

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการ Work from home ของบุคลากรในภาครัฐ

ดวงพร บุญเม้ง¹

พิพัฒน์ ไทยอารี²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ได้ทำการศึกษารื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการ Work from home ของบุคลากรในภาครัฐ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับประสิทธิภาพการดำเนินการทำงานแบบ Work from home และเพื่อศึกษาผลกระทบของปัจจัยที่มีต่อระดับความคิดเห็นของบุคลากรในการ Work from home ในอนาคต โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรในภาครัฐ จำนวน 269 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและวิเคราะห์ผลด้วย โปรแกรมทางสถิติ SPSS ด้วยค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Chi – square) และผลกระทบ (F – test Anova)

ผลการศึกษา จากปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการ Work from home ในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ซึ่งจากการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการ Work from home ปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในอนาคตไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อการเตรียมความพร้อมแตกต่างกัน และปัจจัยด้านนโยบายองค์กร อุปกรณ์และเทคโนโลยี ที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในอนาคตและการเตรียมความพร้อมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: Work from home , เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid 19) , ประสิทธิภาพของการ WFH

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

² ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

บทนำ

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid 19) ในประเทศไทย รัฐบาลจึงได้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุกเขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักร เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2563 – 30 เมษายน 2563 และได้มีข้อสั่งการเกี่ยวกับมาตรการระยะเร่งด่วนด้านการป้องกันโรค เพื่อแก้ปัญหาจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid 19) โดยให้ส่วนราชการและหน่วยงานอื่นของรัฐดำเนินการตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขอย่างเคร่งครัดและหากมีความจำเป็นเร่งด่วนให้ส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ ดำเนินการกำหนดมาตรการเป็นการภายในตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.พ. ได้จัดทำไว้สำหรับให้ข้าราชการปฏิบัติงานภายในที่พัก หน่วยงานภาครัฐจึงนำข้อสั่งการและแนวทางดังกล่าวถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยพิจารณารายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดตามความจำเป็นและเหมาะสมในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ หรือ Work from home ให้ผู้บังคับบัญชาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ใช้ระบบ E - document ในการปฏิบัติงาน ใช้ระบบ Dpis ในการลงเวลาปฏิบัติราชการ รวมถึงข้อมูลการลาป่วย ลาพักผ่อน เพื่อมิให้เกิดความเสียหายในการปฏิบัติราชการและการบริการประชาชน

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงอาศัยแนวทางการทำงานนอกสถานที่ราชการ หรือ Work from home ของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นแนวทางการทำงานที่ไม่เคยเกิดขึ้นในระบบราชการมาเป็นกรณีศึกษาถึงปัจจัยความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการ Work from home และระดับความคิดเห็นที่มีต่อการนำการทำงานแบบ Work from home ของบุคลากรในภาครัฐมาใช้ในอนาคต เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการนำเสนอในเชิงนโยบาย การปรับปรุงแบบการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารทรัพยากรบุคคล และการวางแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับประสิทธิภาพการดำเนินการทำงานแบบ Work from home ของบุคลากรในภาครัฐ
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของปัจจัยที่มีต่อระดับความคิดเห็นของบุคลากรในภาครัฐ ในการ Work from home ในอนาคต

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

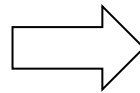
แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการ Work from home ของบุคลากรในภาครัฐ (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์, 2563) ระบุว่า Work from

home หรือ “WFH” หมายถึง “การทำงานที่บ้าน” เป็นการลักษณะทำงานยุคใหม่ที่ตามมากับเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาไปจนทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีต้นทุนที่ต่ำ ประกอบกับพฤติกรรมการทำงานของคนรุ่นใหม่ที่มีมองการทำงานแบบอิสระ ให้คุณค่าทั้งงาน และการเดินทางเพื่อรับประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับชีวิต เมื่อเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าเข้าถึงคนส่วนใหญ่ผ่านทางอุปกรณ์ส่วนตัวได้ อย่างแพร่หลาย สมาร์ทโฟน จึงช่วยเสริมการทำงานที่บ้านชัดเจนขึ้น สามารถทำงานและสื่อสารกันได้ทุกเวลาและทุกสถานที่ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่วนราชการได้มีการนำการทำงานแบบ Work from home มาใช้ในการปฏิบัติราชการ เป็นไปตามแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการ นำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ, 2559) โดยการนำหลักการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 มุ่งที่จะทำให้ผลการปฏิบัติงานนั้นเกิดผลผลิต (Outputs) ผลลัพธ์ (Outcomes) และผลสัมฤทธิ์ (Results) เพื่อแสวงหากลยุทธ์ที่ดีและเหมาะสมเข้ามาใช้ในองค์กร ส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรมีการพัฒนาเกิดขึ้นหรือแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่หรือกำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต ภายใต้หลักของการมีความประหยัด ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) (กิตติ บุญนาค, 2549, p.2 – 3) และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มนัสนันท์ ศรีนาการ และ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2555 : 211) ได้ศึกษาเรื่องการทำงาน ทางไกลและที่บ้าน และ ชาติณี จิตติโชติพนิชย์ (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงได้นำมาเป็นหลักการสนับสนุนกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ(Independent Variable)

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และ
มีผลกระทบต่อการ Work from home
- ด้านลักษณะงาน
- ด้านนโยบายองค์กร
- ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี



ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ประสิทธิภาพของการ
Work form home
ระดับความคิดเห็นต่อการ

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 634 คน ใช้สูตรของ คอแครน (Cochran, 1977) กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าได้ขนาดประชากรจำนวน 240 คน เก็บจริง 269 คน จึงเพียงพอในการใช้เป็นตัวแทนการวิจัย และสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แล้วสุ่มอย่างง่ายเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากทฤษฎีนักวิชาการและนักปฏิบัติที่ได้เขียนไว้เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนของเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถามในเรื่องที่จะศึกษา และมีการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามแต่ละด้านโดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ หน่วยงาน และลักษณะงาน จำนวนรวม 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับนโยบายองค์กร อุปกรณ์และเทคโนโลยี จำนวนรวม 9 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการ Work from home จำนวนรวม 7 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นบุคลากรในภาครัฐที่มีต่อการ Work from home ในอนาคต โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าคะแนน (Rating Scale) ตามแบบของ Likert

Scale มีทางเลือกตอบได้ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ ระดับที่ 1 = น้อยที่สุด ระดับที่ 2 = น้อย ระดับที่ 3 = ปานกลาง ระดับที่ 4 = มาก และระดับที่ 5 = มากที่สุด

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.05 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ Chi - square และ F-test ANOVA (Analysis of Variance)

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลข้อมูลส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงจำนวน 173 คน และเป็นเพศชายจำนวน 96 คน มีอายุ 25 – 35 ปีมากที่สุด มีจำนวน 141 คน รองลงมาคืออายุ 36 – 50 ปี มีจำนวน 103 คน ต่อมาคืออายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 14 คน และอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 11 คน

ลักษณะงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีลักษณะงาน คือ งานสนับสนุน งานอำนวยความสะดวก งานธุรการ มีจำนวน 60 คน รองลงมา คือ งานบริหารงาน วางแผนนโยบาย มีจำนวน 44 คน งานบริหารการเงิน การคลัง งบประมาณ มีจำนวน 34 คน งานบริหารด้านทรัพยากรบุคคล มีจำนวน 31 คน งานด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มีจำนวน 25 คน งานให้บริการประชาชน มีจำนวน 23 คน งานวิชาการ ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย มีจำนวน 18 คน งานด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจำนวน 14 คน งานประชุม ฝึกอบรม สัมมนา มีจำนวน 9 คน และงานอื่นๆ 8 คน

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านนโยบายองค์การ มีการดำเนินการทำงานแบบ Work from home ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ส่วนใหญ่ 2 – 3 วันต่อสัปดาห์ บุคลากรในภาครัฐเห็นว่านโยบายการ Work from home มีความเหมาะสม ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อสุขภาพความปลอดภัย และคุณภาพชีวิตของบุคลากรอย่างมาก ผู้บังคับบัญชาติดตามความก้าวหน้าของงานส่วนใหญ่ทุกวัน การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ดำเนินการด้วยการใช้แอปพลิเคชัน Line และโทรศัพท์ เป็นส่วนมาก ทำให้มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี การนำระบบ E – document และ ระบบ Dpis มาใช้ในการดำเนินการแบบ Work from home มีความเหมาะสม มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการแบบ Work from home ได้แก่ แอปพลิเคชัน Line , Zoom , Microsoft Team , Google Tools และ Cisco Webex มีข้อจำกัด/อุปสรรค ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการ

ดำเนินการทำงานแบบ Work from home ส่วนใหญ่เป็นคอมพิวเตอร์ PC หรือ Notebook สัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการดำเนินการ Work from home ประสิทธิภาพของการดำเนินการ Work from home เมื่อเทียบกับการทำงานแบบเดิม ซึ่งเป็นการวัดจากความคิดเห็นของบุคลากรในการประเมินตนเอง พบว่า การ Work from home ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น 44.60% เท่าเดิม 46.10% และลดลง 9.30% ซึ่งปัญหา/อุปสรรค ในการดำเนินการ Work from home ส่วนใหญ่ที่พบคือ ลักษณะงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ 37.50% ทำให้มีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น 30.10% และ 36.10% เห็นว่าไม่มีปัญหา/อุปสรรค ในการทำงาน และปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการ Work from home ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน , การสนับสนุนด้านอุปกรณ์/สิ่งจำเป็น และการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรเห็นว่าการดำเนินการทำงานแบบ Work from home ช่วยให้ความเครียดจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ลดลง มีความพึงพอใจในผลงานในช่วงการปฏิบัติงานแบบ Work from home มาก และเห็นว่าการปฏิบัติงานแบบ Work from home ช่วยให้คุณภาพชีวิตดีขึ้นเมื่อเทียบกับการปฏิบัติงานในสถานที่ตั้ง เนื่องจากทำให้ความเครียดจากปัญหารถติดลดลง มีเวลาดูแลสุขภาพและพักผ่อนเพียงพอ รวมถึงมีเวลาดูแลครอบครัวมากขึ้น

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการ Work from home ด้านการปฏิบัติงานในอนาคต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเห็นด้วยต่อการปฏิบัติงานในอนาคตในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่า ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ เห็นด้วยในการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นมาก คือ เห็นด้วยให้มีการทำงานแบบ Work from home ในอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ตามด้วย เห็นด้วยในการเหลื่อมเวลาปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เห็นด้วยกับการจำกัดจำนวนผู้มาปฏิบัติงานในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และลำดับสุดท้ายเห็นด้วยกับการออกแบบสถานที่ทำงานใหม่แบบ Social Distancing มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรในเรื่องการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ หากส่วนราชการมีนโยบายการดำเนินการ Work from home โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเห็นด้วยต่อการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94 เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่า ค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยี : อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบโปรแกรมต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และค่าเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก : คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ,

ด้านการพัฒนาความรู้ ทักษะ : การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 , ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล : ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และด้านกฎระเบียบ : ปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ แสดงให้เห็นถึงระดับความคิดเห็นของบุคลากรในด้านการเตรียมความพร้อม คือเห็นว่าควรการเตรียมความพร้อมในด้านเทคโนโลยี การเพิ่มอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และพัฒนาระบบโปรแกรมต่างมากที่สุด ต่อมาคือการเตรียมความพร้อมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก , ด้านการพัฒนาความรู้ ทักษะ , ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล , และด้านกฎระเบียบ

การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยในด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร อุปกรณ์และเทคโนโลยีกับประสิทธิภาพของการ Work from home ของบุคลากรในภาครัฐ

การทดสอบสมมติฐาน	Chi - square	Sig.	ผลการทดสอบ
ลักษณะงานกับ ประสิทธิภาพของการ Work from home	444.616	0.000	สัมพันธ์
นโยบายองค์กร อุปกรณ์และเทคโนโลยี กับ ประสิทธิภาพของการ Work from home	2530.356	0.000	สัมพันธ์

ตารางที่ 2 การทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยในด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร อุปกรณ์และเทคโนโลยี ที่มีผลกระทบต่อระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการ Work from home ในอนาคต

ปัจจัย	การทดสอบสมมติฐาน	F	Sig.	ผลการทดสอบ
ด้านลักษณะงาน	การปฏิบัติงานในอนาคต	1.193	0.296	ไม่แตกต่าง
	การเตรียมพร้อมหากส่วนราชการมี นโยบายการดำเนินการ Work from home	2.487	0.007	แตกต่าง
ด้านนโยบายองค์กร อุปกรณ์และ เทคโนโลยี	การปฏิบัติงานในอนาคต	1.250	0.211	ไม่แตกต่าง
	การเตรียมพร้อมหากส่วนราชการมี นโยบายการดำเนินการ Work from home	1.412	0.113	ไม่แตกต่าง

ภาพรวมของลักษณะงานที่มีความแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพของการ Work from home

ผลการวิเคราะห์ภาพรวมของลักษณะงานที่มีความแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพของการ Work from home พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก จำนวน 124 คน มีความคิดเห็นว่า การ Work from home ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเท่าเดิม รองลงมาคือ การ Work from home ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น จำนวน 120 คน และตามด้วยกลุ่มตัวอย่างกลุ่มสุดท้าย จำนวน 25 คน ที่มีความคิดเห็นว่า การ Work from home ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง ทั้งนี้ ความความเห็นที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่งนั้นเป็นผลมาจากความแตกต่างของลักษณะงานที่ปฏิบัติ

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการ Work from home ของบุคลากรในภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการ Work from home บุคลากรส่วนใหญ่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับที่ดี จึงสามารถปรับตัวและใช้เทคโนโลยีในการทำงานได้เป็นอย่างดี ลักษณะงานที่ประสิทธิภาพการทำงานเท่าเดิมและลดลง คือ งานสนับสนุนงานอำนวยการ งานธุรการ, งานให้บริการประชาชน, งานวิชาการ ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย, งานด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (เพียงบางส่วนงาน), งานด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ, งานประชุม ฝึกอบรม สัมมนา, งานอื่น ๆ ตามลำดับ จากข้อมูลดังกล่าวอาจจัดให้มีการอำนวยความสะดวกในการทำงานแบบ Work from home มากขึ้น เช่น ปรับปรุงระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้งานประชุม ฝึกอบรม สัมมนาความสะดวกและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น หรืองานในลักษณะการบริการประชาชน อาจเพิ่มช่องทางการติดต่อแบบออนไลน์ ปรับปรุงรูปแบบการเข้าถึงการเข้ารับบริการแบบออนไลน์ให้สะดวกมากยิ่งขึ้น ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ Social Media ต่างๆ เพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชน รวมถึงปรับปรุงระบบต่าง ๆ ที่ใช้ในการ Work from home เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่บุคลากรและปรับปรุงให้ระบบการทำงานมีความทันสมัยตรงต่อสถานการณ์อยู่เสมอ

ปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความคิดเห็นของบุคลากรในภาครัฐที่มีต่อการ Work from home ด้านการเตรียมความพร้อมที่ต่างกัน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่มีลักษณะงานต่างกันมีผลต่อการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ เนื่องจากลักษณะงานที่ต่างกัน ความพร้อมในรูปแบบการทำงาน ปัญหา/อุปสรรค ต่างกัน ต้องมีการเตรียมการแยกตามลักษณะงาน ดังนั้นในการเตรียมความพร้อมหากส่วนราชการจะมีนโยบายในการดำเนินการแบบ Work from home การ

กำหนดนโยบายต้องพิจารณาแยกตามลักษณะงานเป็นหลัก เนื่องจากงานแต่ละประเภทจะมีลักษณะเนื้อหา ความสำคัญที่แตกต่างกัน ในการเตรียมความพร้อมกรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงใด ๆ วิธีการหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องก็จะแตกต่างกันไปตามลักษณะงานนั้น ๆ จากการจัดทำข้อมูลลักษณะงานที่เหมาะสมกับการทำงานแบบ Work from home เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสถานการณ์ฉุกเฉินและในอนาคต พบว่า จากการประเมินตนเองของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 124 คน ประกอบด้วยลักษณะงาน ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ส่วนหนึ่ง , งานด้านวิชาการ ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย , งานให้บริการประชาชน , งานด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานสนับสนุน งานอำนวยการ งานธุรการ ส่วนหนึ่ง มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการดำเนินการแบบ Work from home เท่าเดิมเมื่อเทียบกับการปฏิบัติงานในสถานที่ตั้งแบบเดิม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน ประกอบด้วยลักษณะงานบริหารงาน วางแผนนโยบาย , งานบริหารการเงิน การคลัง งบประมาณ , งานบริหารด้านทรัพยากรบุคคล , และงานด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ส่วนหนึ่ง มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการดำเนินการแบบ Work from home เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับการปฏิบัติงานในสถานที่ตั้งแบบเดิม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 25 คน ประกอบด้วยลักษณะงาน งานสนับสนุน งานอำนวยการ งานธุรการ ส่วนหนึ่ง , งานประชาสัมพันธ์ และงานประชุมสัมมนา มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการดำเนินการแบบ Work from home ลดลงเมื่อเทียบกับการปฏิบัติงานในสถานที่ตั้งแบบเดิม จากข้อมูลดังกล่าวอาจจัดให้มีการอำนวยความสะดวกในการทำงานแบบ Work from home มากขึ้น เช่น ปรับปรุงระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้งานประชุม ฝึกอบรม สัมมนามีความสะดวกและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น หรืองานในลักษณะการบริการประชาชน อาจเพิ่มช่องทางการติดต่อแบบออนไลน์ ปรับปรุงรูปแบบการเข้าถึงการเข้ารับบริการแบบออนไลน์ให้สะดวกมากยิ่งขึ้น ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชน รวมถึงปรับปรุงระบบต่าง ๆ ที่ใช้ในการ Work from home ดำเนินการศึกษาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่อยู่เสมอ วิเคราะห์ถึงข้อดีข้อเสียของระบบต่าง ๆ เพื่อให้ระบบการทำงานแบบ Work from home เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการ

ระดับความคิดเห็นของบุคลากรในภาครัฐที่มีต่อการ Work from home ด้านการปฏิบัติงานในอนาคตและด้านการเตรียมความพร้อม บุคลากรเห็นด้วยมากที่สุดในการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน และเห็นด้วยมากในการจัดให้มีการ Work from home ในอนาคต , การเหลื่อมเวลาปฏิบัติงาน , การจำกัดจำนวนผู้มาปฏิบัติงานในแต่ละวัน และการออกแบบสถานที่ทำงานใหม่แบบ Social Distancing จัดให้มีการเหลื่อมเวลาในการปฏิบัติงาน เพิ่มรอบการเข้า – ออก ในการทำงาน เช่น รอบ 7.30 – 15.30 น. , 8.30 – 16.30 น. และ 9.30 – 17.30 น. ซึ่งจะช่วยลดความแออัดบนท้องถนนในช่วงเวลาเร่งด่วน จำกัดจำนวนผู้มาปฏิบัติงานในแต่ละวัน จัดสถานที่ให้เป็นไปตาม

มาตรการสาธารณสุขแบบ Social Distancing รองรับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้คนในการใช้ชีวิตประจำวัน หรือ New Normal หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 หากส่วนราชการมีการดำเนินนโยบาย Work from home ในด้านการเตรียมความพร้อม บุคลากรมีความคิดเห็นว่าการเตรียมความพร้อมในด้านเทคโนโลยี การเพิ่มอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และพัฒนาระบบโปรแกรมต่างเป็นลำดับแรก เพื่อให้หน่วยงานมีความพร้อมต่อการปฏิบัติงานแบบ Work from home มากที่สุด ต่อมาคือการเตรียมความพร้อมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก , ด้านการพัฒนาความรู้ ทักษะ , ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล , และด้านกฎระเบียบ ซึ่งมีผลต่อการกำหนดนโยบายองค์การในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ ผลกระทบของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่มีต่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้คนทั่วโลก ในการกำหนดนโยบายในการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน ควรพิจารณาจากโรคติดต่อแพร่เชื้อเป็นประเด็นสำคัญ รวมถึงประเด็นขีดความสามารถในการรับมือของหน่วยงาน การบริหารความเสี่ยงขององค์การ สำหรับการจัดการกับวิกฤติไวรัส Covid-19 ในปัจจุบันนี้นั้น ยังคงมีความเสี่ยงต่อเนื่องและไม่สามารถคาดการณ์ได้ถึงระยะเวลาที่จะสิ้นสุด (เมื่อมีวัคซีนรักษาหรือควบคุมการระบาดได้) ทำให้การบริหารจัดการองค์การนั้นไม่สามารถใช้กลยุทธ์หรือวิธีการปฏิบัติแบบเดิมได้ เช่น การหลีกเลี่ยงการพบปะ ประชุม หรือมีปฏิสัมพันธ์กัน เป็นต้น การบริหารจัดการในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตของบุคลากรเป็นสำคัญ ซึ่งถือเป็นการรักษาวัฒนธรรมขององค์กรให้ดำรงอยู่แม้จะมีสถานการณ์ที่ผิดปกติ เสริมสร้างความรู้สึกร่วมกันในช่วงวิกฤตทั่วโลก นอกจากนี้สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การปรับปรุงโครงการและแผนงานที่ไม่สามารถดำเนินการได้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 การเปลี่ยนแปลงงบประมาณเพื่อรักษามาตรการความปลอดภัยตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดและการบริการประชาชนที่มีความปลอดภัย มีมาตรการที่เข้มงวดมีการบริการที่เหมาะสมตรงตามสถานการณ์ในปัจจุบัน รวมทั้งการคำนึงถึงความพร้อมของบุคลากรที่จะ Work from home เป็นระยะเวลานาน ควรกำหนดนโยบายสำหรับการบริหารจัดการบุคลากรที่ทำงานจากที่บ้าน โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการทำงาน อุปกรณ์และเทคโนโลยี การลดความเสี่ยงทางไซเบอร์และการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการดูแลเรื่องสุขภาพ ความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรทุกคน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ จากการวิจัยในครั้งนี้ควรมีการจัดทำข้อมูลลักษณะงาน ที่เหมาะสมกับการทำงานแบบ Work from home เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ในสถานการณ์ฉุกเฉินและในอนาคต โดยลักษณะงานที่สามารถดำเนินการทำงานแบบ Work from home ได้อย่างเหมาะสม จากความคิดเห็นการประเมินตนเองโดยประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้น ได้แก่ งานในลักษณะงานบริหารงาน วางแผนนโยบาย , งานบริหารการเงิน การคลัง งบประมาณ , งานบริหารด้านทรัพยากรบุคคล และงานด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ตามลำดับ ในส่วนลักษณะงานที่ประสิทธิภาพการทำงานเท่าเดิมและลดลงคือลักษณะงาน งานวิชาการ ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย , งานให้บริการประชาชน,งานด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ , งานสนับสนุน งาน อำนวยการ งานธุรการ , งานประชาสัมพันธ์ และงานประชุม ฝึกอบรม สัมมนาอาจจัดให้มีการอำนวยความสะดวกในการทำงานแบบ Work From Home มากขึ้น เช่น ปรับปรุงระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ลักษณะงานมีความสะดวกและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ปรับปรุงรูปแบบงานประชุม ฝึกอบรม สัมมนา ให้มีช่องทางออนไลน์มากขึ้น ใช้แพลตฟอร์มต่างๆเพื่อช่วยในการอำนวยความสะดวก เช่น WebEx , Zoom หรืองานในลักษณะการบริการประชาชน อาจเพิ่มช่องทางการติดต่อแบบออนไลน์ ปรับปรุงรูปแบบการเข้าถึงการเข้ารับบริการแบบออนไลน์ให้สะดวกมากยิ่งขึ้น ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดียต่างๆ เพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชน

ในการกำหนดหรือจัดทำนโยบายขององค์กรจะต้องเน้นในเรื่องของ Work – Life Balance และความปลอดภัยของร่างกายและจิตใจเป็นสำคัญ เพราะหากบุคลากรมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจที่ดีก็必将มีความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายที่องค์กรกำหนด รวมถึงปรับปรุงระบบต่างๆที่ใช้ในการ Work from home โดยมอบหมายให้หน่วยงานด้านเทคโนโลยี ดำเนินการศึกษาเทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่อยู่เสมอ วิเคราะห์ถึงข้อดีข้อเสียของระบบต่างๆ เพื่อให้ระบบการทำงานแบบ Work from home เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า อุปกรณ์และเทคโนโลยี มีผลต่อการ Work from home ของบุคลากรในภาครัฐ อุปกรณ์ที่ใช้จึงต้องเพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร เทคโนโลยีที่ใช้จะต้องเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน แต่ปัจจุบัน โครงการหรืองบประมาณต่างๆที่ได้รับจัดสรรยังไม่เพียงพอตรงตามสถานการณ์ฉุกเฉิน จึงทำให้ต้องมีการปรับแผนการดำเนินงาน แก้ไขโครงการต่างๆที่ไม่สามารถจัดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ มาเป็นการจัดซื้ออุปกรณ์ในการปฏิบัติตามมาตรการทางสาธารณสุข ในด้านการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ รวมถึงการให้บริการประชาชน และในบางส่วนอาจต้องการการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาระบบการทำงานเทคโนโลยี นวัตกรรมและอุปกรณ์ต่างๆ

การปรับรูปแบบการทำงานให้เข้ากับ New Normal โดยจัดประเภทลักษณะงานที่เหมาะสมสำหรับการ Work form home โดยผลของงานวิจัยครั้งนี้วัดจากงานที่บุคลากรประเมินตนเอง ผลเป็นประสิทธิภาพของการดำเนินการ Work from home มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับการ

ปฏิบัติงานในลักษณะเดิม คือ บริหารงาน วางแผนนโยบาย ,งานบริหารการเงิน การคลัง งบประมาณ ,งานบริหารด้านทรัพยากรบุคคล ,และงานด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ อาจ กำหนดนโยบายการ Work from home ในอนาคต นำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน เพิ่มรอบ เวลาการทำงานเพื่อเหลื่อมเวลา จำกัดจำนวนผู้มาปฏิบัติงานในแต่ละวัน รักษาระยะห่างในการ ป้องกันโรค เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาโรคติดและมลพิษบนท้องถนน รวมถึงการออกแบบ สถานที่ทำงานแบบ Social Distancing

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการกำหนดปัจจัยอื่นๆเพิ่มเติมในการศึกษา และปัจจัยในด้าน ลักษณะงาน นโยบายองค์กร อุปกรณ์และเทคโนโลยีของแต่ละองค์กรย่อมมีความแตกต่างกัน ทำให้ผลการวิจัยต่างกัน
2. การศึกษาในสถานการณ์อื่นๆเพิ่มเติม เพื่อเป็นการวางแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน ในอนาคต

บรรณานุกรม

- กิตติ บุญนาค. (2549). ยุทธศาสตร์ การบริหารการพัฒนาองค์การสมัยใหม่ โดยใช้กระบวนการของการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management : RBM). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2546). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ MODERN ORGANIZATION THEORY (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดพิมพ์อักษร.
- ชาลิณี ฐิติโชติพัฒนาชัย. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการพัฒนาระบบงาน (สาร์นิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มนัสนันท์ ศรีนาคาร์, และพิชิตพิทักษ์ เทพสมบัติ (2553). การทำงานทางไกลและที่บ้าน Telework and Work at Home. วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม, 6(1), 109 – 118.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2563, 25 พฤษภาคม). ผลวิจัยชี้ “Work From Home” ไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน / ดร.พันธุ์อาจ ชัยรัตน์. ผู้จัดการออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://mgronline.com/greeninnovation/detail/9630000054402>
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. (2559). การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. สืบค้นเมื่อ 4 พฤศจิกายน 2563, จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่> สถาบันพระปกเกล้า