึ้นเมื่อได้ปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่อคู่สื่อสาร และเรื่องราวที่สื่อสารการนำเสนองานเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาต้องกระทำผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ หรือผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ที่บุคลากรให้ความสำคัญ ได้แก่ “สามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน

ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน ได้อย่างถูกต้อง” “สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่วางไว้ได้เป็นอย่างดีแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด” “มีเวลาทบทวนและตรวจสอบงานได้มากขึ้นโดยไม่มีแรงกดดันจากปัจจัยแวดล้อม” “สามารถบริหารความยืดหยุ่นเวลางานได้ตามที่ต้องการและแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้” “สามารถคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้” มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพของงานระหว่างการทำงานที่ทำงานกับปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) แตกต่างกัน กล่าวคือ การทำงานที่กรมศุลกากรจะมีเพื่อนร่วมงานให้คำปรึกษาและมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทำให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน การประสานงานเรื่องต่าง ๆ ดีกว่าการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง แต่การทำงานนอกสถานที่ตั้งก็ทำให้มีความกระตือรือร้นอยู่ตลอดเวลา โดยต้องติดต่อประสานงานผ่านสื่อดิจิทัลเป็นระยะและการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งก็ยังส่งผลให้มีความสุขในการทำงานมากขึ้น ลดความเครียดในการเดินทางปัญหาโรคติด ส่งผลต่องานที่ทำมีประสิทธิภาพไปด้วย อีกทั้งยังมีสมาธิในการปฏิบัติงานมีเวลามากขึ้น มีโอกาสในการคิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่มากขึ้น มีเวลาในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติงาน ณ ที่พักอาศัยของตนเองมักจะมีความสะดวก ปราศจากเสียงรบกวนจากเพื่อนร่วมงานหรือสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ หากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ยังยืดเยื้ออยู่ เป็นไปได้ว่าแนวโน้มการทำงานในอนาคตอาจจะมี การประยุกต์ใช้การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของกรมศุลกากรมากขึ้น จึงควรมีการวางแผนล่วงหน้า เพื่อเตรียมความพร้อมและประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดตามมา เพื่อให้สามารถทำงานนอกสถานที่ตั้งได้ทันทีและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันที่เริ่มมีการทำงานนอกสถานที่ตั้งมากขึ้น และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากไม่ต้องเหน็ดเหนื่อยกับเดินทาง เผชิญกับมลภาวะทางอากาศ ความเร่งรีบทำให้สมองและร่างกายได้รับความเหนื่อยล้า

5.3 ข้อเสนอแนะ

การปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้ง (Onsite) มีความเสี่ยงสูงที่จะได้รับเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากการสัมผัสหรือใกล้ชิดจึงควรจำกัดบุคลากรในการเดินทางมาทำงาน ณ สถานที่ตั้ง โดยควรกำหนดตารางการปฏิบัติงานแบบหมุนเวียน สลับกันทำงานในแต่ละแผนกที่มีความจำเป็นต้องเดินทางมาทำงาน เช่น สำนักงานเลขานุการกรม ประกอบไปด้วย กลุ่มการเงินและบัญชี กลุ่มเทคโนโลยีและการสื่อสาร กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก เป็นต้น ในส่วนของหน่วยงานที่สามารถทำงานนอกสถานที่ตั้งได้ควรทำงานที่บ้านได้ 100 % ได้แก่ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กองบริหารทรัพยากรบุคคล กองกฎหมาย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กลุ่มตรวจสอบภายใน เป็นต้น และควรจำกัด

พื้นที่ในการทำงาน การเข้าออกหรือการป้องกันตัวเอง รวมถึงการเดินทางไปทำงานต้องเว้นระยะในการสัมผัสใกล้ชิดคนอื่น

การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) สิ่งที่เป็นอุปสรรคคือสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น อุปกรณ์สำนักงานบางอย่างที่จำเป็นต้องใช้อยู่ ณ สถานที่ตั้ง เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ต้องเชื่อมต่อตลอดเวลา ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น การปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพโดยใช้แอปพลิเคชันที่ไม่เหมาะสมและไม่มีประสิทธิภาพในการประชุมออนไลน์ และควรเลือกใช้สถานที่สงบในการสื่อสาร ไม่ควรอยู่ในสถานที่ที่มีเสียงรบกวน ควรเลือกสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดสมาธิในการทำงาน ช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เหมาะสมไม่ร้อนหรือหนาวและวุ่นวายจนเกินไป หากเกิดปัญหาการทำงาน ควรปรึกษาหัวหน้างานและทีมงานทันที เพื่อช่วยระดมความคิดเห็น ไม่ควรปล่อยให้ปัญหาค้างไว้เป็นเวลานานอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานเกิดความเสียหายได้ การทำงานนอกสถานที่ตั้งทำให้ขาดการปฏิสัมพันธ์กันอาจจะเกิดความเข้าใจผิดกันพอสมควร ควรมีระเบียบหรือข้อปฏิบัติขึ้นมาเฉพาะเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติตามเป็นมาตรฐานเดียวกันในการทำงาน รวมถึงขาดแรงจูงใจในการทำงาน โดยควรมีมาตรการต่างๆ ในการประเมินผลการทำงานเพื่อให้งานที่ได้มีประสิทธิภาพเช่นเดียวกับปฏิบัติงานในสถานที่ตั้ง ความไม่ชัดเจนในคำสั่งของหัวหน้างานที่บางเรื่องสามารถทำได้และบางเรื่องไม่สามารถดำเนินการได้ทันที ควรมีการสั่งงานที่ชัดเจนและตรงไปตรงมาสื่อสารโดยตรงไม่ผ่านหลายคน การทำงานออนไลน์บางอย่างมีความล่าช้ากว่าปกติในการนำเสนองานที่ต้องดำเนินการเอง อีกทั้งการฝากเพื่อนร่วมงานนำเสนองานให้อาจจะไม่สามารถได้รับการดำเนินการตามคำร้องขอโดยทันที เนื่องจากเพื่อนร่วมงานอาจจะยังติดภารกิจของตนเองอยู่ การทำงานในอนาคตจะมีการปรับปรุงรูปแบบการทำงานใหม่ๆ โดยได้รับอิทธิพลของการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) เช่น การทำงานเป็นผลัด การเสนอเอกสารพิจารณาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และควรมีการจัดอบรมออนไลน์สม่ำเสมอเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานใหม่ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน และควรมีความชัดเจนในคำสั่งในการทำงานเป็นทีมหรือบุคคลเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง และควรลดขั้นตอนในการทำงานในรูปแบบนอกสถานที่ตั้งเพื่อความรวดเร็ว โดยการทำงานที่บ้านรูปแบบการทำงานควรถูกวางแผนไว้ มีตารางงานที่ชัดเจน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของงานบรรลุผลตามเป้าหมาย รวมถึงการจัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือแอปพลิเคชันและเทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานต่างๆ สำหรับการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้ที่ปฏิบัติงาน ณ หน่วยงานกับผู้ที่ทำงานนอกสถานที่ตั้ง เช่น แอปพลิเคชันการทำงานสำนักงานออนไลน์ เช่น Microsoft Office, Google G Suite เป็นต้น แอปพลิเคชันรองรับการติดต่อสื่อสารในลักษณะของการประชุมออนไลน์ เช่น Zoom, CISCO Webex Meeting, Microsoft Teams, LINE Group Call เป็นต้น

ดังนั้นการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรทั้ง 2 รูปแบบ คือ การทำงานนอกสถานที่ตั้ง และการทำงานในสถานที่ตั้งของกรมศุลกากรไม่มีความแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสองรูปแบบอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานทั้งสองรูปแบบควรได้รับการพัฒนามากขึ้นกว่าเดิมเพื่อให้อยู่ในระดับมากที่สุดเพื่อให้การทำงานของกรมศุลกากรมีประสิทธิภาพมากที่สุด

5.4 ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ค้นพบว่าการทำงาน ณ สถานที่ตั้ง หรือนอกสถานที่ตั้งของกรมศุลกากรบางหน่วยงานสามารถทำงานมีประสิทธิภาพใกล้เคียงกัน ซึ่งแนวโน้มการทำงานนอกสถานที่ตั้งในอนาคตอาจจะนำมาปรับใช้กับบางหน่วยงานของกรมศุลกากร ได้แก่

- กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
- กองบริหารทรัพยากรบุคคล
- กองกฎหมาย
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

เพื่อให้ลดต้นทุนต่างๆ ของบุคลากรเอง เช่น ค่าเดินทาง ค่าใช้จ่ายเรื่องอาหาร ค่าเชื้อเพลิง เป็นต้น รวมถึงการพัฒนาการทำงานออนไลน์อย่างเต็มรูปแบบได้อีกด้วยซึ่งตอบโจทย์การทำงานในอนาคตโดยงานบริการขอยื่นแบบฟอร์มเอกสารหรือการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันที่ปัจจุบันบริษัทเอกชนชั้นนำระดับโลกได้ลงมือทำและประสบความสำเร็จมาแล้วเช่น google เป็นต้น และบุคลากรกรมศุลกากรสามารถวางแผนการปฏิบัติงานและจัดลำดับ ความสำคัญของงานในแต่ละวันได้เอง สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานที่ได้รับมอบหมายได้ในระหว่างปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานถูกต้อง รวดเร็ว และสำเร็จตามเป้าหมาย มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และมีโอกาสในการคิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ และมีเวลาในการแก้ไขปัญหาได้ดีมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2563). *แนวทางสำหรับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home) กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)*.
https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/int_protection/int_protection04.pdf.
- กรุงเทพธุรกิจออนไลน์ (2563). *'Work From Home' คืออะไร ช่วยให้รอดจาก 'โควิด-19' ได้อย่างไร*.
<https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/872368>.
- กานต์พิชชา กันทะเนตร. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการโรงแรม แกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ*. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธ์. (2530). *การบริหารและการพัฒนาองค์การ*, ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารและพัฒนาองค์การ หน่วยที่ 2. นนทบุรี.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตินันท์ สุวรรณศิริ. (2555). *การจัดการความรู้ของผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพสำนักงานรับรองระบบคุณภาพวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์*.
<http://learners.in.th/file/lemonpoo>.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. หน้า 2. กรุงเทพฯ.
- ทีมข่าวทั่วไป. (2563). *เปิดหลักเกณฑ์ work from home ที่บ้านของข้าราชการ*. คมชัดลึก.
<https://www.komchadluek.net/news/regional/424867>.
- บัวทิพย์ ศุภสร. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)*.
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ปรัชญา เพ็งถมยา. (2563). *การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): กรณีศึกษา ส่วนมาตรฐานเออีโอ กรมศุลกากร*. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปิตีคุณ นิลถนอม. (2563). *ทำงานที่บ้านแบบ Work from Home “เวิร์ก” หรือ “ไม่เวิร์ก”*.
<https://thaipublica.org/2020/05/pitikhun-nilthanom-08/>.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ*. (กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

- พิริยะ ผลพิรุฬห์. (2552). *การวางแผนกลยุทธ์และการวิเคราะห์โครงการ*. (กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมและพัฒนาเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- พัฒนา คดีพิศาล. (2553). *ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัดและบริษัทในเครือ*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มนัสนันท์ ศรีนาคร และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2553). *การทำงานทางไกลและที่บ้าน*. วารสารการ จัดการสิ่งแวดล้อม, 6(1), 109-118.
- รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเลนซ์*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. วิทยาศาสตร์ (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2544). *ระบบค้นหาคำศัพท์ (ออนไลน์)*. <https://dictionary.orst.go.th>.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2561). ประกาศ เรื่อง ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) เล่ม 135 ตอนที่ 82 ก.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. (กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า).
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2563). *เทคนิค Work from Home ให้มี Productivity และคงประสิทธิภาพการทำงาน*. <https://www.ftpi.or.th/2020/37386>.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2550). *การจัดการจากมุมมองนักบริหาร*. (กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2556). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่*. (กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์).
- สุวรรณณี คชเดช. (2559). *ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการสร้างทีมงานในโรงเรียนอำเภอแก่งหางแมว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรีเขต 1*. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สกุลนารี กำแก้ว. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตำรวจ*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). *ศัพท์ชวรู*. <https://www.etcha.or.th/th/UsefulResource/terminology/>.

ภาษาอังกฤษ

- Ahrendt D, Cabrita J, Clerici E, et al. (2020) *Living, Working and COVID-19*. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 1–80.
- Core&Peak. (2563). *"Work from home" ดิจริงหรือ?*. <https://www.coreandpeak.co.th/post/work-fromhome>.

David Osborn&Ted Gaebler. (1992). *Reinventing Government*.

<http://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&id=538632211>.

Demerouti E, Derks D, ten Brummelhuis LL, Bakker AB. New ways of working: impact on working conditions, work–family balance, and well-being. *The Impact of ICT on Quality of Working Life* 2014; the Netherlands: Springer, 123–141.

Galanti, Teresa M Psysc; Guidetti, et al. (2021). *Journal of Occupational and Environmental Medicine*: July 2021 - Volume 63 - Issue 7 - p e426-e432.

Hamilton, E. (2002). *Bringing Work Home: Advantages and Challenges of Telecommuting*. Retrieved from.

https://www.bc.edu/content/dam/files/centers/cwf/research/publications/researchreports/Bringing%20Work%20Home_Telecommuting

H. A. Simon. (1960). *The New Science of Management Decision*. New York: Harper & Row.

Herzberg, F.I. (1966). *Work and the nature of man*. Publisher: Cleveland : World Pub. Co.

JobDB (2020). *Work from home คืออะไร? ต้องทำอย่างไรบ้าง?*. <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/work-from-home>.

Kowalski, K.B,& and Swanson , J. A. (2005). *Critical success factors in developing teleworking program*. *Benchmarking: An International Journal*, 12(3), 236-249.

Mangozero. (2019). *Work From Home อย่างไรให้ได้อะไร*.

<https://www.mangozero.com/work-fromhome-effectively>.

Marketingoops. (2020). *เข้าใจ Work from Home ในช่วงวิกฤติเศรษฐกิจและโรคระบาด*.

<https://www.marketingoops.com/exclusive/work-from-home-during-crisis/>.

Robbins S.P. (2005). *From Organizational Behavior: Concept, Controversies, and Applications*. (p.180). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Terrabkk. (2016). *Telework เทรนด์การทำงานในฝันของคนยุคใหม่*.

<https://www.terrabkk.com/articles/150162/telework>.

Techhub. (2020). *ไขข้อสงสัย Work from Home อย่างไร ให้มีประสิทธิภาพพร้อมก้าวไปด้วยกัน สู่งานยุคใหม่*. <https://www.techhub.in.th/how-to-work-from-home-effectively-in-digital-disruption-microsoft-teams/>.

Wang B, Liu Y, Qian J, Parker SK. Achieving effective remote working during the COVID-

19 pandemic: a work design perspective. *Appl Psychol* 2021; 70: 16–59.

Woodcock, M. (1989). *Team development manual* (2nd ed.). Worcester, Great Britain: Billing & Son.

Zaleanick et al. (1958). *Motion productivity and Satisfaction of worker*. Massachusetts: Division of Research, Harward University.





ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากร
ในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา : กรมศุลกากร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของข้าราชการในช่วงวิกฤติการเกิดโรคระบาด ของบุคลากรกรมศุลกากร ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งผู้วิจัยจะรวบรวมข้อมูลนำไปประมวลผลและสรุปนำเสนอในภาพรวม เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น ข้อมูลที่ได้รับจะถือเป็นความลับและไม่มีการเผยแพร่ใด ๆ กับการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรกรมศุลกากร ในช่วงวิกฤติการเกิดโรคระบาด
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงให้การทำงานมีประสิทธิภาพภายใต้เงื่อนไขการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home)

แบบสอบถามชุดนี้มี 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของข้าราชการในช่วงวิกฤติการเกิดโรคระบาดของบุคลากรกรมศุลกากร ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรค ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home)

ขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกรมศุลกากรผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง)

-
1. เพศ หญิง ชาย
2. อายุ ต่ำกว่า 30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51-60 ปี
3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 ปริญญาโท ปริญญาเอก
4. สถานภาพ โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน สมรส/แยกกันอยู่
 หย่าร้าง
5. กลุ่มงาน กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยพ.) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.)
 กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบท.) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพบ.)
 สำนักงานเลขานุการกรม (สลข.) กองกฎหมาย (กกม.)
 กลุ่มตรวจสอบภายใน (กตน.)
6. สภาพความเป็นอยู่ อยู่คนเดียว อยู่เป็นครอบครัว อยู่กับเพื่อน
7. สถานที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) และรูปแบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้ทำงาน
 ภายในบ้าน / อินเทอร์เน็ตมือถือ / WIFI ภายนอกบ้าน / อินเทอร์เน็ตมือถือ / WIFI
 ทำทั้งสองที่สลับกัน / อินเทอร์เน็ตมือถือ / WIFI

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home)

1. ข้อดีและข้อเสียของรูปแบบการทำงานด้านต่าง ๆ เป็นอย่างไร

ปฏิบัติงานที่หน่วยงาน (Onsite)

.....

.....

.....

.....

ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home)

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ในช่วงสถานการณ์ การแพร่ระบาดโควิด-19 หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ภาคผนวก ข
CHULALONGKORN UNIVERSITY
แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
กรณีศึกษา : กรมศุลกากร

.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์

ลำดับ	คำถาม
1	ชื่อ – สกุล :
2	ตำแหน่ง :

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นในการนำแนวคิดการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งมาปรับใช้ในกรมศุลกากร ลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายเปิด จำนวน 4 คำถาม

ลำดับ	คำถาม
1	ท่านมีความเห็นอย่างไรในการปรับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันเป็นการทำงานที่บ้าน (Work from Home: WFH)
2	ท่านคิดว่าการปรับรูปแบบการทำงานที่บ้านของกรมศุลกากรมีข้อดี ข้อเสีย ใดในปัจจุบัน
3	ท่านคิดว่าผลสัมฤทธิ์ของงานระหว่างการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งกับที่บ้านแตกต่างกันหรือไม่
4	ท่านคิดว่าแนวโน้มการทำงานในอนาคตจะมีการปรับปรุงรูปแบบการทำงานใหม่ๆ โดยได้รับอิทธิพลของการทำงานที่บ้าน (Work from Home : WFH) หรือไม่

ขอขอบพระคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสัมภาษณ์
ผู้วิจัย

.....



1. ผู้บริหาร

ชื่อ - สกุล : นายชัยยุทธ คำคุณ ตำแหน่ง : ที่ปรึกษาด้านพัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากร

การทำงานที่บ้านยังมองว่ายังไม่สู้ทำงานที่ออฟฟิศ ต้องมีการปรับปรุงกับงานบางงานที่เหมาะสม การทำงานที่บ้านเหมาะกับการทำงานเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรมใหม่ๆ และงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ งานวิชาการ อาจจะใช้ได้กับการทำงานที่บ้าน แต่ต้องปรับเปลี่ยนหน่วยงานให้มีฐานข้อมูลที่เป็นดิจิทัล กรมศุลกากรมีการปรับให้การทำงานที่บ้านมีความยืดหยุ่นมากขึ้นโดยอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน การลงชื่อทำงาน การส่งข้อมูล เป็นต้น แต่ก็ต้องมีการสลักรูปแบบการทำงานที่ออฟฟิศด้วยเพื่อพร้อมให้บริการสำหรับประชาชนบางส่วน และกำกับดูแลให้การทำงานที่บ้านมีประสิทธิภาพงานให้เท่าเทียมกับทำงานที่ออฟฟิศ เป็นการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และการลดขั้นตอน โดยใช้เทคโนโลยีมากขึ้น เช่น การประชุมออนไลน์แต่อาจจะขาดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ เป็นต้น ข้อดี ปฏิบัติตามมาตรการรัฐเพื่อลดการแพร่ระบาด ลดค่าใช้จ่าย มีเวลาส่วนตัวมากขึ้น งานที่ต้องใช้สมาธิมีผลผลิตงานดีขึ้น แต่ในบางส่วนงานผลผลิตของงานอาจจะลดลงเนื่องจากไม่มีตัวบังคับให้ทำงานตลอด การประสานงานติดต่อกันบางหน่วยอาจจะไม่เหมาะกับการทำงานที่บ้าน การรับส่งเอกสารจากภายนอกที่เป็นกระดาษ อาจจะส่งไม่คล่องตัว ข้อเสียคือขาดแรงจูงใจในการทำงาน เพราะการทำงานที่บ้านจะมีความสะดวกสบาย และไม่ค่อยมีกำหนดตายตัวที่ชัดเจน

2. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

ชื่อ - สกุล : นายรุ่งโรจน์ อูปรัตน์ ตำแหน่ง : นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ

เนื่องจากการแบ่งกลุ่มการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในลักษณะของผลัดการทำงาน ทำให้ลดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ รวมถึงบุคคลต่าง ๆ ภายในกรมศุลกากร ในขณะที่ยังมีการกำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อควบคุมประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการและการให้บริการแก่ประชาชน โดยการจัดทำระบบ Work@Home เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้บันทึกเวลา และสถานที่ในการปฏิบัติราชการ รวมถึงมีการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในช่วงที่มีการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ในส่วนข้อดี คือ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากไม่ต้องเหน็ดเหนื่อยกับการตื่นนอนในตอนเช้าเพื่อรีบไปปฏิบัติงาน ณ กรมศุลกากร ทำให้สมองและร่างกายได้รับการพักผ่อนอย่างเต็มที่ อีกทั้งยังมีสมาธิในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการปฏิบัติงาน ณ ที่พักอาศัยของตนเองมีความเงียบสงบ ปราศจากเสียงรบกวนจากเพื่อนร่วมงาน หรือสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ นอกจากนี้การรับ-ส่งเอกสาร หรือการประชุมในรูปแบบออนไลน์ยังช่วยลดการใช้กระดาษได้ อีกทั้งยังทำให้ประหยัดเวลาในการจัดเตรียมชุดทำงาน ตลอดจนการประหยัดค่าน้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับเติมยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางไปปฏิบัติงาน ข้อเสียคือ การเสนองานเพื่อให้

ผู้บังคับบัญชาลงนามตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา ยังไม่สามารถกระทำได้โดยใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานแก่เจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า กรมศุลกากรยังมีความพร้อมและแนวทางการสนับสนุนบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ควรมีการมอบทุนสนับสนุนการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง และควรมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์วางตั้ง (Laptop) ให้บุคคลที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ยืมใช้ในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง การเสนองานเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาต้องกระทำผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ หรือผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีความล่าช้ากว่าการเสนองานด้วยตนเอง การทำงานในอนาคตจะมีการปรับปรุงรูปแบบการทำงานใหม่ๆ เช่น การทำงานเป็นผลัด การเสนอเอกสารพิจารณาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การประชุมผ่านระบบออนไลน์ และในส่วนของผลสัมฤทธิ์ของงานระหว่างปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งกับสถานที่ตั้งไม่แตกต่างกันมากนัก และคิดว่าความพร้อมสำหรับอุปกรณ์การทำงานในสถานที่ตั้งมีความพร้อมมากกว่าเนื่องจากกรมศุลกากรเป็นงานบริการ

3. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ชื่อ - สกุล : นางเกษรา ราชโยธา ตำแหน่ง : นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานบริการประชาชน ซึ่งทำให้อาจจะ WFH ไม่ได้ 100% แต่อยากให้งานภายในที่สามารถ WFH ได้ 100% เช่น กองกฎหมาย เป็นต้น ข้อดี คือ มีความปลอดภัยจากการเสี่ยงติดเชื้อไวรัส COVID-19 สำหรับคนเดินทางด้วยขนส่งสาธารณะ สามารถนัดประชุมกับหน่วยงานทั้งภายใน-ภายนอกได้สะดวกมากขึ้น ไม่ต้องเดินทางไปประชุมยังหน่วยงานนั้นๆ ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง ไป-กลับ ทำงาน ข้อเสีย คือ ต้องเตรียมอุปกรณ์ในการทำงานเอง อาจจะไม่สะดวกหรือมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นบ้างในการทำงาน เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ สัญญาณสื่อสาร (Internet, Wifi) เพื่อเชื่อมต่อระบบงานภายในกรมฯ การเชื่อมต่อจากที่บ้าน เพื่อเข้าระบบงานภายในของกรมฯ ยังไม่สะดวกเพราะยังไม่เปิดให้เข้าใช้งานเหมือนกับการทำงานที่กรมฯ เท่าที่ควร กรณีที่มีการประชุม หรือต้องการประเด็นปัญหาต่างๆ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Zoom , Google Meet อาจติดขัดในช่วงแรกๆที่เริ่มทำ WFH เช่น การพูดสื่อสารกันอาจไม่ค่อยชัดเจนสำหรับบางคนที่สัญญาณ internet ไม่ค่อยดี การลงนามในเอกสารต่างๆ ที่ต้องลงลายมือชื่อด้วยตนเองนั้นต้องล่าช้าไป เสียค่าน้ำ ค่าไฟ ที่บ้านเพิ่มมากขึ้น และเห็นว่ากรมฯ มีการเตรียมความพร้อมและแนวทางการสนับสนุนบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ควรปรับปรุงวิธีการ / สัญญาณ/อุปกรณ์สื่อสาร/เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อเข้าระบบงานภายในของกรมฯ ให้เข้าได้สะดวกและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น การทำงานที่กรมฯ มีเพื่อนร่วมงาน และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ในการทำงาน การประสานงานเรื่องต่างๆ ต้องดีมากกว่าทำงานแบบ

WFH อยู่แล้ว แต่การทำงาน แบบ WFH ก็ทำให้กระตือรือร้นอยู่ตลอดเวลา ต้องติดต่อประสานงาน ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์และมีความสุขในการทำงาน กรมศุลกากรควรเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการทำงาน WFH ให้มากขึ้น เพื่อการทำงานจะได้มีประสิทธิภาพและสะดวกแนวโน้มในอนาคตอาจจะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เป็นงานออนไลน์ ติดต่อออนไลน์มากขึ้น ซึ่งปัจจุบัน บริษัทเอกชน เริ่มทำงาน WFH 100% แล้ว และคิดว่าการทำงานที่สำนักงานมีความสะดวกคล่องตัวมากกว่าการทำงานนอกสถานที่ตั้ง ประสิทธิภาพการทำงานที่สำนักงานดีกว่า

4. กองกฎหมาย

ชื่อ – สกุล : นายอภิชาติ อุ่มอยู่ ตำแหน่ง : นิติกรชำนาญการ

การเสนองานเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาลงนามตามลำดับชั้นการบังคับบัญชายังไม่สามารถกระทำ ได้ โดยใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) ทำให้ต้องอาศัยเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้งพิมพ์เอกสารที่เป็นกระดาษและเสนองานแทน กรมศุลกากรยังมีความพร้อมและแนวทางการสนับสนุนบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งได้ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ควรมีการมอบทุนสนับสนุนการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งและควรมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop) ให้บุคคลที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ยืมใช้ในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ข้อดี คือ ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ข้อเสีย คือ กฎหมายบางเรื่องไม่สนับสนุนให้ทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ สำหรับเนื้องานบางอย่าง เช่น งานเกี่ยวกับเอกสารสามารถทำงานที่บ้านได้แต่สำหรับงานที่ต้องลงพื้นที่ก็ไม่สามารถทำงานที่บ้านได้ แนวโน้มการทำงานออนไลน์ในอนาคตอาจจะเพิ่มมากขึ้น เพราะในปัจจุบันเริ่มมีการทำงานออนไลน์มากขึ้น เช่น การขายของออนไลน์ การสั่งของออนไลน์ ส่วนการทำงานนั้นสามารถทำได้บางเรื่องเท่านั้น

5. สำนักงานเลขานุการกรม

ชื่อ – สกุล : นางสาวศรปวันพัสตร์ บุญเชิด ตำแหน่ง : นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

การปรับรูปแบบการทำงานที่บ้านในปัจจุบันเป็นรูปแบบที่เหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เนื่องจากจะลดความเสี่ยงในการติดเชื้อโรคได้เป็นอย่างดี กรมศุลกากรมีภาระงานหลักๆ ออกเป็น 2 ส่วน คือ งานด้านวิชาการและงานด้านบริการ กรมศุลกากรได้นำรูปแบบการพัฒนาแอปพลิเคชัน work@home ที่ช่วยในการทำงาน ข้อดีของการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง คือ เป็นการลดความเสี่ยงของไวรัสทำให้บุคลากรมีความปลอดภัยลดการปฏิสัมพันธ์กันซึ่งอาจจะเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ข้อเสียคือ อุปกรณ์สำนักงานที่ยังไม่เพียงพอสำหรับการ

ปฏิบัติงานที่บ้าน เช่น คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร สัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าอินเทอร์เน็ต เป็นต้น และส่วนการทำงานบริการประชาชนก็จะมีประสิทธิภาพลดลง ในส่วนของผลลัพธ์การทำงานระหว่างการทำงานที่บ้านกับที่ทำงานนั้นเห็นว่าไม่แตกต่างกัน แนวโน้มการทำงานในอนาคตต้องมีการเพิ่มเทคโนโลยีในการทำงานให้มากขึ้น การใช้แอปพลิเคชันต่างๆ เช่น line programme, zoom programme, webex programme เป็นต้น ในการประชุมออนไลน์หรือนำเสนอผลงานออนไลน์

6. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

ชื่อ – สกุล : นางสาวพิยวรรณ สุภัทธรรม ตำแหน่ง : นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

การใช้แนวทาง ระเบียบ และรูปแบบการทำงานของกรมศุลกากร ที่ใช้มาตรการตามนโยบายภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ควรมีการเว้นระยะระหว่างกัน ไม่ควรอยู่รวมกันเป็นหมู่มา เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ ก็เช่นกัน ที่ต่างก็ได้รับความเสี่ยงหากยังมีการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้งแบบเต็มเวลาปกติแบบเดิมอยู่ จึงถือเป็นการจัดการที่สมควรเป็นอย่างยิ่ง ข้อดีของการทำงานนอก ณ สถานที่ตั้งคือช่วยลดความเสี่ยงในการติดเชื้อของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงานมากยิ่งขึ้น การปรับตัวของเจ้าหน้าที่ที่มีการเตรียมพร้อมรองรับต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น การลดระยะเวลาการเดินทางของเจ้าหน้าที่ทำให้มีเวลาในการใช้ชีวิตด้านอื่นๆ มากยิ่งขึ้น ข้อเสีย คือ การติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่และหน่วยงานต่างๆ ทำได้ไม่สะดวกเท่าที่ควร มีค่าใช้จ่ายและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่อาจมีไม่ครบครันเท่าการมาปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้ง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานลดลง และคิดว่ากรมศุลกากรยังมีการเตรียมความพร้อมและแนวทางการสนับสนุนบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งไม่เพียงพอ เนื่องจากค่าใช้จ่ายและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ควรมีแนวทางในการปรับปรุงในอนาคต แต่ผลลัพธ์งานของเจ้าหน้าที่จะให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของงานเหมือนเดิม ในอนาคตหน่วยงานต่างๆ มีแนวโน้มในการนำการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) มาใช้ต่อไป เพราะประสิทธิภาพของงานที่ได้รับมักไม่แตกต่างจากเดิม

7. กองบริหารทรัพยากรบุคคล

ชื่อ - สกุล : นายจักรกฤษณ์ ทิพย์ปัญญา ตำแหน่ง : นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

การใช้มาตรการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งนับเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลเพื่อต้องการลดการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งเป็นมาตรฐานของภาครัฐที่ทุกหน่วยงานต้องปฏิบัติตาม โดยกรมศุลกากรได้นำมาใช้ในรูปแบบแอปพลิเคชัน work@home ที่ช่วยในการทำงาน ข้อดีของการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง คือ เป็นการลดความเสี่ยงของไวรัส ทำให้บุคลากรมีความปลอดภัยลดการปฏิสัมพันธ์กันซึ่งอาจจะเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ข้อเสียคือ อุปกรณ์สำนักงานที่ยังไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้าน เช่น คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร สัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายด้านอาหาร ในส่วนของการพัฒนานวัตกรรมสำหรับการทำงานผ่านแอปพลิเคชันจะช่วยให้การทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้น และมีการจัดทำคู่มือสำหรับการใช้งาน สามารถศึกษาและนำไปใช้ได้เลย

8. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ชื่อ - สกุล : นางเบญจมาศ จรรยาพงษ์ ตำแหน่ง : นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

แนวทางการทำงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารตามมาตรการตามนโยบายภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) โดยการแบ่งผลัดในการทำงาน ถือว่ามีความเหมาะสม ถึงแม้ว่า กพบ. จะไม่มีหน้างานบริการประชาชนภายนอก แต่ กพบ. ก็ต้องมีการกำกับติดตาม ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในกรมศุลกากรไม่ว่าจะเป็นเรื่องตัวชี้วัด ควบคุมภายใน นโยบายกำกับดูแลองค์กรที่ดี โดยติดตามเป็นรายเดือน/รายไตรมาส ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องมีการมีเจ้าหน้าที่บางส่วนเข้ามาปฏิบัติงานที่กรมศุลกากรเพื่อรับโทรศัพท์ ตอบคำถาม หรือติดตามผลการดำเนินงาน ตามระยะเวลาที่กำหนด หากเป็นการ Work From Home แบบ 100 เปอร์เซ็นต์ ก็อาจส่งผลกระทบต่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ไม่สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ กพบ. ได้หากมีข้อสงสัยที่จะสอบถาม ในขณะเดียวกันหากเจ้าหน้าที่ กพบ. Work From Home แบบ 100 เปอร์เซ็นต์ ก็จะไม่สามารถติดต่อติดตามงานจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้ (เนื่องจาก กพบ. ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานภายในกรมฯ แต่ไม่ได้มีเบอร์โทรศัพท์มือถือของเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงาน) อย่างไรก็ตามหากมีเจ้าหน้าที่บางส่วนเข้ามาปฏิบัติงานในกรมศุลกากรก็จะสามารถทำให้การประสานงานเหล่านี้เป็นไปด้วยดี

การปรับรูปแบบการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของบุคลากรกรมศุลกากรมีข้อดี คือ หากกล่าวในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด การทำงานแบบ Work From Home ก็ช่วยในเรื่องของการลดการแพร่ระบาดของเชื้อดังกล่าว ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่

กพบ. ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานวิชาการ เช่น ตัวชี้วัด ควบคุมภายใน หรือนโยบายกำกับดูแลองค์กรที่ดี ซึ่งต้องใช้สมาธิในการจัดทำ/วิเคราะห์ข้อมูลการ Work From Home เป็นปัจจัยหนึ่งที่เอื้อให้เจ้าหน้าที่ กพบ.มีสมาธิที่จะปฏิบัติงานในส่วนนี้มากขึ้น

การปรับรูปแบบการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ของกรมศุลกากรมีข้อเสียคือ อย่างที่ได้อธิบายไปเบื้องต้นเกี่ยวกับภารกิจของเจ้าหน้าที่ กพบ. ที่ประสาน กำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานของทุกส่วนราชการในกรมศุลกากร ทำให้เมื่อครบระยะเวลาที่กำหนด หน่วยงานมีการจัดส่งผลการดำเนินงานมาทางระบบ e-office แต่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ บ้านพัก/ที่พักอาศัยไม่สามารถเข้าถึงระบบ e-office ได้ จึงทำให้ไม่สามารถรวบรวมข้อมูลได้อย่างทันท่วงที การส่งข้อมูลของเจ้าหน้าที่อาจจะตกหล่นผ่านทางอีเมล ในความคิดเห็นส่วนตัวยังมองว่าแนวทางทางการสนับสนุนบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของกรมศุลกากร ยังไม่ดีเท่าที่ควร ด้วยเหตุผลเกี่ยวกับภารกิจของเจ้าหน้าที่ กพบ. ที่ต้องประสาน กำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานของทุกส่วนราชการในกรมศุลกากร ทำให้เมื่อครบระยะเวลาที่กำหนด หน่วยงานมีการจัดส่งผลการดำเนินงานมาทางระบบ e-office แต่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ บ้านพัก/ที่พักอาศัย ไม่สามารถเข้าถึงระบบ e-office ได้จึงทำให้ไม่สามารถรวบรวมข้อมูลได้อย่างทันท่วงที การที่ไม่สามารถเข้าถึงระบบ e-office ได้จากคอมพิวเตอร์สำหรับเจ้าหน้าที่ทุกคนค่อนข้างเป็นอุปสรรคในการทำงาน หรือแม้กระทั่งเรื่องการติดต่อสื่อสารที่บางครั้งยังมีความจำเป็นที่จะต้องใช้โทรศัพท์ภายในของกรมฯในการติดต่อเจ้าหน้าที่ทุกส่วนราชการภายในกรม ทำให้เป็นอุปสรรคของการปฏิบัติงานเช่นกัน

ประสิทธิภาพของงานระหว่างการทำงานที่ทำงานกับปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) มีความแตกต่างค่อนข้างมาก แม้ว่าการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) อาจจะทำให้มีสมาธิกับการทำงาน สามารถวิเคราะห์และสรุปผลงานทางวิชาการได้ดีการทำงานในกรมศุลกากร แต่อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพการทำงาน ณ สถานที่ตั้งจะดีกว่า เนื่องจากมีความพร้อมของทรัพยากรที่อำนวยความสะดวกและช่วยเสริมประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต(ในช่วงเวลา WFH บางคนอาจต้องใช้อินเทอร์เน็ตจากโทรศัพท์มือถือ ซึ่งทำให้การรับส่งข้อมูลเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ) เครื่องปริ้นเตอร์ นอกจากนี้ยังมีเรื่องของระบบการสื่อสารอย่างที่ได้กล่าวไปข้างต้น การรับส่งข้อมูลทางระบบ e-office ที่สามารถรับ ส่งข้อมูลได้เลย เจ้าหน้าที่สามารถเช็คข้อมูลได้ทันท่วงทีว่าหน่วยงานใดที่ส่งหรือยังไม่ส่งรายงานผลมายัง กพบ. ทำให้สามารถกำกับติดตามได้ทันเวลา อีกทั้งข้อมูลที่ใช้สนับสนุนการทำงานก็สามารถเข้าถึงได้ง่ายกว่า เช่น ข้อมูลจากระบบอินทราเน็ต ข้อมูลข่าวสาร ตัวเลข สถิติต่าง ๆ ที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน

แนวโน้มการทำงานในอนาคตจะมีการปรับปรุงรูปแบบการทำงานใหม่ๆ ที่ได้รับอิทธิพลของการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home : WFH) อยู่ในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะงานเชิงวิชาการที่ไม่ต้องบริการประชาชนหรืองานในเชิงการคิดวิเคราะห์ที่จะสามารถปรับปรุงรูปแบบการทำงานแบบ

WFH ได้ แต่อย่างไรก็ตามกรมศุลกากร ก็ต้องปรับปรุงในเรื่องการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานของผู้หน้าที่ปฏิบัติงาน WFH ด้วย เพื่อจะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	จารุณี อามานนท์
วัน เดือน ปี เกิด	27 เมษายน 2524
สถานที่เกิด	จังหวัดชัยภูมิ
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	54/175 หมู่ที่ 5 ซอย 19 ถนนสำเร็จพัฒนา ตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 11130



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY