

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานที่บ้าน
(work from home) ในช่วงโควิด-19 : กรณีศึกษา กรมสรรพสามิต¹

Factors Affecting of Working From Home Period of The Covid-19 pandemic
: Case Study The Excise Department

วชิรา เพชระ²

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงโควิด-19 : กรณีศึกษา กรมสรรพสามิต กลุ่มตัวอย่าง บุคลากรกรมสรรพสามิต (ส่วนกลาง) ที่ปฏิบัติการการทำงานที่บ้าน (work from home) จำนวน 200 คน ใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่เข้ามาตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็น เพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 51 – 60 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 15 ปี ซึ่งมีลักษณะงานงานด้านบริหารงาน งานวางแผนนโยบาย งานวิชาการ สำหรับประสิทธิภาพของการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงโควิด – 19 พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีการวางแผนบริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด – 19

ปัจจัยด้านนโยบายองค์กร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อผู้บริหารระดับสูงขององค์กรให้การสนับสนุนในการทำงานจากที่บ้าน อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อองค์กรมีระบบความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลและการเข้าใช้งานเข้าได้ตามสิทธิ์ อยู่ในระดับมากที่สุด

ในการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และลักษณะงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด 19 : กรณีศึกษา กรมสรรพสามิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปัจจัยด้านนโยบายองค์กร และปัจจัยด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์มาก มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงโควิด-19 : กรณีศึกษา กรมสรรพสามิต

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The purposes of this research were to study Factors Affecting of Working From Home Period of the Covid-19 pandemic: Case Study The Excise Department. The sample used in this study were 200 of the personnel of the Excise Department (Central) who work from home. The instrument used to collect data was an online questionnaire. Data was analyzed by frequency, percentage, means, standard deviation and multiple linear regression.

The finding of this research found that most respondents are females ages 51-60 years old and graduated bachelor degree. They have worked here for more than 15 years and work about administration work, policy planning and academic. It was found that the efficiency of working from home during covid-19 pandemic was at high level.

Considering the finding they were planning and quantitative work management were at the highest level. Factors Affecting of Working From Home Period of the Covid-19 pandemic.

The result found that organizational policy and equipment and technology factors were at high level. Working from home supported by Executive from the Excise Department and the organization has security system for data and rights accessibility were at the highest level.

The results of hypothesis testing shows that gender, age, education, years' experience and job description were not affecting on efficiency of working from home during covid-19 pandemic: Case Study The Excise Department. There were no the statistically significant difference at .05 level. Organizational policy and equipment and technology affected working from home. The relationships was at high level and the statistically significant at .05 level.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส โควิด-19 ในปัจจุบันนั้น ได้ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่อ และสร้างความเปลี่ยนแปลงทางสังคมในหลากหลายมิติ หนึ่งในนั้นก็คือ “การทำงานที่บ้าน” หรือ Work From Home ที่ได้กลายเป็นปรากฏการณ์การทำงานรูปแบบใหม่ และอาจเป็น New Normal หรือ “ความปกติใหม่” ของหลายองค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือเอกชน เพื่อต้องการลดความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงานอันเป็นทรัพยากรสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร โดยการลดโอกาสในการรับการแพร่เชื้อจากบุคคลสู่บุคคล ซึ่งพนักงานในองค์กรอาจมีความเสี่ยงต่อการติดไวรัสโควิด-19 ในระหว่างการเดินทางผ่านระบบขนส่งสาธารณะ หรือ การทำงานในย่านที่มีคนทำงานสัญจรไปมาหนาแน่น ซึ่งไม่อาจควบคุมหรือคัดกรองโรค โควิด-19 ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งในปัจจุบันนี้หลายองค์กรต้องมีการปรับรูปแบบการทำงานเข้าสู่การทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) อย่างกะทันหัน ด้วยภาวะแรงกดดันที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อม ซึ่งจะเห็นว่าหลายองค์กรมีการปรับตัวได้อย่างดีและรวดเร็ว ซึ่งเป็นสัญญาณหนึ่งที่ทำให้เราเห็นว่ารูปแบบการทำงานในอนาคตมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนรูปแบบการทำงานหลังจากนี้ต่อไป หรืออาจกล่าวได้ว่าในอนาคตหลังจากนี้แม้จะผ่านพ้นช่วงวิกฤต โควิด-19 ไปแล้วแต่ก็มีแนวโน้มว่า การทำงานจากที่บ้าน หรือ Work from Home อาจกลายเป็น New normal หรือ ความปกติรูปแบบใหม่ในการทำงาน ที่หลายองค์กรเลือกนำไปปฏิบัติแล้วเห็นแล้วว่า การอนุญาตให้พนักงานทำงานที่บ้านนั้นไม่ได้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพหรือผลผลิตของงาน ยังคงได้ผลิตภาพหรือ Productivity ซ้ำยังช่วยลดความสูญเปล่าของเวลาในแต่ละวันไปได้มาก

เป็นเวลากว่าสองปีแล้วที่ประเทศไทยต้องเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยการเริ่มแพร่กระจายเข้ามาในประเทศไทย เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2563 พบนักท่องเที่ยวหญิงวัย 61 ปี สัญชาติจีน ซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ที่เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน จากการสอบสวนโรค พบว่า เธอเดินทางออกจากเมืองอู่ฮั่น ถึงท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เมื่อวันที่ 3 มกราคม 2563 และเริ่มมีคนได้รับเชื้อไวรัสนี้แพร่กระจายในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น ต่อมากระทรวงสาธารณสุขไทย ได้ประกาศให้โรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.2558 จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid 19) ในประเทศไทย รัฐบาลจึงได้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุกเขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักร เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2563 และได้มีข้อสั่งการเกี่ยวกับมาตรการระยะเร่งด่วนด้านการป้องกันโรค เพื่อแก้ไขปัญหาจากโรคโควิด-19 โดยให้ส่วนราชการและหน่วยงานอื่นของรัฐ ดำเนินการตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขอย่างเคร่งครัดและหากมีความจำเป็นเร่งด่วนให้ส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ ดำเนินการกำหนดมาตรการเป็นการภายในตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.พ. ได้จัดทำไว้สำหรับให้ข้าราชการปฏิบัติงานภายในที่พัก หน่วยงานภาครัฐจึงนำข้อสั่งการและแนวทางดังกล่าวถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยพิจารณารายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดตามความจำเป็นและเหมาะสมในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ หรือ Work from home ให้ผู้บังคับบัญชาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ติดต่อสื่อสารระหว่างกัน โดยใช้เทคโนโลยีในการทำงาน

กรมสรรพสามิต ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง ก็ได้รับเอานโยบาย Work from home เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อประสานงานที่กรมสรรพสามิต และช่วยป้องกันการแพร่ระบาดของโรค โควิด-19 ได้ ซึ่งตามคำสั่งของอธิบดีกรมสรรพสามิตให้คำนึงถึงคุณภาพชีวิต ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานและลดความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ โดยเริ่มปฏิบัติตามนโยบายตั้งแต่วันที่ 23 ธันวาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน โดยที่การทำงานที่บ้านเป็นการทำงานลักษณะใหม่ โดยที่ต้องติดต่อกันผ่านทางระบบแอปพลิเคชันต่างๆ ผู้วิจัยในฐานะของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตในกลุ่มงานวิเคราะห์สินค้าและของกลาง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วง โควิด-19 : กรณีศึกษากรมสรรพสามิต

คำถามในการวิจัย

1. ประสิทธิภาพของการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงโควิด-19 : กรณีศึกษากรมสรรพสามิต เป็นอย่างไร
2. ปัจจัยที่มีความที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงโควิด-19 คือปัจจัยใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับประสิทธิภาพของการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงโควิด-19 : กรณีศึกษา กรมสรรพสามิต
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรกรมสรรพสามิต ต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงโควิด-19 ตามปัจจัยส่วนบุคคล

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงโควิด-19 : กรณีศึกษา กรมสรรพสามิต เพื่อวัดระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสาร รายงานวิจัย รวมทั้งทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎี มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

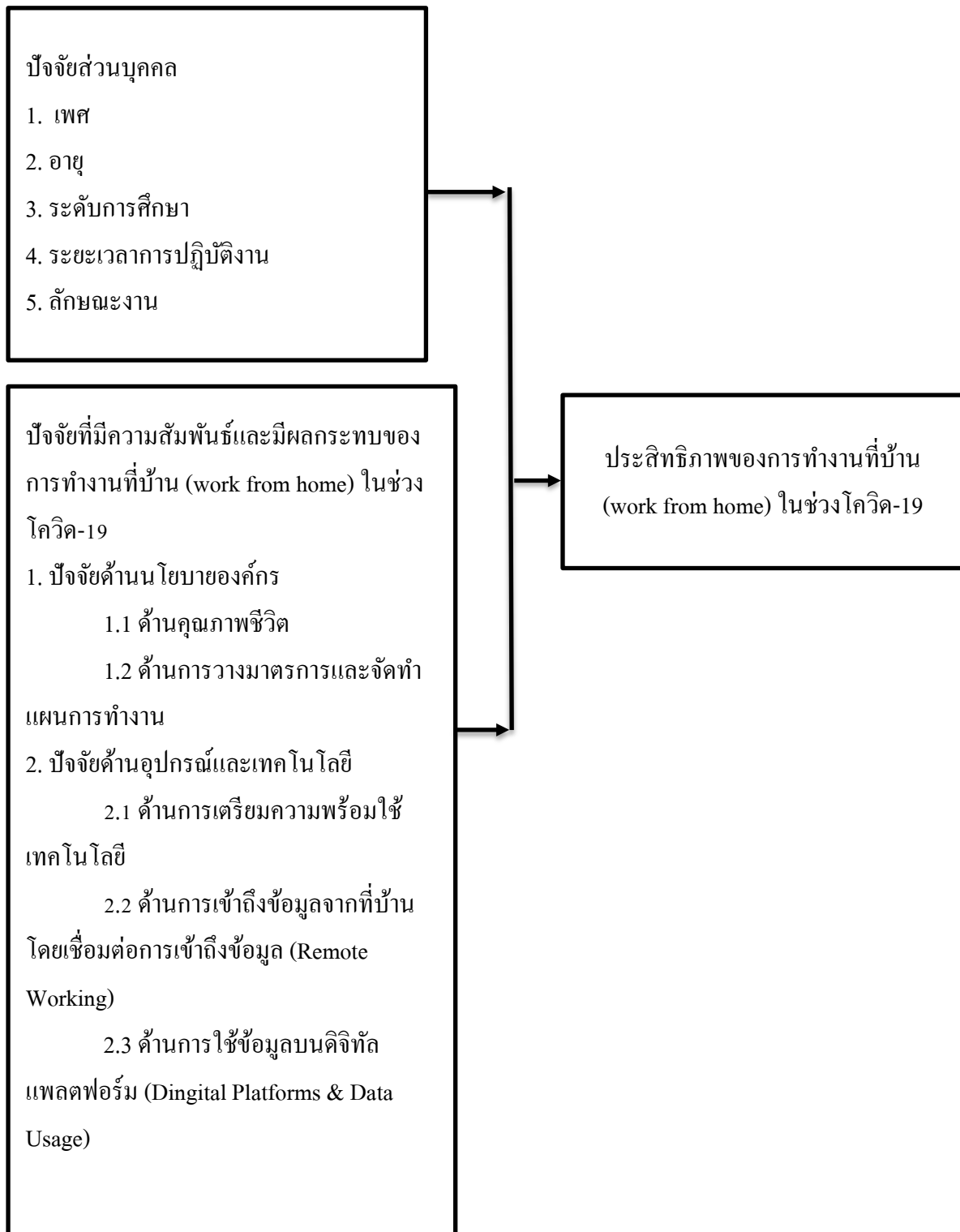
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกระบวนการการทำงานที่บ้าน

(Work from home)

กรมสรรพสามิต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักบุคลากรกรมสรรพสามิต ที่ปฏิบัติการทำงานที่บ้าน (work from home) จำนวน 5,882 คน ซึ่งทราบจำนวนที่แน่นอน การเลือกกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มประชากรซึ่งเป็นบุคลากรกรมสรรพสามิต 200 คน โดยสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) โดยได้ดำเนินการสร้างตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงโควิด-19
2. ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากตำรา เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงโควิด-19 เพื่อนำมาปรับปรุงและสร้างแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถามตามหลักเกณฑ์ให้ครอบคลุมเนื้อหาโดยศึกษาจากแบบสอบถามและแบบทดสอบต่าง ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียง
4. นำเสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับกรอบแนวคิดในการวิจัยความมุ่งหมายในการวิจัยตลอดจนผลงานวิจัยอื่นและแนวความคิดทฤษฎีต่าง ๆ
5. นำแบบสอบถามตรวจสอบคุณภาพของความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของเนื้อหาโดยนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบขั้นต้น (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของชุดคำถามในแบบสอบถามเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbachs' alpha Coefficient) โดยค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีระดับความเชื่อมั่นสูง

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) มีขั้นตอนเริ่มจากการศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นผู้วิจัยได้กำหนดจุดมุ่งหมาย ขอบเขตของเครื่องมือ โดยสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ปัจจุบันที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงโควิด-19 เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เมื่อได้แบบสอบถามแล้วผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม

เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงโควิด-19 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) โดยคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงโควิด-19 2 ปัจจัย ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านนโยบายองค์กร และ 2. ปัจจัยด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) โดยคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ โดยตอนที่ 2 และ 3 มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open Ended) วิเคราะห์แจกแจงเป็นตารางความถี่

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนในทุก ๆ ด้านจึงรวบรวมข้อทั้ง 2 ประเภท

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลเชิงสำรวจ การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ดำเนินการดังนี้

1.1 นำแบบสอบถามไปแจกให้กับ บุคลากรกรมสรรพสามิต ในวันที่บุคลากรกรมสรรพสามิต เข้าปฏิบัติงานในวันปกติ

1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากเอกสารต่าง ๆ และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมข้อมูลจากห้องสมุดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบในการกำหนดกรอบความคิดในการวิจัยครั้งนี้ และอ้างอิงในการเขียนรายงานการวิจัย

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูล โดยทำการป้อนข้อมูลที่ตรวจความถูกต้องแล้วโดยใช้โปรแกรมสำเร็จ รูป SPSS (Statistical package for the social science) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐานซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นส่วนตัวต่าง ๆ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และลักษณะงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงโควิด-19 ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายองค์กร และปัจจัยด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบความแตกต่างของตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงโควิด-19 , สถิติ F-Test (One Way ANOVA) ในการทดสอบความแตกต่างของตัวแปร คือ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และลักษณะงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงโควิด-19

การทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงโควิด-19 โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficients)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 51 – 60 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 15 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44 และจำแนกตามลักษณะงาน โดยเป็นงานด้านบริหารงาน งานวางแผนนโยบาย งานวิชาการ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5

ประสิทธิภาพภาพของการทำงานบ้าน (*Work From home*) ในช่วงโควิด – 19 ของกรมสรรพสามิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96, S.D. = .649$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การวางแผนบริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.17, S.D. = .796$) รองลงมาคือ ผลการปฏิบัติงานครบถ้วนถูกต้องตามที่ผู้บังคับบัญชา กำหนด ($\bar{X} = 4.16, S.D. = .779$) และคุณภาพงานของท่านต่ำกว่ามาตรฐานแต่อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ($\bar{X} = 3.13, S.D. = 1.328$) โดยมีผลค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (*work from home*) ในช่วง โควิด-19 : กรณีศึกษา กรมสรรพสามิต ปัจจัยด้านนโยบายองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91, S.D. = .693$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ให้การสนับสนุนในการทำงานจากที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.91, S.D. = .693$) รองลงมาคือ ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน มีความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X} = 4.04, S.D. = .828$) และองค์กรเปิดโอกาสในการเติบโต ตามความรู้ความสามารถในสายงานตำแหน่งที่สูงกว่าในอนาคต ($\bar{X} = 3.76, S.D. = .913$) โดยมีผลค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (*work from home*) ในช่วง โควิด-19 : กรณีศึกษา กรมสรรพสามิต ปัจจัยด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76, S.D. = .795$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า องค์กรมีระบบที่ปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลและการเข้าใช้งานเข้าได้ตามสิทธิ์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.01, S.D. = .870$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ไอทีหรือการพร้อมในการเปิดรับการเรียนรู้ ในด้านเทคโนโลยีเพื่อรองรับ ในการสนับสนุนการทำงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.88, S.D. = .837$) และองค์กรมีอุปกรณ์เพียงพอและประสิทธิภาพ ในการสนับสนุนการทำงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.56, S.D. = 1.019$) โดยมีผลค่าเฉลี่ยต่ำสุด

การทดสอบสมมติฐาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และลักษณะงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพของการทำงานที่บ้าน (*work from home*) ในช่วงโควิด 19 : กรณีศึกษากรมสรรพสามิต ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ปัจจัยด้านนโยบายองค์กร มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (*work from home*) ในช่วงโควิด-19 มาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ปัจจัยด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (*work from home*) ในช่วงโควิด-19 มาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในการกำหนดหรือจัดทำนโยบายขององค์กร จะต้องเน้น ในเรื่องของ Work – Life Balance และความปลอดภัยของร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งสำคัญ เพราะหากบุคลากรมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจที่ดีก็จะมี ความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายที่องค์กรกำหนด รวมถึงปรับปรุงระบบต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานที่ บ้าน(*Work from home*) โดยมอบหมายให้หน่วยงานด้านเทคโนโลยีดำเนินการศึกษาเทคโนโลยี และ นวัตกรรมใหม่อยู่เสมอ วิเคราะห์ถึงข้อดี ข้อเสียของระบบต่าง ๆ เพื่อให้ระบบการทำงานที่บ้าน(*Work from home*) เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการ เนื่องจากอุปกรณ์และเทคโนโลยีมีผลต่อการทำงานที่บ้าน(*Work from home*) ของบุคลากรในภาครัฐ อุปกรณ์ที่ใช้จึงต้องเพียงพอต่อ ความต้องการของบุคลากร เทคโนโลยีที่

ใช้จะต้องเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน สำหรับการทำงานที่บ้าน(Work from home) โดยนโยบายการทำงานที่บ้าน(Work from home) ในอนาคต เป็นการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน เพิ่มรอบ เวลาการทำงาน เพื่อเหลื่อมเวลา การจำกัดจำนวนผู้มาปฏิบัติงานในแต่ละวัน รักษาระยะห่างในการป้องกันโรค รวมถึงการออกแบบ สถานที่ทำงานแบบ Social Distancing

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ผลกระทบของการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ที่มีต่อสุขภาพและความปลอดภัยของประชาชน ในการกำหนดนโยบายในการบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน ควรพิจารณาจากโรคติดต่อแพร่เชื้อเป็นประเด็นสำคัญ รวมถึงประเด็นขีดความสามารถในการรับมือของหน่วยงาน การบริหารความเสี่ยงขององค์กร สำหรับการจัดการกับวิกฤติโควิด-19 ในปัจจุบันนั้นยังมีความเสี่ยงต่อเนื่องและไม่สามารถคาดการณ์ได้ถึงระยะเวลาที่จะสิ้นสุด ทำให้การบริหารจัดการองค์กรนั้นไม่สามารถใช้นโยบายหรือวิธีการปฏิบัติแบบเดิมได้ เช่น การหลีกเลี่ยงการพบปะ ประชุม หรือมี ปฏิสัมพันธ์กัน เป็นต้น การบริหารจัดการในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตของบุคลากรเป็นสำคัญ ซึ่งถือเป็นการรักษาวัฒนธรรมขององค์กรให้ดำรงอยู่ แม้จะมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ก็ตาม

นอกจากนี้สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือการปรับปรุงโครงการและแผนงานที่ไม่สามารถดำเนินการได้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การเปลี่ยนแปลงงบประมาณเพื่อรักษามาตรการความปลอดภัยตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดและการบริการประชาชนที่มีความปลอดภัย มีมาตรการที่เข้มงวดมีการบริการที่เหมาะสมตรงตามสถานการณ์ในปัจจุบัน รวมทั้งการคำนึงถึงความพร้อมของบุคลากรที่จะ Work from home เป็นระยะเวลานาน ควรกำหนดนโยบายสำหรับการบริหารจัดการบุคลากรที่ทำงานจากที่บ้าน โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการทำงาน อุปกรณ์และเทคโนโลยีการลดความเสี่ยงทางไซเบอร์และการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการดูแลเรื่องสุขภาพ ความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรทุกคน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. องค์กรควรจัดให้มีการอบรมบุคลากรเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) รวมถึงองค์กรสนับสนุนอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานจากที่บ้าน สามารถส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อความพึงพอใจของบุคลากรถึงประสิทธิภาพการทำงาน

2. บุคลากรเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการสื่อสารระหว่างทีมให้มีประสิทธิภาพโดยมีระดับผู้บริการเข้ามามีส่วนร่วม โดยบุคลากรมีการตกลงวิธีการทำงาน ระหว่างทีมงาน เข้าใจบทบาทและรูปแบบการทำงานที่จะปฏิบัติงานร่วมกัน

บรรณานุกรม

กรณีการ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทักษะคิดของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท กูเวต ปีโตเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- กานต์พิชชา กันทะเนตร. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์ สุขุมวิท กรุงเทพมหานคร. คั่นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- กรณ์ธัญญ์ กิมศุก. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home). สารนิพนธ์ การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชาลินี ฐิติโชติพัฒนชัย. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน วิทยาลัยการศึกษาระดับปริญญาตรีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธัญญ์ชญา อ่อนคง. (2553). พฤติกรรมการชมภาพยนตร์ การเข้าร่วมและความพึงพอใจต่อกิจกรรม Starpics ฟุตฟิต For Film ของนักศึกษาในเขตกทม. การค้นคว้าอิสระ นิเทศศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- พรชัย กาญจน์ทอง. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
- พรพิศรา ธรรมชาติ. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกของผู้แทนขายระดับบังคับบัญชาของกลุ่มบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตติมา อัครธิดพิงศ์. (2556). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. พระนครศรีอยุธยา : คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสาวรัจ รัตนคำฟู และเมธาวิ รัชทวีจิน. ผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด – 19 : กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ. Retrieved from <https://tdri.or.th/2020/05/impact-of-working-from-home-covid-19/>. ค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2564.
- ศูนย์วิจัยกสิกร. Work From Home วิธีการทำงานยุคนี้ ที่ยังต้องหาจุดสมดุล. Retrieved from <https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/WFH-FB-04-08-21.aspx>. ค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2564.
- อธิฐาน ว่องวิวัฒน์. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย. สารนิพนธ์ การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อริสรา เพชรานนท์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกค้าจ้างเหมาบริการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง. สารนิพนธ์ การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

- Alderfer, C.P. (1972). *Existence: Relatedness and growth, human needs in organizational setting*. New York: Free Press.
- Crewson, P. E. (1997). Public-Service Motivation: Building Empirical Evidence of Incidence and Effect. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 4, p. 202-205.
- Katz, Daniel, & Kahn, Robert L. (1978). *The social psychology of organization*. (2nded.). New York: McGraw-Hill. อ้างอิงจาก <https://www.bbc.com/thai/features-51734255>
- Paulus, K., & Marhamah, M. (2020). The Relationship between Personality and Managerial Ability of School Principals with Work Motivation of Elementary School Teachers. *Journal of Educational and Social Research*, 10(4), p. 94-94.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1989). *Business Organization and Management*. Homewood, ILL: Richard D. Irwin.
- Harrington Emerson. (1931). *The Twelve Principles of Efficiency*. New York : The Engineering Magazine.
- Linge, T. K. (2019). Job Rotation And Employee Motivation: A Case Of Small ICT Firms In Nairobi Kenya. *Journal of Language, Technology & Entrepreneurship in Africa*, 10(1), p. 133-138.
- Ndubisi, N. O., & Kahraman, C. (2005). Teleworking adoption decision-making processes. *Journal of Enterprise Information Management*.
- Singh, S. K. (2016). Authentic leadership, work engagement and organizational citizenship behaviors in petroleum company. *International Journal of Productivity and Performance Management*.
- Wentzel, K. R., & Miele, D. B. (2016). Parental Involvement and Children's Motivation and Achievement: A Domain-Specific Perspective. In *Handbook of Motivation at School* (p. 471-488).