

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work From Home
ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานคร¹

FACTORS AFFECTING OPERATIONAL EFFICIENCY IN THE FORM OF WORK
FROM HOME CITY LAW ENFORCEMENT OFFICER IN THE EASTERN BANGKOK
AREA BANGKOK

เอกรินทร์ ศิริรัตนชัย²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานครการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสรุปผลการวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์การในการรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กับการทำงานในรูปแบบ Work from Home เพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การศึกษานี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการระดับปฏิบัติการ และลูกจ้างฝ่ายเทศกิจที่ปฏิบัติงานในกลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานคร จำนวน 144 คน โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.95 และใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 80.6 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี ร้อยละ 68.80 สถานภาพโสด ร้อยละ 81.30 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 87.50 ระยะเวลาการปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบันระหว่าง 5-10 ปี ร้อยละ 41.60

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work From Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานคร

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work From Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานครตะวันออก กรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ด้านความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ด้านการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work From Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานครตะวันออก กรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่เทศกิจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work From Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ด้านความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน, ด้านความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และด้านการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work From Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

Abstract

This study The objectives are 1) to study the performance efficiency in the form of Work from Home of municipal officials. in the Eastern Bangkok area 2) to study factors affecting performance in the form of Work from Home of municipal officials in the Eastern Bangkok area 3) to study the relationship between factors affecting performance and performance in the form of Work from Home of municipal officials. in the Eastern Bangkok area Bangkok To use the information obtained from the research results to be used as information for developing the organization in dealing with the spread of the Coronavirus Disease 2019 and working from home in order to be more efficient. This study is a quantitative research. (quantitative research) using a questionnaire as a tool for collecting data. The sample group was operational level civil servants. and municipal employees working in the Eastern Bangkok area Bangkok, a total of 144 people, using a stratified sampling method. Statistics used in data analysis were frequency (Frequency), percentage (Percentage), mean (Mean), standard deviation (Standard Deviation). By Cronbach's Alpha Coefficient method, the confidence value was 0.95 and the correlation coefficient was used to test the relationship between the independent variable and the dependent variable.

The study found that most of the respondents were male 80.6% aged between 30-40 years old 68.80% single status 81.30% bachelor degree 87.50% working period until now between 5-10 years. 41.60 percent

An analysis of opinion levels, factors affecting performance in the form of Work From Home of municipal officials. in the Eastern Bangkok area Bangkok The overall picture is at the highest level. Sorted in order: on the readiness of technology and equipment of municipal officials The average value was 4.40 in terms of flexibility in the performance of municipal officials. The average was 4.30 for the support and counseling of municipal staff. The mean was 4.29

The results of the opinion level analysis, the efficiency of operations in the form of Work From Home of municipal officials in the Eastern Bangkok area Bangkok The overall picture is at the highest level. Sorted in order: Correctness in the performance of municipal officials The average was 4.38 in the speed of performing municipal staff. The mean was 4.37 in the performance of municipal officials. The mean was 4.27

Hypothesis test results Factors Affecting Performance Efficiency in the Work From Home Form of Municipal Officials operational flexibility, technology readiness and operational equipment and support and counseling in the operation were related to the performance of municipal officials in the form of Work From Home. at the significance level of 0.05

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ หรือหน่วยงานภาคเอกชน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อรูปแบบการใช้ชีวิตของคนในสังคมมากมาย โดยเฉพาะ “การทำงาน” การที่เดินทางไปทำงานตามสถานที่ทำงานต่าง ๆ กลายเป็นความเสี่ยงต่อการได้รับเชื้อไวรัส Covid-19 ที่กำลังลุกลามในขณะนั้น รวมถึงโอกาสในการแพร่กระจายอีกด้วย ทำให้หลายองค์กรให้ความสำคัญต่อรูปแบบการทำงาน และองค์กรหลาย ๆ องค์กรได้ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อยับยั้งและช่วยลดการแพร่เชื้อไวรัส Covid-19 และทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งวิธีการทำงานที่บ้าน เป็นหนึ่งในมาตรการที่ได้นำมาใช้เพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินการต่อไปได้ และการปฏิบัติงานในปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ที่เกิดจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) โดยส่วนใหญ่แล้วเป็นการทำงานที่บ้าน (Work from home) ซึ่งเป็นวิธีการทำงานที่องค์กรหลาย ๆ องค์กรให้ความสนใจ เนื่องจากการทำงานที่บ้านมีผลดีต่อองค์กรและต่อพนักงานในช่วงสถานการณ์ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) เป็นอย่างมาก

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นความสนใจของผู้วิจัยที่จะทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work From Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานครตะวันออก กรุงเทพมหานคร ดังนั้น การปฏิบัติงานที่บ้านของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เป็นการทำงานรูปแบบใหม่ที่ถูกนำมาใช้ โดยอาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรภาครัฐและเป็นการบริหาร

ทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความยืดหยุ่นในเวลางานลดปัญหาการเดินทางที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัส Covid-19 ซึ่งการนำรูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านมาใช้กับเจ้าหน้าที่เทศกิจ พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจในด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคลมีทั้งความรวดเร็วและความล่าช้าในการปฏิบัติงาน และการแก้ไขปัญหาการดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของประชาชนยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทันที

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ทำให้ผู้ศึกษาวิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในรูปแบบ Work From Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ปัจจัยและสาเหตุตลอดจนนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยหน่วยงานจะได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานกับหน่วยงานอื่น ๆ หรือนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นการทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จและบรรลุตามนโยบายและทิศทางของภาครัฐที่กำหนดไว้

คำถามในการวิจัย

ปัจจัยใดที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานคร

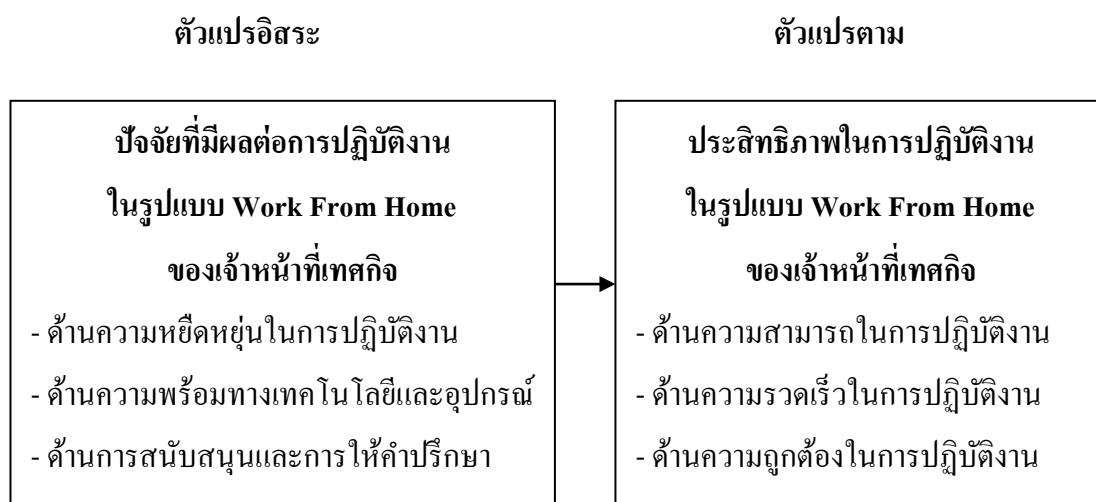
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work From Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน
5. ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work From Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานครตะวันออก กรุงเทพมหานคร มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ เจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานครตะวันออก กรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย ข้าราชการระดับปฏิบัติการ และลูกจ้างฝ่ายเทศกิจที่ปฏิบัติงานในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานครตะวันออก กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 224 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานครตะวันออก กรุงเทพมหานคร คัดสรรส่วนโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1970) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรของ Taro Yamane แล้วได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 144 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ในรูปแบบ Work From Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน

1.1 ด้านความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์

1.3 ด้านการสนับสนุนและการให้คำปรึกษา

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work From Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน

1. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน
2. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
3. ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน แบบสอบถามเป็นลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (check list) มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work From Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานครตะวันออก กรุงเทพมหานคร ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work From Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานครตะวันออก กรุงเทพมหานคร ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรืออื่น ๆ ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

4. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

4.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาตามแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมาย และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นผู้ศึกษาวิจัยจะนำมาแก้ไขและปรับปรุงเพื่ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

4.2 การหาความเชื่อมั่น (reliability) ผู้ศึกษาวิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเชิงเนื้อหา (content validity) และจะนำไปทดสอบ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มที่ต้องการศึกษาวิจัย คือ พนักงานจ้างเหมา ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร วันออก กรุงเทพมหานคร เพื่อตรวจสอบข้อคำถามว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ และเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ลำดับของคำถาม ความถูกต้องของคำถาม แล้วนำมาแก้ไขข้อบกพร่องก่อนออกเก็บข้อมูลจริง โดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha, อ้างถึงบุญเรียง, 2543, หน้า 58-60) หากคำถามที่มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha ต่ำกว่า 0.6 จะถูกตัดทิ้ง ผลการทดสอบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha) เท่ากับ 0.75 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ หมายถึง แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปศึกษากลุ่มตัวอย่างจริงได้

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาวิจัยได้เลือกวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมเนื้อหาอย่างสมบูรณ์ โดยแบ่งประเภท เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดซึ่งได้แก่เจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร วันออก กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 144 คน โดยเป็นการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้นจำนวน 144 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้จะนำไปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร วันออก กรุงเทพมหานคร จากเอกสารรายงาน ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for Social Sciences) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร ตะวันออก กรุงเทพมหานคร โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) อยู่ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อพยากรณ์ถึงแปรผันส่งผลกระทบต่อตัวแปรตาม ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficient) ในการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการทดสอบเพื่อวัดระดับความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปร มีเกณฑ์การพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยได้แปลความหมายไว้ ดังนี้

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
0.100 – 0.200	ต่ำมาก
0.201 – 0.400	ต่ำ
0.401 – 0.600	ปานกลาง
0.601 – 0.800	สูง
0.801 – 0.999	สูงมาก

3. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยดำเนินการในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work From Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร ตะวันออก กรุงเทพมหานคร สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 80.60 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.80 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 81.30 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.50 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน ระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.60

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร ตะวันออก กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับ คือ ด้านความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ด้านความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 สำหรับด้านการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่เทศกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานครที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับ คือ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่เทศกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 สำหรับด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

4. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ด้านความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ด้านความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

6. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work From Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ด้านการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from Home ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาแรงจูงใจภายในของบุคลากรสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิษณุโลก ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับอิสระและความยืดหยุ่นในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจเพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่เจ้าหน้าที่เทศกิจได้รับอิสรภาพในการปฏิบัติงานที่รับมือบหมาย ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน มีอำนาจในการตัดสินใจเปิดโอกาสให้คิด และวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองอย่างเต็มที่เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

2. ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบและโปรแกรม เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่ปฏิบัติงานที่บ้าน ผ่านนวัตกรรมเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน เข้าใจง่าย และเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว และการมีหน่วยงานด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่พร้อมให้คอยความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ จะช่วยให้การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบและโปรแกรมได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่ปฏิบัติงานที่บ้านเป็นไปอย่างราบรื่นและลดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน 2. เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ควรสรรหาและแต่งตั้งพนักงานจ้างตามภารกิจหรือพนักงานจ้างทั่วไป เข้ามาทดแทนตำแหน่งที่ว่าง และควรให้แนวทางในการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ ไม่มีความซับซ้อน และด้วยความเร็ว

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งอื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมไปถึงการนำผลการวิจัยมาพิจารณาเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานต่าง ๆ และประการสุดท้ายสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นฐานข้อมูล เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาสำหรับผู้สนใจที่ต้องการจะศึกษาและในการวิจัยในอนาคต

บรรณานุกรม

- Bayrak, T. (2012). *IT support services for telecommuting workforce*. *Telematics and informatics*, 29(3), 286-293.
- Berube Kowalski, K., & Swanson, J. A. (2005). *Critical success factors in developing teleworking programs*. *Benchmarking: An International Journal*, 12(3).
- Clark, J.L.D. (1972). *Foreign Language Testing: Theory and Practice*. Philadelphia : Centre of Curriculum Development.
- Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). *The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences*. *Journal of Applied and Psychology*, 92(6), 1524-1541.
- Gani, Z., & Toleman, M. (2006). *Success factors and barriers to telework adoption in ebusiness in Australia and Singapore: the influence of culture and organizational culture*. *JTAER*, 1(3), 81-92.
- World Health Organization. (2020). *Naming the Coronavirus disease (COVID-19) and the virus that causes it*. Retrieved April 1, 2021, from <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/>
- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่สยาม จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กชพร พุทธจักร. (2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนของนักเรียนพิการ และนักเรียนด้อยโอกาส จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดยโสธร จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัดศรีสะเกษ*. สังกัดสำนักการบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- กมลรัตน์ สัมมาตรี. (2563). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น*. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- กรัณท์รัตน์ ประเสริฐธนากุล. (2557). ความต้องการของตลาดแรงงานและคุณสมบัติของบัณฑิตที่พึงประสงค์ระดับบัณฑิตศึกษา สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิระพงษ์ ชูศรี. (2562). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัยวัฒน์ ยี่วาศรี (2561). ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชาริณี จันทร์แสงศรี (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ควบคุมการจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.