

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน(Work from home) ของพนักงานของรัฐในช่วง
สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19: กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

The factors affecting the work performance of state officers concerning work from home policy during the COVID-19 pandemic: a case study of King Prajadhipok's Institute



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 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานของรัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19: กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า

โดย

น.ส.เบญจมาศ บุ่งรุ่ง

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จুলณี เทียนไทย)

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

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุมนทิพย์ จิตสว่าง)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ)

เบญจมาศ บุ่งรุ่ง : ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน(Work from home) ของพนักงานของรัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19: กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า . (The factors affecting the work performance of state officers concerning work from home policy during the COVID-19 pandemic: a case study of King Prajadhipok's Institute) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ. ดร.ปกรณม์ ศิริประกอบ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานของรัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19: กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้าเป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วยการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานของรัฐสังกัดสถาบันพระปกเกล้าจำนวน 178 คน โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19 2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ และการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้า 3. เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ และการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้า 4. เพื่อวิเคราะห์และเสนอแนวทางในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ในภาพรวม WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) อยู่ในระดับมาก (Mean=3.43, S.D. = 0.59) ส่วน WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) อยู่ในระดับมาก (Mean=3.42, S.D. = 0.60) และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (Onsite) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean=3.78, S.D. = 0.58) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในภาพรวม WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) อยู่ในระดับมาก (Mean=3.46, S.D. = 0.68 และWFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) อยู่ในระดับมาก (Mean =3.51, S.D. = 0.69) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน(Work from home) WFH ครั้งที่1 กับ WFH ครั้งที่ 2 ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับการศึกษา กลุ่มงาน รายได้ ที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6280069724 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Work from home, Efficiency, new normal

Benjamad Bungrung : The factors affecting the work performance of state officers concerning work from home policy during the COVID-19 pandemic: a case study of King Prajadhipok's Institute.
Advisor: Assoc. Prof. PRAKORN SIRIPRAKOB, Ph.D.

The study of the factors affecting the work performance of state officers concerning work from home policy during the COVID-19 pandemic: a case study of King Prajadhipok's Institute is a mixed method research study. It consists of qualitative research and quantitative research studies in which the researcher collected data by using a questionnaire with a population of 178 government employees under King Prajadhipok's Institute.

The objectives of the research as follows; 1. To study the factors affecting the efficiency of work from home of King Prajadhipok's Institute staff in the epidemic of covid-19 virus. 2. To study the level of efficiency of work in normal situation and work from home in the 1st and 2nd time of the staff of King Prajadhipok's Institute. 3. To compare the level of efficiency of work in normal situation and work from home in the 1st and 2nd time of the staff of King Prajadhipok's Institute. 4. To analyze and propose guidelines to promote the efficiency of work from home of King Prajadhipok's Institute staff in the covid-19 virus epidemic.

The results of the study showed that Factors affecting the efficiency of work from home in the first overall (March-June 2020) was at a high level (Mean=3.43, SD=0.59). The second time (January-February 2021) was at a high level (Mean=3.42, SD = 0.60) and the overall efficiency level in normal situation (Onsite) was at a high level (Mean=3.78). , (SD = 0.58) with work from home in the first overall work from home (March-June 2020) at a high level (Mean = 3.46, SD = 0.68 and the second work from home (January-February 2021) was at a high level (Mean = 3.51, SD = 0.69). The results of the comparison of the difference in the level of factors affecting the efficiency of work from home like the first work from home and the second work from home in the overall were not different statistically significant at the 0.05 level. The results of comparison of differences in performance levels in normal practice (On site) classified by personal characteristics found that gender, age, and marital status were different. There was no significant difference in efficiency level in normal situation (On site) at 0.05 level and different level of education, work group, and income. The efficiency levels in normal operations (On site) were significantly different at the 0.05 level.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2020

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณในความกรุณา และการให้โอกาสของรองศาสตราจารย์ ดร. ปกรณ์ ศิริประกอบ ที่ได้ให้แนะนำ แสดงความคิดเห็นและข้อสังเกตอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยแก่ข้าพเจ้า รวมถึงช่วยเหลือข้าพเจ้าจนสารนิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ นอกจากนี้ขอขอบพระคุณท่านคณาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์และถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ข้าพเจ้าตลอดระยะเวลาการศึกษา จนสามารถนำเอาองค์ความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยได้อย่างดี

ขอขอบคุณศาสตราจารย์วุฒิสาร ตันไชย เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า ผู้บังคับบัญชา ที่ได้ให้คำปรึกษาและเสนอแนะทั้งเรื่องการศึกษาและการทำวิจัยให้แก่ข้าพเจ้าเสมอมา รวมถึงเพื่อน ๆ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 51 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้ความช่วยเหลือแก่ข้าพเจ้าตลอดปีการศึกษา

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณครอบครัว พ่อ แม่ พี่สาว ที่คอยให้กำลังใจสนับสนุนข้าพเจ้าตลอดมา และอีกหลาย ๆ ท่านที่ข้าพเจ้ายังเอ่ยนามไม่ครบที่ช่วยเหลือข้าพเจ้าในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างดี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

เบญจมาศ บุ่งรุ่ง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
1.3 คำถามในการวิจัย.....	4
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตของการศึกษา.....	5
1.6 ระเบียบวิธีวิจัย.....	5
1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
1.8 ประโยชน์ที่จะได้รับ.....	7
บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 ความหมายของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home).....	8
2.2 การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ของสถาบันพระปกเกล้า.....	9
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home).....	11
2.4 แนวคิดทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี.....	14
2.5 แนวคิดทฤษฎีแรงผลักดันระบบสิ่งแวดล้อมขององค์การ.....	15

2.6 แนวคิดทฤษฎีสภาพแวดล้อมในการทำงาน	16
2.7 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	18
2.8 แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน.....	20
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	25
3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	25
3.2 สมมติฐานการวิจัย	26
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.5 การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล	30
บทที่ 4 ระเบียบวิธีวิจัย.....	32
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา กลุ่มงาน รายได้ อายุงาน.....	32
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home).....	35
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (work from home)	49
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ใน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม- เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และWFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	54
ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	66
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	69
5.1 การสรุปผลการวิจัย.....	69
5.1.1. การสรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ	69
5.1.2. การสรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ	76
5.2 การอภิปรายผล.....	77

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	79
5.3.1 ด้านการบริหาร.....	79
5.3.2 ด้านจิตสังคม	80
5.3.3 ด้านเทคนิค.....	80
บรรณานุกรม.....	81
ประวัติผู้เขียน	84



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 การแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ	32
ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามอายุ	33
ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	33
ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	33
ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามกลุ่มงาน	34
ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามรายได้.....	34
ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามอายุงาน.....	35
ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ บ้าน (Work from home) ในภาพรวม ใน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และWFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564).....	35
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ บ้าน (Work from home) ในปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ใน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม- เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และ WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)	36
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ บ้าน (Work from home) ในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์การในการปฏิบัติงานใน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และWFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)	39
ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ บ้าน (Work from home)ในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้านใน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และWFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) ในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม	42
ตารางที่ 12 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) WFH ครั้งที่ 1 กับ WFH ครั้งที่ 2	43

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563).....	44
ตารางที่ 14 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563).....	45
ตารางที่ 15 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564).....	47
ตารางที่ 16 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564).....	48
ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ใน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และWFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) ในภาพรวม	49
ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (Onsite) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ใน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และWFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) โดยจำแนกภาพรวม	50
ตารางที่ 19 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (work from home)	54
ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	54
ตารางที่ 21 ผลต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) จำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher’s Least Significant Difference (LSD)	56
ตารางที่ 22 ผลต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) จำแนกตามกลุ่มงานที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher’s Least Significant Difference (LSD)	57
ตารางที่ 23 ผลต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) จำแนกตามรายได้ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher’s Least Significant Difference (LSD)	58

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 59

ตารางที่ 25 ผลต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) จำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher’s Least Significant Difference (LSD) 60

ตารางที่ 26 ผลต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) จำแนกตามกลุ่มงาน ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher’s Least Significant Difference (LSD) 61

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 62

ตารางที่ 28 ผลต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) จำแนกตามระดับการศึกษา ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher’s Least Significant Difference (LSD) 64

ตารางที่ 29 ผลต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) จำแนกตามกลุ่มงานที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher’s Least Significant Difference (LSD) 65

ตารางที่ 30 ผลการทดสอบสมมติฐาน..... 66

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล.....	14
ภาพที่ 2 แนวคิดพื้นฐานของการยอมรับเทคโนโลยี.....	14



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางกระแสของยุคโลกาภิวัตน์ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งในมิติของสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การดำเนินชีวิตของผู้คนที่ต้องปรับตัวให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป จนนำมาสู่การปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐโดยอาศัยเครื่องมือการบริหารจัดการของเอกชนมาใช้ คือ “การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) โดยหลักของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน¹

ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) ในยุทธศาสตร์ด้านที่ 6 การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ นอกจากกำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยมีการกำหนดประเด็นเรื่ององค์กรภาครัฐต้องมีความทันสมัย ยืดหยุ่น รวมถึงการพัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้ทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา และการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับระบบการทำงานอย่างคุ้มค่า โดยในปัจจุบันภาครัฐได้นำเอาเทคโนโลยีมาปรับใช้ในระบบการทำงานมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการวิเคราะห์ข้อมูล หรือการให้บริการสาธารณะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผ่านการใช้แอปพลิเคชัน (Application) อาทิ App คู่มือประชาชน สำหรับการติดต่อราชการในแต่ละเรื่อง ซึ่งพัฒนาขึ้นโดยสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) หรือในกรณีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับ App เทศบาลนครภูเก็ต ในการให้บริการของเทศบาลนครภูเก็ต รับเรื่องร้องทุกข์ ข่าวสารประชาสัมพันธ์ ร้านอาหาร ที่พัก สถานที่ท่องเที่ยวเช็คอิน รวบรวมหมายเลขฉุกเฉินที่จำเป็น เป็นต้น

¹บุญเกียรติ ภาวะเวกพันธุ์ และคณะ./2557./การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่/
<http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%90%E0%B9%81%E0%B8%99%E0%B8%A7%E0%B9%83%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B9%88>

แม้ว่าสถานการณ์ในปัจจุบันการบริหารจัดการภาครัฐจะมีการพัฒนาไปมากแล้วก็ตาม แต่จากผลรายงานสรุปผลการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ ประจำปี 2563² และรายงานสรุปผลการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ประจำปี 2563 พบว่ามีข้อสังเกตในด้านการปรับสมดุลภาครัฐ และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ใน 2 ประเด็นคือ (1) ประสิทธิภาพภาครัฐในการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีการพัฒนาที่ค่อนข้างจะคงที่ (2) การเร่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาครัฐให้มีความโปร่งใส การปรับเปลี่ยนกระบวนการให้มีความเป็นดิจิทัลเพิ่มมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีความรู้เท่าทันเทคโนโลยี ประกอบกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ในประเด็นที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ พบว่าด้านงานบริการภาครัฐที่ปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น มีสถานการณ์บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเป้าหมายชั้นวิกฤติคือ สถานการณ์ต่ำกว่า 50% ของค่าเป้าหมาย รวมถึงด้านหน่วยงานภาครัฐบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติและด้านภาครัฐมีขีดสมรรถนะสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากลและมีความคล่องตัว มีสถานการณ์บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเป้าหมายระดับเสี่ยง คือ สถานการณ์อยู่ในช่วง 51-75 % ของค่าเป้าหมาย โดยใน (ร่าง) กรอบแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 ภายใต้แนวทาง “พลิกโฉมประเทศไทย สู่เศรษฐกิจสร้างคุณค่า สังคมเดินหน้าอย่างยั่งยืน (Thailand’s Transformation) ในด้านปัจจัยการขับเคลื่อนพัฒนา (High Leverage Enablers) กลไกการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีประสิทธิภาพ เรื่องไทยมีภาครัฐขนาดเล็ก ยืดหยุ่น คล่องตัว และมีสมรรถนะสูง ประกอบไปด้วยประเด็นดังนี้ (1) ภาครัฐมีความยืดหยุ่นคล่องตัว ปรับบทบาทลดภารกิจเหลือเท่าที่จำเป็น (2) การบริหารภาครัฐและการให้บริการสาธารณะปรับรูปแบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ (3) กฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรการภาครัฐทันสมัยสนับสนุนการพลิกโฉมประเทศไปสู่การเป็น Hi-Value and Eco Thailand (4) ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ³

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะพบว่าการบริหารจัดการภาครัฐมีการพัฒนาไปมาก แต่ยังคงเป็นปัญหาและมีอุปสรรคอยู่จากผลรายงานผลการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ ประจำปี 2563 และรายงานสรุปผลการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ประจำปี 2563 ซึ่งแม้ว่าภาครัฐจะมีการพยายามในการปรับบทบาทภาครัฐควบคู่ไปกับการนำเอาเทคโนโลยีมาปรับใช้ในระบบการทำงาน เพื่อให้ภาครัฐมีความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน และมีมาตรฐานตามแบบสากล แต่จากรายงานจะพบว่าภาครัฐยังต้องให้ความสำคัญในส่วนของ การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้มีความเป็นดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล จนกระทั่งมาเจอ

² สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, "รายงานสรุปผลการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติและแผนการปฏิรูปประเทศ," (2563). http://nscr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2021/02/NS_2563-for-Web.pdf.

³ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, “กรอบแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13”, (2564). https://www.nesdc.go.th/download/Plan13/Doc/%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%AD%E0%B8%9A%E0%B9%81%E0%B8%9C%E0%B8%99%E0%B8%9E%E0%B8%B1%E0%B8%92%E0%B8%99%E0%B8%B2%E0%B9%80%E0%B8%A8%E0%B8%A3%E0%B8%A9%E0%B8%90%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%88%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%A1%E0%B9%81%E0%B8%AB%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%95%E0%B8%B4_%E0%B8%89%E0%B8%9A%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88_13.pdf

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19 อย่างกะทันหัน เมื่อวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2563 กระทรวงสาธารณสุขประกาศพบผู้ติดเชื้อภายในประเทศไทยแบบกลุ่ม 2 แหล่งใหญ่ คือ สถาบันกวดวิชาที่ย่านทองหล่อ จำนวน 11 คน และสนามมวย จำนวน 148 คน นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตใหม่ของประเทศไทย⁴ โดยกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดมาตรการขอความร่วมมือให้ประชาชนปรับพฤติกรรมอยู่ร่วมกัน ให้ความสำคัญกับการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ใ้หน้ากากอนามัยและล้างมือบ่อยๆ งดกิจกรรมทางสังคม เน้นอยู่บ้านให้มากที่สุดตามนโยบาย "อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ" จึงทำให้ทั้งองค์กรภาคเอกชนและภาครัฐจำเป็นต้องนำแนวทางต่าง ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยแนวทางหนึ่งในการนำมาใช้เพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้าสำหรับการทำงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19 คือ การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

ด้วยความรู้แรงของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid - 19 ช่วงเดือนมีนาคม – เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 ทำให้สถาบันพระปกเกล้ามีความจำเป็นต้องปรับรูปแบบการทำงาน โดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่บ้าน หรือ Work From Home เพื่อเป็นมาตรการลดความเสี่ยงการติดเชื้อ ซึ่งตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work From Home ในช่วงดังกล่าว เนื่องจากเป็น “โอกาส” ในการปฏิรูประบบการทำงานแบบปัจจุบันทันด่วนขององค์กรภาครัฐในการนำเอา Digital Technology เข้ามาปรับใช้ในการทำงาน การให้บริการ และเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารงานภายในองค์กร โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการทำงานแบบเต็มรูปแบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในรูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) รวมถึงการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีภายใต้การทำงานที่ยังคง “ประสิทธิภาพ” แม้ว่าสถานการณ์และบริบทการทำงานจะเปลี่ยนแปลงไป

สถาบันพระปกเกล้าได้ปรับขั้นตอนและกระบวนการวิธีการทำงานใหม่ โดยกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติงานที่บ้าน เพื่อให้พนักงานได้มีระยะห่าง (Social Distancing) และเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตกับการทำงานให้สอดคล้องกันอย่างสมดุล ให้พนักงานมีความคล่องตัวในการทำงานและลดความตึงเครียดในช่วงสถานการณ์ที่ไม่ปกติ อันจะนำมาสู่การทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น โดยเมื่อปรับกระบวนการวิธีการทำงานในรูปแบบ Work From Home พนักงานของสถาบันซึ่งถือว่าเป็น “ฟันเฟือง” หลักในการขับเคลื่อนองค์กร จึงต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานตามไปด้วย โดยใช้เครื่องมือทั้งในด้านเทคโนโลยีและทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในแต่ละภารกิจล้วนแต่มีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องของรายละเอียดของงานและขอบเขตความรับผิดชอบ ดังนั้น การนำเอารูปแบบวิธีการทำงาน Work From Home มาใช้ในสถาบันพระปกเกล้า ซึ่งเป็นองค์กรภาครัฐ ที่มีภารกิจตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชน ผู้บริหารระดับสูงจึงต้องให้ความสำคัญในการพิจารณาถึงปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและพัฒนาสถาบันให้ไปสู่ “องค์กรดิจิทัล” (Digital Organization) โดย

⁴ไทยรัฐออนไลน์, "Covid-19 จุดเริ่มต้น ที่รอจุดจบจากคุณ," ไทยรัฐ (กรุงเทพฯ) 2563, <https://www.thairath.co.th/spotlight/covid19>.

สมบูรณ์และเป็นการเตรียมแผนรองรับต่อกระแสความไม่แน่นอนทั้งหลายมิติได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาในเรื่อง **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานของรัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19: กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า** โดยผลของการศึกษาวิจัยจะนำมาปรับใช้ประกอบการทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาสถาบันไปสู่องค์กรดิจิทัล และแผนการรองรับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) รวมถึงการปรับและพัฒนาการบริหารองค์การไปสู่องค์กรดิจิทัลต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ และการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้า

1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ และการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้า

1.3 คำถามในการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19

1.3.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) และการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19 อยู่ในระดับใด

1.3.3 แนวทางใดที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความเข้ากันได้ในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์กร ด้านการบริหาร ด้านเทคนิค ด้านจิตสังคม ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางสังคม มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19

1.4.2 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้า อยู่ในระดับปานกลาง ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้า อยู่ในระดับมาก

1.4.3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา กลุ่มงาน รายได้ และอายุงาน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) แตกต่างกัน

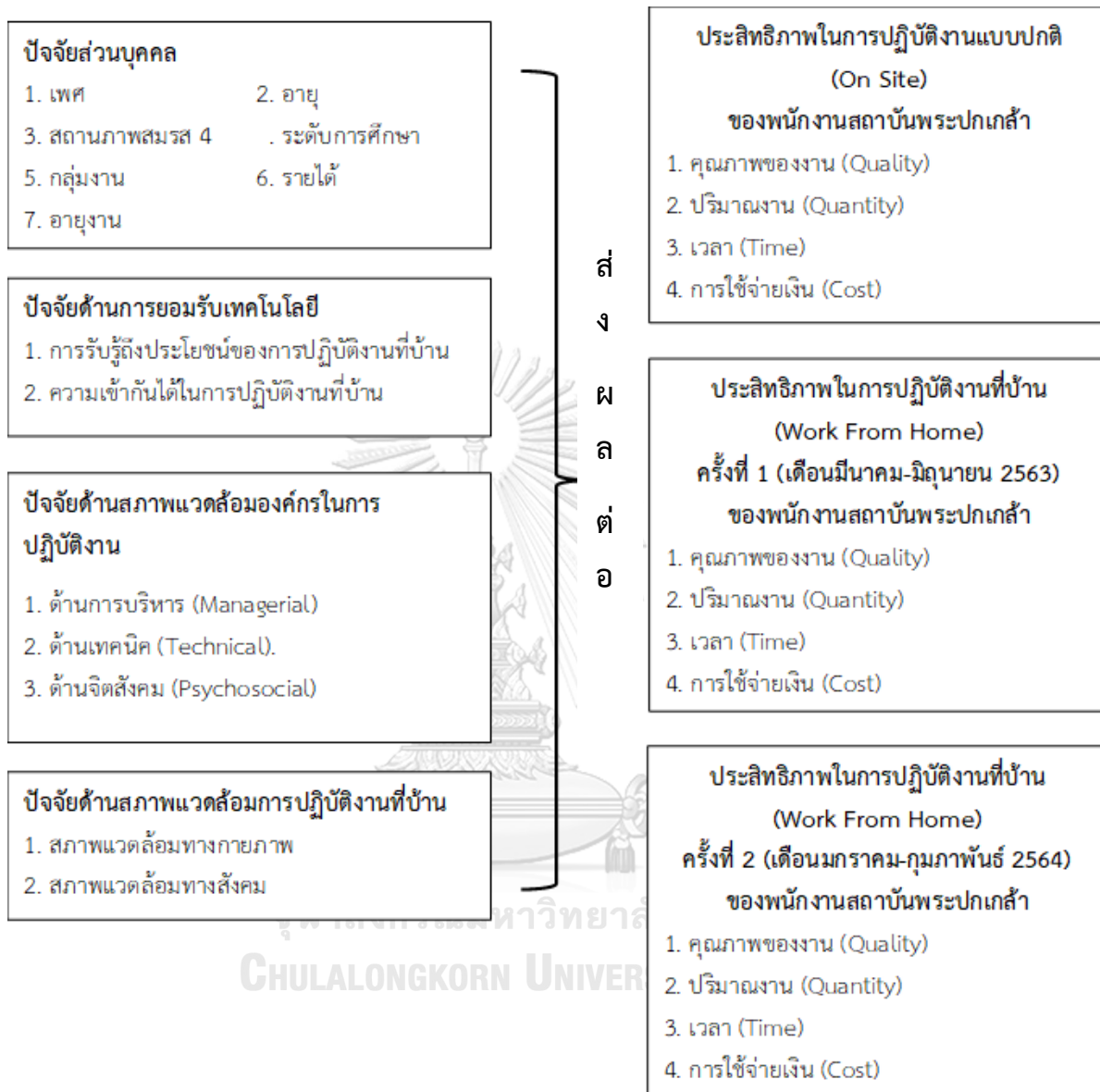
1.5 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19 ตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 - เดือนมกราคม พ.ศ. 2564 โดยจะใช้ประชากรจำนวน 178 คน ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง ผู้อำนวยการ นักวิชาการ พนักงานของสถาบันพระปกเกล้า โดยกำหนดระยะเวลาการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ตลอดจนวิเคราะห์และสรุปผล ตั้งแต่เดือนมกราคม - มิถุนายน พ.ศ. 2564

1.6 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานของรัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19: กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้าเป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วยการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2 ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้า จำนวน 178 คน และเมื่อได้ข้อมูลสรุปจากแบบสอบถามพนักงานจะนำมาวิเคราะห์และสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยใช้ชุดคำถามที่มีลักษณะปลายเปิดเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้ให้สัมภาษณ์อย่างมีอิสระและได้รับข้อมูลที่ตรงกับความเห็นจริงมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยเลือกผู้ให้สัมภาษณ์โดยใช้การเลือกจากดุลยพินิจและการตัดสินใจของผู้วิจัย โดยคำนึงถึงภารกิจงานของสถาบันที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานที่บ้านเป็นหลัก ซึ่งจะจัดกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างภายใน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ตำแหน่งเลขาธิการ/รองเลขาธิการ จำนวน 2 คน และผู้บริหารระดับกลาง ตำแหน่งผู้อำนวยการประจำสำนัก/วิทยาลัย จำนวน 2 คน และกลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างภายนอก ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 2 คน

1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย



1.8 ประโยชน์ที่จะได้รับ

1.8.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19

1.8.2 ทำให้ได้รับทราบข้อเสนอแนะต่อการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) และปรับปรุงระบบการทำงานของสถาบันพระปกเกล้าสำหรับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนในอนาคต

1.8.3 ทำให้สถาบันมีกรอบและทิศทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสถาบันไปสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Organization) ของสถาบันพระปกเกล้าในอนาคต



บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานของรัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19: กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า” ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าและทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมา กำหนดเป็นกรอบและแนวทางการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความหมายของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)
2. การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของสถาบันพระปกเกล้า
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่บ้าน
4. แนวคิดทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี
5. แนวคิดทฤษฎีแรงผลักดันระบบสิ่งแวดล้อมขององค์กร
6. แนวคิดทฤษฎีสภาพแวดล้อมในการทำงาน
7. ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
8. แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน

2.1 ความหมายของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

การปฏิบัติงานที่บ้าน ในแต่ละประเทศต่างมีชื่อเรียกการปฏิบัติงานที่บ้านในชื่อที่หลากหลาย อาทิในประเทศสหรัฐอเมริกาและหรือประเทศในภูมิภาคยุโรป จะเรียกการทำงานในรูปแบบนี้ว่า Work From Home, Telecommuting หรือ Remote Working ซึ่งมีความหมายในทิศทางเดียวกัน คือ “การทำงานจากที่บ้าน”⁵

โดยองค์การแรงงานระหว่างประเทศ หรือ ILO (International Labour Organization) ได้ อธิบายลักษณะของการทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) หรือ งานรับไปทำที่บ้าน (Home work) ตามอนุสัญญาฉบับที่ 177 ว่าด้วยการงานรับไปทำที่บ้าน ค.ศ. 1996 หมายถึง งานที่ (ก) ทำในบ้านหรือในสถานที่อื่นที่ผู้ทำงานเลือกเอง โดยไม่ใช่สถานที่ของนายจ้าง (ข) ทำเพื่อรับค่าตอบแทนการทำงานจากนายจ้าง และ (ค) มีผลผลิตหรือให้บริการ ตามที่นายจ้างกำหนด โดยไม่คำนึงว่าผู้ใด เป็นผู้จัดหาอุปกรณ์ วัสดุ หรือเครื่องมือในการทำงาน ทั้งนี้ “งานรับไปทำที่บ้าน” ไม่หมายรวมถึง ผู้ที่ ทำผลผลิตหรือให้บริการโดยอิสระ และไม่หมายรวมถึง ผู้ที่นำงานจากที่ทำงานกลับมาทำที่บ้านเป็น ครั้งคราว ซึ่งสามารถแบ่ง “งานรับไปทำที่บ้าน” ออกได้ 3 ประเภท คือ

งานที่รับจากภาคอุตสาหกรรมมาทำที่บ้าน (industrial home work) หมายถึง การผลิต สินค้าไม่ว่าจะเป็นบางส่วนของสินค้าหรือสินค้าทั้งชิ้นส่งให้กับภาคอุตสาหกรรมหรือโรงงาน อันรวมถึง งานศิลปะหรืองานฝีมือต่าง ๆ

⁵ สุพจน์ นาคสวัสดิ์, *Work From Home Guide* วิธีของ HR และองค์กรยุคใหม่ (กรุงเทพฯ: บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด, 2563).

งานทางไกล (telework) หมายถึง งานซึ่งผู้ทำงานใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (information and communication technology: ICT) ในการรับและส่งงานหรือการให้บริการจากสถานที่อื่นเป็นประจำหรือถาวร

งานรับงานไปทำที่บ้านทางแพลตฟอร์มดิจิทัล (home-based digital platform work) หมายถึง งานหรือบริการต่าง ๆ ที่ผู้ทำงานทำผ่านทางแพลตฟอร์มดิจิทัลให้แก่นายจ้างหรือคนกลาง โดยผู้ทำงานหรือที่เรียกว่า crowd worker จะทำงานอยู่ที่ใดก็ได้⁶

ดังนั้น การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) คือ แนวคิดที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้ โดยเป็นการปฏิบัติงานทำงานในรูปแบบใหม่ที่เชื่อมต่อกันด้วยเทคโนโลยี ภายใต้การทำงานที่มีความยืดหยุ่นและคล่องตัวในการปฏิบัติงานโดยไม่ยึดติดหรือคำนึงถึงสถานที่ทำงานเป็นสิ่งสำคัญ แต่ยังคงการทำงานที่มีประสิทธิภาพในขณะที่พนักงานเกิดความสมดุลในการใช้ชีวิต โดยส่วนใหญ่แล้วแนวคิดของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จะถูกหยิบมาใช้ในภาคเอกชนมาก่อน จนกระทั่งภาครัฐได้หยิบยกแนวคิดดังกล่าวมาใช้เพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้าสำหรับการทำงานของส่วนราชการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค covid-19 โดยเกิดขึ้นในครั้งแรก คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2563 ได้มีมติเห็นชอบมาตรการเร่งด่วนในการป้องกันวิกฤตการณ์จากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และรับทราบแนวทางการให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของสำนักงาน ก.พ. และให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนด แนวทางการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งหรือกำหนดวิธีปฏิบัติราชการแบบยืดหยุ่น กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ตามความเหมาะสมในแต่ละกรณี โดยให้คำนึงถึงคุณภาพชีวิตและ ความปลอดภัยของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ รวมทั้งไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริหารราชการและการบริการประชาชน⁷

2.2 การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ของสถาบันพระปกเกล้า

จากสถานการณ์การระบาดของเชื้อโรค covid-19 สถาบันพระปกเกล้าได้ปฏิบัติตามมาตรการและแนวทางทางการให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของสำนักงาน ก.พ. โดยกำหนดมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค covid-19 ให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติ ดังนี้

⁶ฐิตินันท์ สุวรรณศิริ, "การจัดการความรู้ของผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพสำนักงานรับรองระบบคุณภาพ วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์," (2555). <http://learners.in.th/file/lemonpoo>.

⁷ทีมข่าวทั่วไป. (2563, 27 มีนาคม). เปิดหลักเกณฑ์ work from home ทำงานที่บ้านของข้าราชการ. คมชัดลึก. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2564, จาก <https://www.komchadluek.net/news/regional/424867>

มาตรการทั่วไป

ติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค covid-19 อย่างต่อเนื่องจากกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

ดำเนินการตามวิธีป้องกันเชื้อโรค covid-19 อย่างเคร่งครัด

มาตรการการดูแลพนักงานและเจ้าหน้าที่

ผู้บังคับบัญชาจะใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ลาหยุดพักผ่อน เพื่อการเดินทางไปในประเทศที่มีการระบาดหรือพื้นที่ที่มีการระบาด ตั้งแต่ 35 รายขึ้นไป ตามประกาศของกรมควบคุมโรค

ผู้บังคับบัญชาจะใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่เดินทางไปปฏิบัติงานในประเทศที่มีการระบาดหรือพื้นที่ที่มีการระบาดตั้งแต่ 35 รายขึ้นไป ตามประกาศของกรมควบคุมโรค

กรณีพนักงานหรือเจ้าหน้าที่เดินทางกลับจากประเทศหรือพื้นที่ที่มีการระบาด ตั้งแต่ 35 รายขึ้นไป ตามประกาศของกรมควบคุมโรค ในรูปแบบของการพักผ่อนหรือธุระ ส่วนตัวให้ปฏิบัติตามมาตรการของหน่วยราชการ โดยมีระยะเวลาในการเฝ้าระวังตามที่หน่วยงานราชการกำหนด โดยให้ใช้สิทธิของการลาหยุดพักผ่อนประจำปี

นอกจากนี้ สถาบันพระปกเกล้ายังได้กำหนดประกาศให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) โดยให้ถือปฏิบัติตามแนวทางและหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home)

กำหนดเวลาปฏิบัติงานทุกวันตามเวลาปฏิบัติงานอย่างน้อย วันละ 8 ชั่วโมง

ต้องรายงานตัวกับผู้บังคับบัญชาเป็นประจำทุกวัน เพื่อให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานและตั้งเป้าหมายสิ่งที่ต้องส่งมอบประจำวัน

ต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตลอดเวลา สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา สามารถส่งงานส่งข้อมูล และประชุมได้ทันทีเมื่อมีคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา

การทำงานที่บ้าน คือ บ้านที่พักอาศัย ดังนั้น เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ให้ปฏิบัติงานที่บ้าน ซึ่งเป็นมาตรการในการลดความเสี่ยงทั้งตัวเองและการแพร่ระบาดในภาพรวม หากต้องการเดินทางออกนอกพื้นที่พักอาศัย กรุงเทพมหานคร และปริมณฑลด้วยเหตุผลส่วนตัว ให้ขออนุมัติการลาตามระเบียบ หากไปโดยไม่ลาให้ถือเป็นความผิดทางวินัย

หากมีอาการป่วยที่เข้าข่ายอาการของโรคให้แจ้งผู้บังคับบัญชาโดยทันที

แนวทางการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

ผู้บริหารของแต่ละสำนัก/วิทยาลัย/พิพิธภัณฑฯ มอบหมายให้พนักงานปฏิบัติงานประจำสำนัก/วิทยาลัย/พิพิธภัณฑฯ ทุกวัน วันละอย่างน้อย 2 คน

ผู้บริหารของแต่ละสำนัก/วิทยาลัย/พิพิธภัณฑฯ ติดตามให้พนักงานทุกคนในสำนัก/วิทยาลัย/พิพิธภัณฑฯ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายและจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่สั่งการให้ปฏิบัติงานที่บ้าน โดยจัดทำรายละเอียดและ รายงาน ต่อ รองเลขาธิการให้ทราบ

ผู้บริหารของแต่ละสำนัก/วิทยาลัย/พิพิธภัณฑฯ กำหนดให้พนักงานทุกคนในสำนัก/วิทยาลัย/พิพิธภัณฑฯ ทำงานที่บ้าน คือ บ้านที่พักอาศัย ตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานที่บ้านอย่างเคร่งครัด

ผู้บริหารของแต่ละสำนัก/วิทยาลัย/พิพิธภัณฑฯ ต้องติดตามการปฏิบัติงานให้ บรรลุตามเป้าหมายของสำนัก/วิทยาลัย/พิพิธภัณฑฯ ให้เต็มที่และปฏิบัติตามมาตรการนี้ อย่างเคร่งครัด

ผู้บริหารของแต่ละสำนัก/วิทยาลัย/พิพิธภัณฑฯ กำหนดให้พนักงานปฏิบัติงานและการติดตามงานข้างต้น โดยใช้เครื่องมือและวิธีการที่ผู้บังคับบัญชากำหนด

การดำเนินการในเรื่องการขออนุมัติ ขออนุญาต และการเบิกจ่ายเงินให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีเดิมทุกประการ

ซึ่งการกำหนดมาตรการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของสถาบันทางคณะกรรมการบริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จะเป็นผู้รับผิดชอบ โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์ให้สอดคล้องกับสำนักงาน ก.พ. ซึ่งในรายละเอียดของแนวทางการปฏิบัติงานที่บ้าน ฝ่ายบริหารจะกำหนดโดยมุ่งเน้นถึงการติดตามงานและการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีวินัย และคงระบบวิธีการทำงานแบบเดิมไว้ในขั้นตอนของการขออนุมัติ ขออนุญาต และการเบิกจ่ายเงิน รวมไปถึงการกระจายอำนาจให้ผู้บริหารระดับกลางเป็นผู้ใช้ดุลยพินิจและการตัดสินใจรวมถึงการกำกับติดตามพนักงานและเจ้าหน้าที่ในความรับผิดชอบ

โดยในการกำหนดมาตรการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) รวมไปถึงการกำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานที่บ้าน ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-มิถุนายน พ.ศ. 2563) และ ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) ยังคงเดิมไม่มีการเปลี่ยนแปลงในเนื้อหาและสาระสำคัญ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

จากการค้นคว้าและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ให้ความสนใจที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จำนวนทั้งสิ้น 4 เรื่อง ที่สามารถนำมาศึกษาเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

2.3.1 การทำงานทางไกลที่บ้าน (Telework and Work at Home) ปีที่ทำการศึกษา พ.ศ. 2552 โดย มนัสนันท์ ศรีนาคร และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ โดยผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ การศึกษาระดับของการทำงานทางไกลและที่บ้าน ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้านเปรียบเทียบกับการทำงานแบบดั้งเดิม และศึกษาข้อดีของการทำงานทางไกลและที่บ้าน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) โดยการสุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability) ของกลุ่มตัวอย่างที่มาจากทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่ พนักงานของธนาคารแห่งประเทศไทย ข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสำนักเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง กลุ่มนักธุรกิจส่วนตัว สัตวแพทย์ที่มีความอิสระในการทำงาน และกลุ่มอาชีพอิสระ ได้แก่ นักเขียน นักแปลเอกสาร และแม่บ้านที่ต้องการหาอาชีพเสริมในการทำงาน โดยเป็นการสุ่มเลือกจากจำนวนผู้ที่คาดว่าจะใช้รูปแบบการทำงานทางไกลและที่บ้าน จำนวน 350 คน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานที่สำนักงาน (ร้อยละ 79.8) ใช้เวลาทำงานที่สำนักงานและที่บ้านครั้งต่อครั้ง (ร้อยละ 11.1) และเวลา

ส่วนใหญ่ทำงานที่บ้านหรือทางไกล (ร้อยละ 9.1) นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรเพศ ลักษณะงาน รายได้ และเงินเดือน การใช้ระบบการประชุมทางไกลและการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ล้วนมีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน

เมื่อเปรียบเทียบความเห็นของผู้ที่ทำงานทางไกลและที่บ้านกับกลุ่มผู้ทำงานแบบดั้งเดิมหรือทำงานภายในสำนักงาน พบว่า การทำงานจากที่บ้านให้ผลลัพธ์ที่ดีกว่าการทำงานแบบเดิมในประเด็น ดังนี้ 1. มีอิสระในการทำงานมากขึ้น 2. สุขภาพจิตดีขึ้น 3. มีความสุขมากกว่าเดิม 4. ความขัดแย้งลดลง 5. พนักงานมีความมั่นใจในการตัดสินใจและการกระทำของตนเองมากกว่าเดิม 6. งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น 7. สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาดีขึ้น และ 8. มีเงินเดือนเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม⁸

2.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานระยะไกล กรณีศึกษาธนาคารแห่งประเทศไทย ปีที่ทำการศึกษา พ.ศ. 2554 โดย วลัยุช ก้าวสัมพันธ์ โดยผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานระยะไกลของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง และนำเสนอแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งผู้ศึกษาใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาสำนักงานใหญ่ (บางขุนพรหม) จำนวนทั้งสิ้น 2,390 คน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานระยะไกลสอดคล้องกับแบบจำลองตามทฤษฎีตามแผน (Theory of planned behavior) มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ปัจจัย ได้แก่ 1. ทัศนคติที่มีต่อการใช้ 2. บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง และ 3. การรับรู้ถึงการควบคุมด้านพฤติกรรม ซึ่งทั้งสามปัจจัยมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อเป้าหมายในการทำงานระยะไกลที่ระดับอำนาจ ร้อยละ 51.3

ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำงานระยะไกลคือ ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด เมื่อนำผลการวิจัยเชิงสถิติมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกทำให้มีข้อเสนอว่า หน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการสร้างความตระหนักของพนักงานให้เห็นถึงประโยชน์ความเข้ากันในการใช้งาน คุณสมบัติของพนักงาน และการส่งเสริมให้เกิดการใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การทำงานระยะไกลเกิดประโยชน์สูงสุด⁹

2.3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ปีที่ทำการศึกษา พ.ศ. 2559 โดย ชาลิณี ฐิติโชติพัฒนาชัย โดยผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกลของพนักงานและนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงให้พนักงานเกิดการยอมรับและนำระบบการทำงานทางไกลไปใช้ในองค์กร ซึ่งผู้ศึกษาใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เฉพาะพนักงานที่ทำงานในสำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 345 คน

⁸ มั่นสนันท์ ศรีนาคร และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, "การทำงานทางไกลที่บ้าน," วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม 6, no. 1 (2553).

⁹ วลัยุช ก้าวสัมพันธ์, "ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานระยะไกล กรณีศึกษาธนาคารแห่งประเทศไทย" (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555).

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกลตามกรอบแนวคิดในงานวิจัยชิ้นนี้ ได้แก่ (1) การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน (2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (3) ความเข้ากันในการใช้งาน (4) บรรทัดฐานที่ทำงาน (5) บรรทัดฐานที่บ้าน (6) ทรัพยากรที่เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยีต่อการ (7) เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการ (8) นโยบายองค์กรและผลการศึกษพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกลของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในองค์การแห่งนี้คือ ปัจจัยความเข้ากันในการใช้ และปัจจัยนโยบายองค์กร¹⁰

2.3.4 ผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ ปีที่ทำการศึกษ พ.ศ. 2563 โดย เสาวรัจ รัตนคำฟู และเมธาวิ รัชตวิจิน โดยผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ ศึกษาผลกระทบของการทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 ในด้านการใช้ เวลา ด้านเวลาและด้านผลผลิตภาพของการทำงาน โดยใช้กรณีศึกษาของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) ซึ่งศึกษาในระหว่างวันที่ 24 เมษายน – 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 เป็นช่วงเวลาประมาณ 1 เดือน นับตั้งแต่ทีดีอาร์ไอเริ่มมีนโยบายให้พนักงานทำงานที่บ้านได้ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2563 ซึ่งผู้ศึกษาใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 97 คน จากพนักงานทั้งหมด 136 คน คิดเป็นร้อยละ 71 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด

ผลการศึกษาพบว่า การทำงานที่บ้านทำให้เกิดผลดีทั้งต่อองค์กรและพนักงาน ทั้งด้านค่าใช้จ่ายโดยตรงที่ลดลง เวลาที่ประหยัดได้จากการเดินทาง และผลผลิตภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้น โดยประโยชน์ส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดตกอยู่กับพนักงาน ในรูปของเวลาในการเดินทางที่ประหยัดได้ ซึ่งทำให้พนักงานมีเวลาในการทำกิจกรรมตามที่ต้องการเพิ่มขึ้น มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และการที่พนักงานรู้สึกในทางบวกต่อการที่องค์กรให้อิสระในการทำงานที่บ้านได้ การลดงานที่ไม่จำเป็น การมีสภาพการทำงานที่สบายมากขึ้น และการที่สามารถประชุมกันทั้งในและนอกองค์กรได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ การทำงานที่บ้านยังมีผลดีต่อสังคมจากการช่วยลดปริมาณการจราจรในท้องถนน ซึ่งมีผลในการลดการนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง และมลพิษทางอากาศลงด้วย อย่างไรก็ตาม ข้อควรระวังของการทำงานที่บ้านมากเกินไปคือ การทำงานที่บ้านล้าพังเป็นเวลานานเกิน อาจส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การมีความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์กัน ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน และการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกองค์กร¹¹

โดยผลจากการค้นคว้าและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) พบว่ามีประเด็นที่สามารถนำมาศึกษาเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ การปฏิบัติงานที่บ้านให้ผลลัพธ์ที่กว่าการปฏิบัติงานในสำนักงานในเรื่องของ Work-Life Balance การให้ความสำคัญกับ “ความสมดุล” ระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิต ความมีอิสระ การมีสุขภาพจิตที่ดี และทำให้บรรยากาศของการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาดีขึ้น รวมถึงหาก

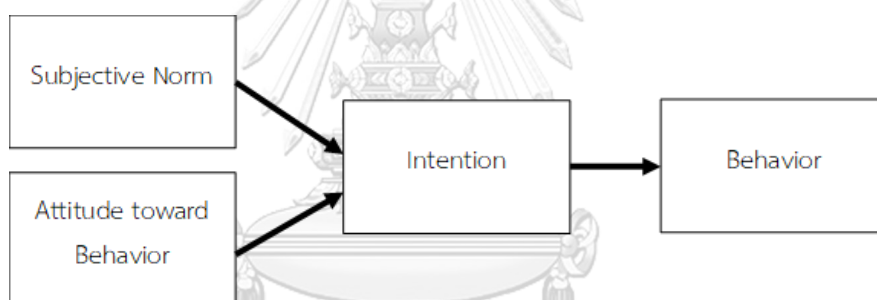
¹⁰ ชาลณี วิฑิตดิพนิชย์, "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร" (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559).

¹¹ เสาวรัจ รัตนคำฟู และเมธาวิ รัชตวิจิน, "ผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ," (2563). <https://tdri.or.th/2020/05/impact-of-working-from-home-covid-19/>

พนักงานภายในองค์กรหากมีความเข้าใจและมีทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงานทางไกลมากยิ่งขึ้นก็จะนำมาสู่ประสิทธิภาพของการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ นอกจากพนักงานจะได้รับประโยชน์ในด้านค่าใช้จ่ายที่ลดลง และการบริหารจัดการเวลาได้ดียิ่งขึ้นแล้ว องค์กรยังได้รับประโยชน์ในเรื่องผลผลิตของงานที่มีประสิทธิภาพตามมาอีกด้วย

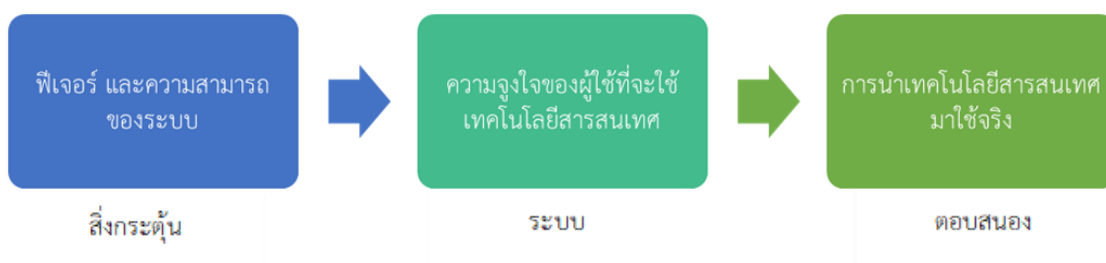
2.4 แนวคิดทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

ในการอธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้ (User) ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แนวความคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายยาวนานกว่าสองทศวรรษ คือ แบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่ใช้ในการอธิบายและพยากรณ์การใช้งานของระบบสารสนเทศ ซึ่งแบบจำลองดังกล่าวคือ “แนวคิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)” โดยที่ Davis (1985) เป็นผู้นำเอาแนวคิดพื้นฐานของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี มาผนวกกับทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) เสนอโดย Fishbein และ Ajzen (1975) สร้างขึ้นเป็นแบบจำลองขึ้น เพื่อใช้ในการอธิบายถึงพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยการประเมินระดับของการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ



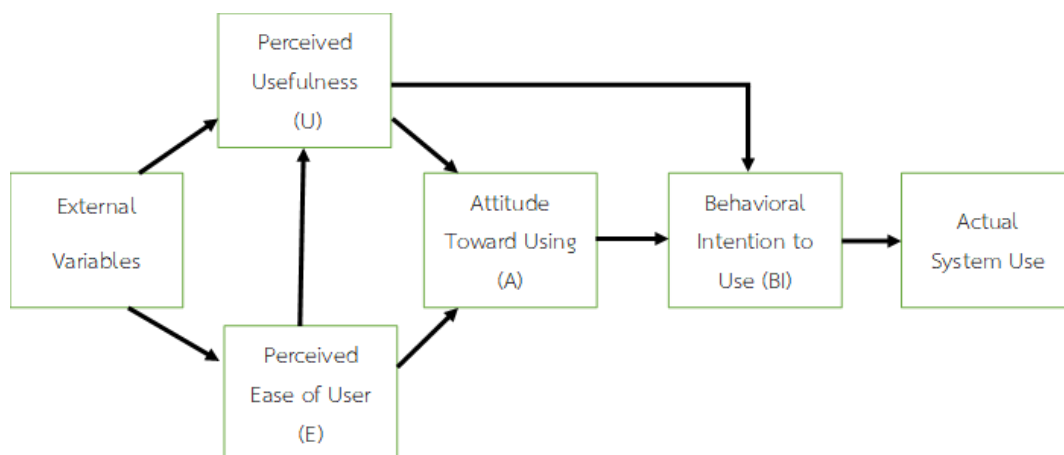
ภาพที่ 1 ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล

ที่มา: Fishbin และ Ajzen (1975)



ภาพที่ 2 แนวคิดพื้นฐานของการยอมรับเทคโนโลยี

ที่มา: Chuttur (2009)



ภาพที่ 3 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

ที่มา: Davis et al., (1989)

ในแต่ละส่วนประกอบในแบบจำลองหากพิจารณาในมิติของความสัมพันธ์จะเห็นได้ว่าจะเริ่มจากตัวแปรภายนอก (External Variables) ต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรับรู้ของผู้ใช้ในสองลักษณะ คือ

2.1.1 การรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ (Perceived Usefulness) แสดงถึงระดับที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2.1.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามในการใช้งาน และสามารถรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน¹²

2.5 แนวคิดทฤษฎีแรงผลักดันระบบสิ่งแวดล้อมขององค์การ

Kast and Rosenzweig (1973 อ้างถึงใน Hanson E. Mark, 2003: P.112-116) อธิบายว่า องค์การเป็นระบบเปิดที่มีโครงสร้าง และการบูรณาการกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลภายใต้การใช้เทคโนโลยีอย่างหลากหลาย โดยเทคโนโลยีจะเป็นตัวกำหนด หรือส่งผลกระทบต่อประเภทของปัจจัยนำเข้า โดยที่ลักษณะของกระบวนการแปรสภาพและผลผลิตขององค์การ จะประกอบด้วยระบบย่อย 5 ระบบ ดังต่อไปนี้

ระบบย่อยด้านเป้าหมายและค่านิยม (Goal and values subsystem) เป็นระบบย่อยที่สำคัญระบบหนึ่ง องค์การมักจะได้รับค่านิยมจากสภาพแวดล้อม คือ สังคม หากต้องการให้องค์การสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด จะต้องดำเนินตามข้อกำหนดของสังคมนั้น ๆ

ระบบย่อยด้านเทคนิค (Technical subsystem) เป็นความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย เทคนิค กระบวนการใช้อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลผลิต

¹² ปราโมทย์ ลีอนาม, "แนวความคิด และวิวัฒนาการของแบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยี," วารสารการจัดการสมัยใหม่ 9, no. 1 (2554).

ระบบย่อยด้านจิตสังคม (Psychosocial subsystem) เป็นระบบที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของคนแต่ละกลุ่มต่าง ๆ จะประกอบด้วยพฤติกรรมของบุคคลและแรงจูงใจ สถานะและความสัมพันธ์ของบทบาท พลวัตกลุ่ม และระบบเครือข่ายการมีอิทธิพล ระบบจิตสังคมยังได้รับผลกระทบจากความรู้สึก ค่านิยม ทักษะคติ ความคาดหวัง และแรงบันดาลใจของบุคคลภายในองค์กร อีกด้วย รวมถึงผลกระทบที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เทคโนโลยี งาน และโครงสร้างขององค์กร

ระบบย่อยด้านโครงสร้าง (Structure subsystem) เป็นเรื่องเกี่ยวกับแนวทางการแบ่งงาน และการประสานงาน ในกรณีขององค์กรที่เป็นทางการ โครงสร้างจะแสดงโดยแผนผังองค์กร คำบรรยายลักษณะงาน กฎ และระเบียบวิธีปฏิบัติงาน โครงสร้างองค์กรยังกำหนดความสัมพันธ์ที่เป็นระเบียบแบบแผนของระบบย่อยด้านเทคนิค และระบบย่อยด้านจิตสังคม อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ ไม่มีความสมบูรณ์แบบ และความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอาจไม่เป็นไปตามโครงสร้างที่กำหนดไว้

ระบบย่อยด้านการบริหาร (Managerial subsystem) เป็นระบบที่มีบทบาทสำคัญที่เชื่อมโยงระบบย่อยอื่น ๆ ทั้งองค์กร รวมทั้งสิ่งแวดล้อมภายนอก ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมาย การวางแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงาน การออกแบบโครงสร้างองค์กรและการกำหนดระบบควบคุมการดำเนินงาน

2.6 แนวคิดทฤษฎีสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Jone (อ้างใน สุกุลนารี กาแก้ว, 2546, หน้า 20) ได้แบ่งประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงานดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) หมายถึง อุณหภูมิพื้นที่ภูมิประเทศและภูมิอากาศ เป็นสภาพแวดล้อมที่สำคัญในแง่ของการเป็นรูปแบบความสัมพันธ์กับมนุษย์
2. สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) หมายถึง ผู้คนที่อยู่โดยรอบทั่วไป และมีผลต่อบุคคลนั้น ๆ อาจจะมีกิจกรรมร่วมกันหรือไม่ก็ได้
3. สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม (Cultural Environment) สำคัญมากที่สุดเพราะเป็นสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นทั้งหมด เช่น ที่อยู่อาศัย เครื่องมือ เครื่องจักร กฎหมาย ประเพณีความเชื่อ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เป็นต้น¹³

Gilmer (1973 อ้างใน รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง 2547, หน้า 12-14) ได้แบ่งลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การที่ได้รับความยุติธรรมจากหัวหน้างาน ทำให้ผู้คนทำงานเกิดความอบอุ่นใจ และความปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์กร

¹³ สุกุลนารี กาแก้ว, "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตำรวจ " (ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546).

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น องค์กรสนับสนุนให้คนในองค์กรมีความก้าวหน้าในการทำงานโดยการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม และพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม

3. องค์กรและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ลักษณะการสร้างโครงสร้างขององค์กร การวางนโยบาย แนวทางวิปฏิบัติภายในองค์กร ชื่อเสียงและการดำเนินงานขององค์กร

4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ เงินเดือนซึ่งเป็นค่าตอบแทนการทำงาน โดยพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณของผลงาน และมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเสมอภาค

5. คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) เป็นเรื่องของงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรีและได้รับการยอมรับนับถือ เป็นงานที่ตรงตามคุณภาพของพนักงาน เป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่ม เป็นงานท้าทาย และทำให้เกิดมีการเปลี่ยนแปลง

6. การนิเทศงาน (Supervision) คือ การได้รับความเอาใจใส่ได้รับการตรวจแนะนำงานอย่างใกล้ชิด และได้รับทราบการทำงานที่ถูกต้องจากหัวหน้างาน การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้คนทำงานเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานที่ทำได้ การนิเทศงานไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คนตัดสินใจเปลี่ยนงานหรือออกจากงาน

7. คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Jobs) คือ การได้ทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีลักษณะเดียวกัน ได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน มีความสามัคคี รู้จักหน้าที่ของตน มีกลุ่มทำงานที่ฉลาดและมีประสิทธิภาพ

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข่าวสารในองค์กร เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์กร ข่าวข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานที่องค์กรกำลังทำอยู่ และกำลังจะทำในอนาคต การรับรู้เกี่ยวกับสายการทำงานและอำนาจบังคับบัญชา การรับรู้ข่าวสารด้านนโยบายและขั้นตอนการทำงาน และข่าวสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานขององค์กรและบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพที่มีความสะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัย เครื่องมือ เครื่องจักร จัดไว้้อย่างเหมาะสมและเตรียมพร้อมที่จะใช้เสมอ มีอากาศถ่ายเทดี ไม่มีเสียงรบกวนและแสงสว่างพอเหมาะ ระยะเวลาทำงานแต่ละวันเหมาะสม มีสถานที่ให้ออกกำลังกาย มีโรงอาหารใกล้ ๆ มีศูนย์อนามัย มีสถานที่จอดรถ

10. สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ (Benefits) คือ สิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือไปจากค่าจ้างที่บุคคลได้รับ ได้แก่ เบี้ยบำนาญบำนาญ วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลาป่วย ค่ารักษาสุขภาพ การจัดประกันภัย เป็นต้น¹⁴

2.7 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1953, p. 433 อ้างถึงใน ปัญญา บุรณะนนท์ศิริ, 2550, หน้า 8) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการบริหารงาน หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและในขณะเดียวกันก็สามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและมีต้นทุนน้อยที่สุด โดยมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method)

Ryan & Smith (1954, p.276) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficiency) เป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะพิจารณาจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคล

Good (1973, p.193) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ” คือ ความสามารถที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้ระยะเวลาและความพยายามเล็กน้อยก็สามารถให้ผลงานสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

Katz & Kahn (1978, p.232-240) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ” คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล และประสิทธิภาพขององค์การ หากวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงขององค์การ

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M. & Donnelly, J. H. (1991, p.37) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยการวัดประสิทธิภาพมีตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น อัตราการได้รับ ผลตอบแทนในเงินทุน หรือทรัพย์สินที่เป็นทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต อัตราการสูญเสียเปล่าสิ้นเปลือง การใช้ทรัพยากรและอัตราส่วนของผลกำไรต่อการใช้จ่ายในการลงทุน

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2530, หน้า 70) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ส่วนหนึ่งของประสิทธิผล กล่าวคือ ประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล โดยที่การวัดประสิทธิภาพทั่วไปจะวัดเป็นอัตราส่วนของผลผลิตต่อ 4 ปัจจัยนำเข้าในการผลิตหรือค่าใช้จ่ายต่อหน่วย ซึ่งพบว่ามักจะเป็นเรื่องเศรษฐกิจ รวมถึงเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพแบบนี้ อาจทำให้คลาดเคลื่อนได้ เนื่องจากไม่ได้

¹⁴ รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง, "ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเลนส์" (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547).

คำนึงถึงมิติด้านคุณภาพแต่คำนึงถึงมิติปริมาณในรูปแบบของกำไร หรือ ผลผลิตสูงสุดเพียงด้านเดียว ดังนั้น การวัดประสิทธิภาพจึงต้องวัดความแตกต่างด้านคุณภาพของผลผลิตด้วย¹⁵

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538, หน้า 2) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ” ในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา กล่าวคือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรในการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่า
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกมากกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคมและ เกิดผลกำไร รวมถึงผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและการให้บริการ จนเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ¹⁶

ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2544 ได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ว่าเป็นคำนาม โดย “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน¹⁷

ฐิตินันท์ สุวรรณศิริ (2550, หน้า 3) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) และผลลัพธ์ (output) เพื่อให้ภาระค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งถือว่าการกระทำที่มุ่งเน้นและคำนึงถึงวิธีการใช้ทรัพยากรให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุดเป็นสำคัญ¹⁸

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2550, หน้า 279) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานจะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด¹⁹

สาคร สุขศรีวงศ์ (2550, หน้า 11) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ (Efficiency)” หมายถึง การใช้ปัจจัยนำเข้าให้น้อยให้ที่สุด เพื่อให้ได้ผลผลิตในจำนวนที่กำหนด ดังนั้นประสิทธิภาพจึงเกิดจากความสามารถของผู้จัดการหรือผู้บริการในการทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลผลิตที่สูงกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับ

¹⁵ จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์, การบริหารและพัฒนาองค์การ (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530).

¹⁶ ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ (กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ, 2538).

¹⁷ ราชบัณฑิตยสถาน, "ระบบค้นหาคำศัพท์ (ออนไลน์)," (2544). <https://dictionary.orst.go.th>.

¹⁸ ฐิตินันท์ สุวรรณศิริ, "การจัดการความรู้ของผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพสำนักงานรับรองระบบคุณภาพ วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์."

¹⁹ วิรัช สงวนวงศ์วาน, การจัดการและพฤติกรรมองค์กร (กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2550).

กับปัจจัยนำเข้า โดยถือว่าประสิทธิภาพที่ได้นั้นจะมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า และ ผลผลิต โดยในขณะเดียวกันการใช้ต้นทุนของทรัพยากรต้องต่ำที่สุด²⁰

พิทยา บวรวัฒนา (2552, หน้า 181) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง อัตราส่วนที่สะท้อนให้เห็นการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปสำหรับการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยนั้น ๆ²¹

พิริยะ ผลพิรุฬห์ (2552, หน้า 139) กล่าวถึงความหมายของ “ประสิทธิภาพ” ในเชิงของการประเมินผลโครงการว่าผลลัพธ์ที่ได้นั้น ใช้เวลา ค่าใช้จ่าย หรืองบประมาณในการลงทุนน้อยที่สุดหรือไม่²²

พัฒนา คดีพิศาล (2553, หน้า 15) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ (Efficiency)” หมายถึง การดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยให้ได้ผลผลิตออกมาดีและมากที่สุด ในขณะเดียวกันการใช้ทรัพยากรในการดำเนินกิจกรรมจะต้องน้อยที่สุด ซึ่งในการทำงานจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ และระบบการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่สมาชิกในทีมมีความเห็นร่วมกันและมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน²³

จากนิยามความหมายของประสิทธิภาพข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ มักจะประกอบด้วยหลายส่วนประกอบ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการ รวมไปถึงประสิทธิภาพมักจะมองถึงเรื่องมิติความคุ้มค่าเป็นสำคัญ รวมไปถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดแต่ก่อให้เกิดผลลัพธ์สูงที่สุดในการสร้างผลงานโดยยังคงความมีคุณภาพและตรงตามเป้าหมายที่วางไว้

2.8 แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน

Harrington Emerson (1913: เอกภินิต พรหมรักษา, 2555) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency ไว้ดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน (Clearly defined ideals) การทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. การใช้หลักเหตุผลทั่วไปในการพิจารณาจากความน่าจะเป็นไปได้ของงาน (Common sense) การใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. การให้คำแนะนำที่ดี ที่ถูกต้องสมบูรณ์ (Competent counsel) การเป็นผู้ให้คำปรึกษา โดยคำแนะนำจะต้องสมบูรณ์และถูกต้อง

²⁰ สาคร สุขศรีวงศ์, การจัดการจากมุมมองนักบริหาร (กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาฯ, 2550).

²¹ พิทยา บวรวัฒนา, ทฤษฎีองค์การสาธารณะ (กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552).

²² พิริยะ ผลพิรุฬห์, การวางแผนกลยุทธ์และการวิเคราะห์โครงการ (กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมและพัฒนาเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2552).

²³ พัฒนา คดีพิศาล, “ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัดและบริษัทในเครือ ” (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553).

4. การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline) ต้องมีระเบียบวินัยและรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน

5. การปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Fair deal) ต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสยุติธรรมตรวจสอบได้

6. การมีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable information) ต้องได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้และมีความพร้อมในการทำงาน

7. มีการรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะ (Dispatching) ต้องรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะและแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน

8. มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา (Standard and Schedule) ต้องมีมาตรฐานในการทำงานเพื่องานที่ได้นั้นเสร็จตรงตามเวลา

9. มีผลงานได้มาตรฐาน (Standardized condition)

10. การดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้ (Standardized operation) มีวิธีการที่ใช้ดำเนินงานที่สามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

11. มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ (Standardized directing) การกำหนดมาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้

12. การให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี (Efficiency reward) การให้รางวัลตอบแทนกับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้ปฏิบัติงานที่ดีต่อไป²⁴

Zaleanick (1958, p.40) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่า จะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายในมากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมาก การปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน ทั้งในส่วน

ความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่

ความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการเข้าหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความจงรักภักดีความเป็นเพื่อนและความรักใคร่²⁵

²⁴ บัณฑิต ศุภสร, "ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)" (มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2557).

Simon (1960, p.180-181) ได้ศึกษาพบว่างานใดที่จะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ให้พิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพจะเท่ากับการผลิตซึ่งอาจเขียนเป็นสูตร ดังนี้

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

E = EFFICIENCY คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = OUTPUT คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = INPUT คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = SATISFACTION คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา ²⁶

Herzberg (1966, p.24) ได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาทำการศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจและมีประสิทธิภาพ ได้ศึกษาวิจัยในเรื่องของทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงานและไม่พอใจในการทำงาน พบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลพอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
4. การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน

Woodcock (1989, p.75-166) ได้กล่าวว่า การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะที่ดีไว้ 11 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles) คือ ในการทำงานจะผสมผสานทักษะความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันของบุคคล และใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสม ตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

2. เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear Objectives and Agreed Goals) คือ ทีมการทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสอดคล้องกัน สมาชิกทุกคนในทีมรับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น

3. การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and Confrontation) คือบรรยากาศในการทำงานเป็น ทีมเป็นไปอย่างเปิดเผย สมาชิกสามารถที่จะแสดงความรู้สึกความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้ มีการ สื่อสารโดยตรง หันหน้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหา สร้างความเข้าใจกัน

²⁵ กานต์พิชชา กันทะเนตร, "ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ" (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2559).

²⁶ H. A. Simon, *The New Science of Management Decision* (New York: Harper & Row, 1960).

4. การสนับสนุนและการไว้วางใจ (Support and Trust) คือ สมาชิกทุกคนได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมทั้งจะรับมือในการแก้ไขปัญหา

5. ความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) คือ สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือกันทำงาน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสนับสนุน ช่วยเสริมสร้างทักษะ ความรู้ความสามารถให้แก่กัน รวมทั้งการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน มีการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

6. วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound Procedures) คือ การทำงานของทีมนี่มีการประชุมปรึกษาหารือ และหาแนวทางปฏิบัติร่วมกัน การตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความเห็นของสมาชิกทีมทุกคน

7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานในทีมจะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์นั้น ๆ โดยสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเป็นผู้นำทีมได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น

8. ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) คือ การติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมน้อยกว่าสม่ำเสมอว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข

9. การพัฒนาบุคลากร (Individual Development) คือ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของสมาชิกในทีม ให้โอกาสสมาชิกได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่

10. สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound Inter-group Relations) คือ การทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดี มีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) คือ การติดต่อสื่อสารในทีมเป็นไปอย่าง ถูกต้องชัดเจนเหมาะสม²⁷

Robbins (1998, p.28) ได้เสนอตัวแบบจำลองของพฤติกรรมองค์การโดยแสดงให้เห็นถึงปัจจัย (Basic OB model) ที่เกี่ยวข้องในระดับต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งระดับภายในองค์การ ออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับรายบุคคล (Individual level) คือ ลักษณะทางชีวสังคม หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพ สมรส บุคลิกภาพ ค่านิยมและทัศนคติ และความสามารถ ตัวแปรดังกล่าวเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีติดตัวมาตั้งแต่เริ่มเข้าสู่องค์การ โดยในระดับรายบุคคลนั้นมีปัจจัยอื่น ๆ

²⁷ สุวรรณี คชเดช, "ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการสร้างทีมงานในโรงเรียนอำเภอแก่งหางแมว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1" (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2559).

เข้ามาเกี่ยวข้อง คือ การรับรู้ แรงจูงใจ และการเรียนรู้รายบุคคล ทั้งหมดเป็นสาเหตุของรูปแบบการตัดสินใจรายบุคคลที่ส่งผลในระดับกลุ่มต่อไป

2. ระดับกลุ่ม (Group level) กลุ่มไม่ใช่แค่การรวมกันของรายบุคคล เช่นเดียวกับองค์การที่ ไม่ใช่แค่การรวมกันของกลุ่มเช่นกัน แต่ทั้ง 2 ระดับ ยังมีปัจจัยต่าง ๆ เพิ่มเข้ามา ขในระดับกลุ่ม ประกอบด้วยรูปแบบการสื่อสาร ลักษณะความเป็นผู้นำ ระดับของความขัดแย้ง และความสัมพันธ์ของกลุ่ม

3. ระดับองค์การ (Organization systems level) ประกอบด้วย นโยบาย การฝึกอบรม ทรัพยากรมนุษย์ อันหมายถึงกระบวนการสรรหา โปรแกรมฝึกอบรม และแบบแผนประเมินผลการปฏิบัติงานจากกระบวนการทั้ง 3 ระดับ กล่าวคือ ประสิทธิภาพในการทำงานถึงแม้จะมีปัจจัยต่าง ๆ มากมายในองค์การ แต่สิ่งที่สำคัญก็คือตัวแปรที่ป้อนเข้าไปในกระบวนการเหล่านั้น จึงกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเปรียบเหมือนผลลัพธ์ที่ได้ออกมาจะขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคล ซึ่งเปรียบเหมือนสิ่งที่ป้อนเข้าไป โดยลักษณะเฉพาะตัวดังกล่าวคือ ลักษณะทางชีวสังคม บุคลิกภาพ ค่านิยม และทัศนคติ และความสามารถส่วนบุคคล

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยได้พิจารณาถึงปัจจัยที่มีความสอดคล้องต่อบริบทการทำงานของสถาบันพระปกเกล้า โดยที่ผู้วิจัยได้เลือกปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ในประเด็นการรับรู้ถึงความมีประโยชน์ (Perceived Usefulness) เพื่อวัดระดับที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) และความเข้ากันได้ในการใช้ (Compatibility) แสดงถึงระดับความรู้และทัศนคติในความเข้ากันได้ของผู้ใช้งานในการนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานที่ตนเองรับผิดชอบ และนำปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงานในด้านการบริหาร เทคนิค จิตสังคม มาประกอบการวัดทัศนคติของพนักงานในประเด็นการกำหนดนโยบายองค์กร การสนับสนุนอุปกรณ์ และการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน ต่างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้านทั้งในทางกายภาพและทางสังคม

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังต้องการวัดระดับความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งแบบปกติ (On site) และการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ครั้งที่ 1 เดือนมีนาคม – เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 และการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม – เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 โดยที่ผู้วิจัยเลือกองค์ประกอบด้านประสิทธิภาพที่สอดคล้องต่อการวัดความสำเร็จของงานที่สถาบันพระปกเกล้ากำหนด คือ คุณภาพงาน ปริมาณงานสำเร็จตามตัวชี้วัด การบริหารโครงการ/กิจกรรมได้ตรงตามกรอบของเวลา และการใช้งบประมาณได้ตรงตามแผนโครงการ/กิจกรรมที่วางไว้

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานของรัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19: กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า” โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วยการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 และนำมาเป็นแนวทางในการออกแบบกรอบแนวคิดและวิธีวิจัย โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอในแต่ละประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
2. สมมติฐานในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากสถาบันพระปกเกล้าเป็นองค์กรขนาดเล็ก ผู้วิจัยจึงเลือกประชากรทั้งหมดในการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบการวิจัย คือ พนักงานสถาบันพระปกเกล้า จำนวน 178 คน และสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ซึ่งผู้วิจัยเลือกผู้ให้สัมภาษณ์โดยใช้การเลือกจากดุลยพินิจและการตัดสินใจของผู้วิจัย โดยคำนึงถึงภารกิจงานของสถาบันที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานที่บ้านเป็นหลัก ซึ่งจะจัดกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างภายใน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ตำแหน่งเลขาธิการ/รองเลขาธิการ จำนวน 2 คน และผู้บริหารระดับกลาง ตำแหน่งผู้อำนวยการประจำสำนัก/วิทยาลัย จำนวน 2 คน และกลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างภายนอก ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 2 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการศึกษาที่รอบด้านมากยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

3.1.1 ภายในสถาบัน ผู้บริหารระดับสูง ตำแหน่งเลขาธิการ/รองเลขาธิการ จำนวน 2 คน และผู้บริหารระดับกลาง ตำแหน่งผู้อำนวยการประจำสำนัก/วิทยาลัย จำนวน 2 คน

- เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า ในบทบาทของผู้นำองค์กรและเป็นผู้กำหนดนโยบาย
- รองเลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า ในบทบาทของผู้สนองนโยบายและสั่งการ รวมถึงมีอำนาจในการบริหารจัดการสถานการณ์ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19 ในองค์กร

- ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ ในบทบาทผู้จัดการเรียนการสอน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของสถาบันและเป็นสำนัก/วิทยาลัยที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19

- ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการรัฐสภา ในบทบาทสำคัญในการเฝ้าระวังข้อมูลทางวิชาการและให้บริการแก่เหล่าสมาชิกรัฐสภา ซึ่งเป็นอีกหนึ่งภารกิจหลักของสถาบัน

3.1.2 ภายนอกสถาบัน ผู้รับบริการ จำนวน 2 คน

- ผู้ประกอบการบริษัท/ร้านค้า ในบทบาทผู้รับบริการในส่วนของงานสนับสนุน ทั้งฝ่ายพัสดุ การเงิน บัญชีของสถาบัน ในมิติความรวดเร็ว คุณภาพของงาน และการอำนวยความสะดวก
- นักศึกษาในหลักสูตรของสถาบันพระปกเกล้า
- สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

3.2 สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการศึกษาที่ได้นำเสนอมานั้น ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัย ไว้ 3 ประการ คือ

3.2.1 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความเข้ากันได้ในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์กร ด้านการบริหาร ด้านเทคนิค ด้านจิตสังคม ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางสังคม มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19

3.2.2 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้า อยู่ในระดับปานกลาง ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้า อยู่ในระดับมาก

3.2.3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา กลุ่มงาน รายได้ และอายุงาน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) กับ การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) แตกต่างกัน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยสำหรับงานวิจัยในเรื่องนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยรายละเอียดของแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา กลุ่มงาน รายได้ และอายุงาน

ส่วนที่ 2 การสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

- ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี
- ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน
- ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่บ้าน

ส่วนที่ 3 การสอบถามความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) กับ การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

- คุณภาพของงาน (Quality)
- ปริมาณงาน (Quantity)
- เวลา (Time)
- การใช้จ่ายเงิน (Cost)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

โดยผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนในการวัดตัวแปรซึ่งใช้มาตรวัดแบบ Likert Scales โดยใช้ 5 Scale ทั้งนี้คะแนนจะมี 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	=	5 คะแนน
มาก	=	4 คะแนน
ปานกลาง	=	3 คะแนน
น้อย	=	2 คะแนน
น้อยที่สุด	=	1 คะแนน

และมีเกณฑ์ในการแปลผลคะแนนทั้ง 5 ระดับดังต่อไปนี้

3.3.1 ปัจจัยต่าง ๆ ในด้านการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่บ้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) อยู่ในระดับใด โดยนำคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ย จำแนกเป็นรายด้าน และนำมาจัดระดับเป็น 5 ระดับ โดยแปลผลคะแนนได้ดังต่อไปนี้

คะแนน	การแปลผลคะแนน
5 คะแนน (4.50-5.00)	ปัจจัยในแต่ละด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในระดับมากที่สุด
4 คะแนน (3.50-4.49)	ปัจจัยในแต่ละด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในระดับมาก
3 คะแนน (2.50-3.49)	ปัจจัยในแต่ละด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในระดับปานกลาง
2 คะแนน (1.50-2.49)	ปัจจัยในแต่ละด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในระดับน้อย
1 คะแนน (1.00-1.49)	ปัจจัยในแต่ละด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในระดับน้อยที่สุด

3.3.2 การสอบถามความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) กับ การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) อยู่ในระดับใด โดยนำคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามมา หาค่าเฉลี่ย จำแนกเป็นรายด้าน และนำมาจัดระดับเป็น 5 ระดับ โดยแปลผลคะแนนได้ดังต่อไปนี้

คะแนน	การแปลผลคะแนน
5 คะแนน (4.50-5.00)	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) หรือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) อยู่ใน ระดับมากที่สุด
4 คะแนน (3.50-4.49)	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) หรือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) อยู่ใน ระดับมาก
3 คะแนน (2.50-3.49)	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) หรือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) อยู่ใน ระดับปานกลาง
2 คะแนน (1.50-2.49)	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) หรือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) อยู่ใน ระดับน้อย
1 คะแนน (1.00-1.49)	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) หรือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) อยู่ใน ระดับน้อยที่สุด

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ตั้งแต่วันที่ 22 มีนาคม- 31 มีนาคม พ.ศ. 2564 จำนวน 178 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 126 ชุด คิดเป็นร้อยละ 70.7

5.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ตั้งแต่วันที่ 4-9 เมษายน พ.ศ. 2564

การสัมภาษณ์ภายในสถาบัน (ผู้บริหาร)

ที่	ผู้ให้สัมภาษณ์	วัน	เวลา	ประเด็น
1	เลขาธิการ สถาบันพระปกเกล้า	5 เมษายน พ.ศ. 2564	10.00-11.00 น.	1. ปัจจัยใดที่จะทำให้ Work From Home ประสบความสำเร็จมากที่สุด? (บริหาร/เทคนิค/จิตสังคม)
2	รองเลขาธิการสถาบัน พระปกเกล้า	5 เมษายน พ.ศ. 2564	16.00-17.00 น.	2 รูปแบบของการปฏิบัติงานในสถาบันฯ
3	ผู้อำนวยการ สำนักบริการวิชาการ	7 เมษายน พ.ศ. 2564	08.30-09.30 น.	2 รูปแบบของการปฏิบัติงานในสถาบันฯ
4	ผู้อำนวยการ สำนักส่งเสริมวิชาการ การรัฐสภา	8 เมษายน พ.ศ. 2564	11.00-12.00 น.	<p>เหมาะสมกับ Work From Home หรือไม่?</p> <p>3. ข้อดี ข้อเสียของการ Work From Home มีอะไรบ้าง?</p> <p>4. ผลลัพธ์ของงานหรือประสิทธิภาพในการ Work From Home กับการปฏิบัติงาน Onsite มีความเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่?</p> <p>5. ในอนาคตสถาบันฯ จะสามารถ Work From Home ควบคู่ไปกับการปฏิบัติงาน Onsite ได้หรือไม่?</p>

การสัมภาษณ์ภายนอกสถาบัน (ผู้รับบริการ)

ที่	ผู้ให้สัมภาษณ์	วัน	เวลา	ประเด็น
1	CEO บริษัท ทริปเปิลเอท ทัวร์ จำกัด	5 เมษายน พ.ศ. 2564	10.00-11.00 น.	มติ การให้ บริการ ของ สถาบัน โดยเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่าง การ ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) และการ ปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) ใน มิ ตี ข อ ง ก า ร ให้บริการ คือ ความรวดเร็ว คุณภาพของงาน และการ อำนวยความสะดวก
2	สมาชิกสภาผู้แทน ราษฎร/นักศึกษา หลักสูตรระดับสูง สถาบันพระปกเกล้า	5 เมษายน พ.ศ. 2564	16.00-17.00 น.	

3.5 การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามมาแปลงเป็นรหัสตัวเลข (Code) เพื่อใส่ลงในโปรแกรม โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล ดังนี้

6.1 วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา กลุ่มงาน รายได้และอายุงาน ซึ่งสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่และร้อยละ และใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ภาพรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)

6.2 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) เพื่ออธิบายสมมติฐานของการวิจัย โดยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- การวิเคราะห์ค่าสถิติ T-test ในการอธิบายค่าความแตกต่างระหว่างเพศ สถานภาพสมรส กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

- การวิเคราะห์ใช้ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการอธิบายความแตกต่างระหว่างอายุ อายุงาน ระดับการศึกษา กลุ่มงานและรายได้ กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

- การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ Paired Sample T-test ในการเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)

- การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ Paired Sample T-test ในการเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) และการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From

Home) ในครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ.2563) และครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)

- การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563)

- การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)

6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลอุปนัย (Analytic Induction) ซึ่งเป็นการนำข้อมูลของผู้สัมภาษณ์ทั้งบุคคลภายในและภายนอก มาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียบเรียง และหาความเชื่อมโยงกันในแต่ละประเด็นในการวิเคราะห์เป็นข้อสรุป



บทที่ 4 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานของรัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 : กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า” ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานของรัฐสังกัดสถาบันพระปกเกล้า จำนวน 178 คน โดยได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 126 ฉบับ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการหาค่าสถิติแล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา กลุ่มงาน รายได้ อายุงาน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (work from home)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ใน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และWFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา กลุ่มงาน รายได้ อายุงาน

ตารางที่ 1 การแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ%
ชาย	44	34.9
หญิง	82	65.1
รวม	126	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 65.1 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ%
20 – 30 ปี	27	21.4
31 – 40 ปี	50	39.7
41 – 50 ปี	42	33.3
51 – 60 ปี	7	5.6
รวม	126	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 และเป็นช่วงอายุ 51 -60 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน(คน)	ร้อยละ%
โสด	77	61.1
สมรส	46	36.5
หย่าร้าง	3	2.4
รวม	126	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมาเป็นสถานภาพสมรส จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ%
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	3.2
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	57	45.2
ปริญญาโท	60	47.6
ปริญญาเอก	5	4.0
รวม	126	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาโท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาเป็นปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 รองลงมาปริญญาเอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามกลุ่มงาน

กลุ่มงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ%
1. กลุ่มงานฝึกอบรม	39	31.0
2. กลุ่มงานบัญชี/งบประมาณ/พัสดุ/บุคคล/กฎหมาย	13	10.3
3. กลุ่มงานสารสนเทศ/ห้องสมุด/โสตทัศนศึกษา	12	9.5
4. กลุ่มงานจดหมายเหตุ/ภัณฑารักษ์	4	3.2
5. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป	21	16.7
6. กลุ่มงานยานพาหนะ/ไปรษณีย์	4	3.2
7. กลุ่มงานประชาสัมพันธ์/สิ่งพิมพ์	5	4.0
8. กลุ่มงานประเมินผล/วิเคราะห์นโยบาย	8	6.3
9. กลุ่มงานวิชาการ	20	15.9
รวม	126	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มงานฝึกอบรม จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมากลุ่มงานบริหารงานทั่วไปจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 รองลงมากลุ่มงานวิชาการจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 กลุ่มงานบัญชี/งบประมาณ/พัสดุ/บุคคล/กฎหมายจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 กลุ่มงานสารสนเทศ/ห้องสมุด/โสตทัศนศึกษาจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 กลุ่มงานประเมินผล/วิเคราะห์นโยบายจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 กลุ่มงานประชาสัมพันธ์/สิ่งพิมพ์จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และกลุ่มงานจดหมายเหตุ/ภัณฑารักษ์ กับกลุ่มงานยานพาหนะ/ไปรษณีย์จำนวนเท่ากันจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน(คน)	ร้อยละ%
10,000-20,000 บาท	14	11.1
20,001-30,000 บาท	42	33.3
30,001-40,000 บาท	42	33.3
40,001-50,000 บาท	13	10.3
50,000 บาทขึ้นไป	15	11.9
รวม	126	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท มีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมา รายได้ 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 รองลงมา รายได้ 10,000-20,000 บาทจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 และรายได้ 40,001-50,000 บาทจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ%
1-5 ปี	39	31.0
6-10 ปี	36	28.6
11-15 ปี	26	20.6
16-20 ปี	15	11.9
20 ปีขึ้นไป	10	7.9
รวม	126	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 – 5 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาอายุงาน 6 -10 ปีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมาอายุงาน 11-15 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 รองลงมาอายุงาน 16 -20 ปีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 และอายุงาน 20 ปีขึ้นไปจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ในภาพรวม ใน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และWFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)

ปัจจัย	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home)					
	WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563)			WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี	3.27	0.69	ปานกลาง	3.22	0.73	ปานกลาง
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน	3.43	0.72	มาก	3.46	0.73	มาก
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน	3.64	0.87	มาก	3.66	0.88	มาก
ภาพรวม	3.43	0.59	มาก	3.42	0.60	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ในภาพรวม WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.43, S.D. = 0.59) ส่วน WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.42, S.D. = 0.60)

เมื่อพิจารณาในภาพรวม WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) แยกเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ (\bar{X} = 3.64, S.D. = 0.87) รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน (\bar{X} = 3.43, S.D. = 0.72) อยู่ในระดับมาก และ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี (\bar{X} = 3.27, S.D. = 0.69) อยู่ในระดับปานกลาง

และภาพรวม WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) แยกเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ (\bar{X} = 3.66, S.D. = 0.88) รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน (\bar{X} = 3.46, S.D. = 0.76) อยู่ในระดับมาก และ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี (\bar{X} = 3.22, S.D. = 0.73) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ในปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ใน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และ WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)

ปัจจัย	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home)					
	WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563)			WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
1) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home)	3.34	0.74	ปานกลาง	3.24	.79	ปานกลาง
1.1) การปฏิบัติงานที่บ้านช่วยให้ท่านลดความตึงเครียดจากสถานการณ์การแพร่ระบาด Covid-19	4.01	1.07	มาก	3.72	1.19	มาก
1.2) การปฏิบัติงานที่บ้านช่วยให้ท่านมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเกิดการสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิต (Work life balance) มากยิ่งขึ้น	3.56	1.08	มาก	3.45	1.11	มาก
1.3) การปฏิบัติงานที่บ้านทำให้ค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของท่านลดลง	3.38	1.24	ปานกลาง	3.23	1.21	ปานกลาง

ปัจจัย	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home)					
	WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563)			WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
1.4) การปฏิบัติงานที่บ้านทำให้ท่านมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานดีขึ้น	2.79	0.86	ปานกลาง	2.86	0.90	ปานกลาง
1.5) การปฏิบัติงานที่บ้านทำให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	2.97	0.93	ปานกลาง	2.94	1.03	ปานกลาง
2) ด้านความเข้ากันได้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home)	3.15	.87	ปานกลาง	3.18	.90	ปานกลาง
2.1) ลักษณะตำแหน่งงานของท่านมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.95	1.18	ปานกลาง	2.98	1.22	ปานกลาง
2.2) การที่ท่านจำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้านทำให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและไม่มีอุปสรรคในการทำงาน	2.88	1.01	ปานกลาง	2.84	1.07	ปานกลาง
2.3) ท่านมีความพร้อมและสามารถปรับตัวในการปฏิบัติงานที่บ้านได้เป็นอย่างดี	3.61	0.98	มาก	3.71	0.97	มาก
ภาพรวม	3.27	.69	ปานกลาง	3.22	.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ในปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ในภาพรวม WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.69) ส่วน WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.73)

เมื่อพิจารณาในปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) ในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.74) หากแยกเป็นรายปัจจัยพบว่า การปฏิบัติงานที่บ้านช่วยลดความตึงเครียดจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 1.07) รองลงมา ได้แก่ การปฏิบัติงานที่บ้านช่วยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเกิดการสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิต (Work life balance) มากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 1.08) อยู่ใน

ระดับมาก และลำดับน้อยสุด การปฏิบัติงานที่บ้านทำให้มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานดียิ่งขึ้น ($\bar{X} = 2.79$, S.D. = 0.86) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความเข้ากันได้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 0.87) ส่วนรายปัจจัยพบว่า มีความพร้อมและสามารถปรับตัวในการปฏิบัติงานที่บ้านได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.98) รองลงมา ได้แก่ ลักษณะตำแหน่งงานมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.95$, S.D. = 1.18) อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับน้อยสุดการที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้านทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและไม่มีอุปสรรคในการทำงาน ($\bar{X} = 2.88$, S.D. = 1.01) อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนผลในปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) ในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.97) ส่วนรายปัจจัยพบว่า การปฏิบัติงานที่บ้านช่วยให้ลดความตึงเครียดจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 1.19) รองลงมา ได้แก่ การปฏิบัติงานที่บ้านช่วยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเกิดการสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิต (Work life balance) มากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 1.11) อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด การปฏิบัติงานที่บ้านทำให้มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานดียิ่งขึ้น ($\bar{X} = 2.86$, S.D. = 0.90) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความเข้ากันได้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = 0.90) ส่วนรายปัจจัยพบว่า มีความพร้อมและสามารถปรับตัวในการปฏิบัติงานที่บ้านได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.91) รองลงมา ได้แก่ ลักษณะตำแหน่งงานมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 1.22) อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับน้อยสุด การที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้านทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและไม่มีอุปสรรคในการทำงาน ($\bar{X} = 2.84$, S.D. = 1.07) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงานใน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และ WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)

ปัจจัย	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home)					
	WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563)			WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
1) ด้านการบริหาร (Managerial)	3.47	.87	มาก	3.49	.85	มาก
1.1) สถาบันได้กำหนดแนวทาง นโยบายและเงื่อนไขการปฏิบัติงานที่บ้านอย่างชัดเจน	3.75	0.94	มาก	3.83	0.91	มาก
1.2) สถาบันมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสม	3.40	1.10	ปานกลาง	3.44	1.08	มาก
1.3) แนวทาง นโยบาย และเงื่อนไขการทำงานทำให้การปฏิบัติงานที่บ้านของท่านมีความคล่องตัวมากขึ้น	3.25	1.00	ปานกลาง	3.21	1.02	ปานกลาง
2) ด้านเทคนิค (Technical)	2.92	.96	ปานกลาง	2.98	.94	ปานกลาง
2.1) สถาบันให้การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	2.90	1.11	ปานกลาง	2.92	1.08	ปานกลาง
2.2) สถาบันให้การสนับสนุนอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานที่บ้านอย่างเพียงพอ	2.70	1.06	ปานกลาง	2.76	1.05	ปานกลาง
2.3) สถาบันมีการให้บริการและแนะนำการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีที่จำเป็นต้องใช้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.17	1.06	ปานกลาง	3.25	1.08	ปานกลาง
3) ด้านจิตสังคม (Psychosocial)	3.72	.78	มาก	3.74	.80	มาก
3.1) ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและเข้าใจในปัญหาการทำงานของพนักงานอยู่เสมอ	3.37	1.07	ปานกลาง	3.33	1.07	ปานกลาง
3.2) ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนและช่วยเหลือท่านในการแก้ไขปัญหาการทำงานอย่างเป็นธรรมชาติ	3.35	1.04	ปานกลาง	3.40	1.04	ปานกลาง
3.3) ผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารไปยังพนักงานเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ใน	3.72	1.02	มาก	3.75	1.03	มาก

ปัจจัย	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home)					
	WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563)			WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
การปฏิบัติงาน อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง						
3.4) ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการทำงานเป็นทีม มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี	3.93	0.86	มาก	3.97	0.91	มาก
3.5) ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบภายในสำนัก/วิทยาลัยอย่างชัดเจน	4.22	0.77	มากที่สุด	4.23	0.82	มากที่สุด
ภาพรวม	3.43	.72	มาก	3.46	.73	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงานในภาพรวม WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.72) ส่วน WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.73)

เมื่อพิจารณาในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) ในด้านการบริหาร (Managerial) พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.87) ส่วนรายปัจจัยพบว่า สถาบันได้กำหนดแนวทาง นโยบายและเงื่อนไขการปฏิบัติงานที่บ้านอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.94) รองลงมา ได้แก่ สถาบันมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 1.10) อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับน้อยสุด คือแนวทาง นโยบาย และเงื่อนไขการทำงานทำให้การปฏิบัติงานที่บ้านมีความคล่องตัวมากขึ้น ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 1.00) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านเทคนิค (Technical) พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92$, S.D. = 0.69) ส่วนรายปัจจัยพบว่า สถาบันมีการให้บริการและแนะนำการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีที่จำเป็นต้องใช้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 1.06) รองลงมา ได้แก่ สถาบันให้การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 2.90$, S.D. = 1.11) อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับน้อยสุด คือสถาบันให้การสนับสนุนอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานที่บ้านอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.70$, S.D. = 1.06) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านจิตสังคม (Psychosocial) พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.78) ส่วนรายปัจจัยพบว่า พนักงานและเพื่อนร่วมงานมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบภายในสำนัก/วิทยาลัยอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.77) รองลงมา ได้แก่ พนักงานและเพื่อนร่วมงานมี

การทำงานเป็นทีมมีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.86) อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุดคือ ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนและช่วยเหลือพนักงานในการแก้ไขปัญหาการทำงานอย่างเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 1.04) อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) ในด้านการบริหาร (Managerial) พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.85) ส่วนรายปัจจัยพบว่า สถาบันได้กำหนดแนวทาง นโยบายและเงื่อนไขการปฏิบัติงานที่บ้านอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.91) รองลงมา ได้แก่ สถาบันมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 1.08) อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด คือแนวทาง นโยบาย และเงื่อนไขการทำงานทำให้การปฏิบัติงานที่บ้านของพนักงานมีความคล่องตัวมากขึ้น ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 1.02) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านเทคนิค (Technical) พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 0.94) ส่วนรายปัจจัยพบว่า สถาบันมีการให้บริการและแนะนำการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีที่จำเป็นต้องใช้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 1.08) รองลงมา ได้แก่ สถาบันให้การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 2.92$, S.D. = 1.08) อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับน้อยสุด คือสถาบันให้การสนับสนุนอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานที่บ้านอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.76$, S.D. = 1.05) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านจิตสังคม (Psychosocial) พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.80) ส่วนรายปัจจัยพบว่า พนักงานและเพื่อนร่วมงานมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบภายในสำนัก/วิทยาลัยอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.82) รองลงมา ได้แก่ พนักงานและเพื่อนร่วมงานมีการทำงานเป็นทีม มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.91) อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด คือผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและเข้าใจในปัญหาการทำงานของพนักงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 1.07) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้านใน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และ WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) ในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

ปัจจัย	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home)					
	WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563)			WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
1) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)	3.37	1.00	ปานกลาง	3.39	1.03	ปานกลาง
1.1) บ้านของท่านมีพื้นที่ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจากที่บ้านเป็นอย่างยิ่ง	3.44	1.16	มาก	3.37	1.16	ปานกลาง
1.2) บ้านของท่านมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจากที่บ้าน	3.25	1.10	ปานกลาง	3.28	1.09	ปานกลาง
1.3) บ้านของท่านอยู่ในพื้นที่ที่เงียบสงบ เหมาะแก่การสร้างสรรค์ผลงาน หรือปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น	3.43	1.18	มาก	3.52	1.15	มาก
2) ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม (Social Environment)	4.04	.96	มาก	4.07	.94	มาก
2.1) สมาชิกในครอบครัวของท่านให้การสนับสนุนท่านในการปฏิบัติงานที่บ้านเป็นอย่างดี	3.95	1.01	มาก	4.02	0.97	มาก
2.3) การปฏิบัติงานที่บ้านของท่านไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในครอบครัว	4.13	1.10	มาก	4.13	1.09	มาก
ภาพรวม	3.64	.87	มาก	3.66	.88	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน ในภาพรวม WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.87) ส่วน WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.88)

เมื่อพิจารณาในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 1.00) ส่วนรายปัจจัยพบว่า บ้านมีพื้นที่ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจากที่บ้านเป็นอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 1.16) รองลงมา ได้แก่

บ้านอยู่ในพื้นที่ที่เงียบสงบเหมาะแก่การสร้างสรรค์ผลงาน หรือปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 1.18) อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุดบ้านมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 1.10) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.96) ส่วนรายปัจจัยพบว่า การปฏิบัติงานที่บ้านไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในครอบครัว ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 1.10) อยู่ในระดับมาก และสมาชิกในครอบครัวให้การสนับสนุนท่านในการปฏิบัติงานที่บ้านเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 1.01) อยู่ในระดับมาก

ส่วนผลในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 1.03) ส่วนรายปัจจัยพบว่าบ้านอยู่ในพื้นที่ที่เงียบสงบเหมาะแก่การสร้างสรรค์ผลงาน หรือปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 1.15) รองลงมา ได้แก่ บ้านมีพื้นที่ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจากที่บ้านเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 1.16) อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด บ้านมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 1.09) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.94) ส่วนรายปัจจัยพบว่า การปฏิบัติงานที่บ้านไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในครอบครัว ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 1.09) อยู่ในระดับมาก และสมาชิกในครอบครัวให้การสนับสนุนท่านในการปฏิบัติงานที่บ้านเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.97) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 12 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) WFH ครั้งที่ 1 กับ WFH ครั้งที่ 2

ปัจจัย	Paired Samples Test					
	การปฏิบัติงานที่บ้าน	Mean	S.D.	Paired Differences Mean	t	Sig. (2-tailed)
ด้านการยอมรับเทคโนโลยี	WFH ครั้งที่1	3.27	0.69	.05357	1.504	0.135
	WFH ครั้งที่2	3.22	0.73			
ด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน	WFH ครั้งที่1	3.43	0.72	-.03030	-1.838	0.068
	WFH ครั้งที่2	3.46	0.73			
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน	WFH ครั้งที่1	3.64	0.87	-.01905	-1.313	0.192
	WFH ครั้งที่2	3.66	0.88			
ภาพรวม	WFH ครั้งที่1	3.42	0.58	.00000	.000	1.000
	WFH ครั้งที่2	3.42	0.61			

จากตารางที่ 12 พบว่าระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน(Work from home) WFH ครั้งที่1 กับ WFH ครั้งที่ 2 ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการยอมรับเทคโนโลยี พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.135 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน(Work from home) WFH ครั้งที่1 กับ WFH ครั้งที่ 2 ในด้านการยอมรับเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.068 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน(Work from home) WFH ครั้งที่1 กับ WFH ครั้งที่ 2 ในด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.068 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน(Work from home) WFH ครั้งที่1 กับ WFH ครั้งที่ 2 ในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563)

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่	.882	.283		3.122	.002
ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (X1)	.178	.081	.182	2.192	.030*
ด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน (X2)	.357	.071	.376	4.990	.000*
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน(X3)	.212	.066	.271	3.240	.002*

R = 0.648, R Square = 0.420, Adjusted R Square = .406
Std. Error of the Estimate = 0.52543 Durbin-w = 1.827 F = 29.453, Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (X1) ด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน(X2) และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน(X3) พบว่าผลลัพธ์ค่า F = 29.453, Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว (ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ของ WFH ครั้งที่ 1 มีผลต่อประสิทธิภาพในการการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work

from home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือน มีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

โดยพบว่ามี 3 ตัวแปรที่มีอิทธิพล คือ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี(X1) (มีค่า Sig ที่ 0.030)มีค่า (Bata) เท่ากับ .182 ด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน(X2) (มีค่า Sig ที่ 0.000) มีค่า (Bata)เท่ากับ .376 และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน(X3) (มีค่า Sig ที่ 0.002) มีค่า (Bata)เท่ากับ .271 มีความสัมพันธ์เชิงบวก ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือน มีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563)(Y)

ในค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (X1) ด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน (X2) และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน(X3) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือน มีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563)(Y) (R) มีค่าเท่ากับ .468 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ด้านสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือน มีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563)(Y) ได้ร้อยละ 42.0 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ .283 โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือน มีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563)(Y) ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y=0.882+.182(x1)+.376(x2)+.271(x3)$$

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563)

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่	.820	.308		2.667	.009
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการปฏิบัติงานที่บ้าน (X1)	.200	.084	.216	2.377	.019*
ด้านความเข้ากันได้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน (X2)	-.031	.070	-.040	-.445	.657
ด้านการบริหาร (X3)	.142	.077	.181	1.856	.066
ด้านเทคนิค (X4)	.066	.064	.092	1.022	.309
ด้านจิตสังคม (X5)	.130	.084	.148	1.553	.123
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (X6)	.117	.065	.171	1.795	.075
สภาพแวดล้อมทางสังคม (X7)	.127	.060	.179	2.125	.036*
R = .660, R Square = 0.435, Adjusted R Square = .402					
Std. Error of the Estimate = 0.52725 Durbin-w = 1.855 F = 12.987, Sig = 0.000					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการปฏิบัติงานที่บ้าน (X1) ด้านความเข้ากันได้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน (X2) ด้านการบริหาร (X3) ด้านเทคนิค (X4) ด้านจิตสังคม (X5)

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (X6) และสภาพแวดล้อมทางสังคม (X7) พบว่าผลลัพธ์ค่า $F = 12.987$, Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว (ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563)(Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

โดยพบว่า มี 2 ตัวแปรที่มีอิทธิพล คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการปฏิบัติงานที่บ้าน (X1) (มีค่า Sig ที่ 0.019) มีค่า(Bata)เท่ากับ .216 และสภาพแวดล้อมทางสังคม (X7) (มีค่า Sig ที่ 0.036) มีค่า(Bata)เท่ากับ .179 มีความสัมพันธ์เชิงบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือน มีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563)(Y)

ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ของ WFH ครั้งที่ 1 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการปฏิบัติงานที่บ้าน (X1) และสภาพแวดล้อมทางสังคม (X7) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563)(Y) (R) มีค่าเท่ากับ .660 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 2 ด้านสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site)(Y) ได้ร้อยละ 43.5 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ .308 โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563)(Y) ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y=0.820+.216(x1)+.179(x7)$$

ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home)ของ WFH ครั้งที่ 1 ด้านความเข้ากันได้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน(X2) (Sig =0.657) ด้านการบริหาร(X3)(Sig =0.066) ด้านเทคนิค (X4) (Sig =0.309) ด้านจิตสังคม (X5) (Sig =0.123) และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (X6)(Sig =0.075) โดยปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home)ของ WFH ครั้งที่ 1 ทั้ง 5 ด้านไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563)(Y) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่	1.036	.275		3.766	.000
ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (X1)	.245	.085	.260	2.895	.004*
ด้านสภาพแวดล้อมองค์กร ในการปฏิบัติงาน (X2)	.292	.072	.311	4.059	.000*
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ที่บ้าน(X3)	.184	.070	.235	2.640	.009*

R = 0.639, R Square = 0.408, Adjusted R Square = .394
Std. Error of the Estimate = 0.53686 Durbin-w = 1.720 F = 28.054, Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (X1) ด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน(X2) และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน(X3) พบว่าผลลัพธ์ค่า F = 28.054, Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว (ปัจจัยต่าง ๆ มีผลต่อประสิทธิภาพในการการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)(Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

โดยพบว่ามี 3 ตัวแปรที่มีอิทธิพล คือ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี(X1) (มีค่า Sig ที่ 0.004)มีค่า (Bata) เท่ากับ .260 ด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน(X2) (มีค่า Sig ที่ 0.000) มีค่า (Bata)เท่ากับ .311 และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน(X3) (มีค่า Sig ที่ 0.009) มีค่า (Bata)เท่ากับ .235 มีความสัมพันธ์เชิงบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) WFH ครั้งที่ 2 เดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)(Y)

ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ของ WFH ครั้งที่ 2 ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (X1) ด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน(X2) และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน(X3) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) WFH ครั้งที่ 2 เดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)(Y) (R) มีค่าเท่ากับ .639 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ด้านสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)(Y) ได้ร้อยละ 40.8 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ .275 โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)(Y) ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y=1.036+.260(x1)+.311(x2)+.235(x3)$$

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่	1.005	.298		3.372	.001
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการปฏิบัติงานที่บ้าน (X1)	.245	.085	.279	2.883	.005*
ด้านความเข้ากันได้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน (X2)	-.045	.071	-.058	-.631	.529
ด้านการบริหาร (X3)	.168	.090	.207	1.868	.064
ด้านเทคนิค (X4)	.011	.070	.015	.154	.878
ด้านจิตสังคม (X5)	.113	.086	.130	1.317	.190
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (X6)	.137	.065	.205	2.108	.037*
สภาพแวดล้อมทางสังคม (X7)	.085	.064	.116	1.340	.183

R = .659, R Square = 0.434, Adjusted R Square = .401

Std. Error of the Estimate = 0.53373 Durbin-w = 1.681 F = 12.941, Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการปฏิบัติงานที่บ้าน (X1) ด้านความเข้ากันได้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน(X2) ด้านการบริหาร(X3) ด้านเทคนิค(X4) ด้านจิตสังคม(X5) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ(X6) และสภาพแวดล้อมทางสังคม(X7) พบว่าผลลัพธ์ค่า F = 12.941, Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว (ปัจจัยต่าง ๆ) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564(Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

โดยพบว่า มี 2 ตัวแปรที่มีอิทธิพล คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการปฏิบัติงานที่บ้าน (X1) (มีค่า Sig ที่ 0.005) มีค่า(Beta)เท่ากับ .279 และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (X6) (มีค่า Sig ที่ 0.037) มีค่า(Beta)เท่ากับ .205 มีความสัมพันธ์เชิงบวก ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564(Y)

ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ของ WFH ครั้งที่ 2 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการปฏิบัติงานที่บ้าน (X1) และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (X6) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564(Y) (R) มีค่าเท่ากับ .659 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 2 ด้านสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)(Y) ได้ร้อยละ 43.4 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ .298 โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)(Y) ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y=1.005+.279(x1)+.205(x6)$$

ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ของ WFH ครั้งที่ 2 ด้านความเข้ากันได้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน(X2) (Sig =0.529) ด้านการบริหาร (X3) (Sig =0.064) ด้านเทคนิค (X4) (Sig =0.878) ด้านจิตสังคม (X5) (Sig =0.190) และสภาพแวดล้อมทางสังคม (X7) (Sig =0.183) โดยปัจจัยส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ของ WFH ครั้งที่ 2 ทั้ง 5 ด้านไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)(Y) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (work from home)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ใน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และ WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) ในภาพรวม

องค์ประกอบของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)								
	แบบปกติ (On site)			WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563)			WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านคุณภาพของงาน (Quality)	3.72	.76	มาก	3.38	.77	ปานกลาง	3.42	.77	มาก
ด้านปริมาณงาน (Quantity)	3.81	.64	มาก	3.60	.78	มาก	3.66	.78	มาก
ด้านเวลา (Time)	3.88	.71	มาก	3.50	.85	มาก	3.55	.84	มาก
ด้านการใช้เงินงบประมาณ (Cost)	3.76	.65	มาก	3.35	.85	ปานกลาง	3.36	.84	ปานกลาง
ภาพรวม	3.78	.58	มาก	3.46	.68	มาก	3.51	.69	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (Onsite) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.78, S.D. = 0.58) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในภาพรวม

WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.46, S.D. = 0.68) และWFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.51, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาในระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (Onsite) เป็นรายด้านพบว่า ด้านเวลา (Time) ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ (\bar{X} =3.88, S.D. = 0.71) รองลงมา ได้แก่ ด้านปริมาณงาน (Quantity) (\bar{X} =3.81, S.D. = 0.64) ด้านการใช้งบประมาณ (Cost) (\bar{X} =3.76, S.D. = 0.65) และด้านคุณภาพของงาน (Quality) (\bar{X} =3.72, S.D. = 0.76) อยู่ในระดับมาก

WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) เป็นรายด้านพบว่า ด้านปริมาณงาน (Quantity) ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ (\bar{X} =3.60, S.D. = 0.78) รองลงมา ได้แก่ ด้านเวลา (Time) (\bar{X} =3.50, S.D. = 0.85) อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพของงาน (Quality) (\bar{X} =3.38, S.D. = 0.77) และด้านการใช้งบประมาณ (Cost) (\bar{X} =3.35, S.D. = 0.85) อยู่ในระดับปานกลาง

WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) เป็นรายด้านพบว่า ด้านปริมาณงาน (Quantity) ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ (\bar{X} =3.66, S.D. = 0.78) รองลงมา ได้แก่ ด้านเวลา (Time) (\bar{X} =3.55, S.D. = 0.84) ด้านคุณภาพของงาน (Quality) (\bar{X} =3.42, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก และด้านการใช้งบประมาณ (Cost) (\bar{X} =3.36, S.D. = 0.84) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (Onsite) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ใน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และWFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) โดยจำแนกภาพรวม

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)								
	แบบปกติ (On site)			WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563)			WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
1) ด้านคุณภาพของงาน (Quality)	3.72	.76	มาก	3.38	.77	ปานกลาง	3.42	.77	มาก
1.1) ท่านสามารถลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้งานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม	3.56	1.02	มาก	3.20	1.04	ปานกลาง	3.23	1.02	ปานกลาง
1.2) งานของท่านมีความประณีตเรียบร้อย ถูกต้อง และไม่มีข้อผิดพลาดในการทำงาน	3.69	0.85	มาก	3.40	0.86	ปานกลาง	3.45	.84	มาก
1.3) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมายที่สถาบัน	3.90	0.88	มาก	3.53	0.96	มาก	3.59	.97	มาก

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)								
	แบบปกติ (On site)			WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563)			WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
กำหนด									
2) ด้านปริมาณงาน (Quantity)	3.81	.64	มาก	3.60	.78	มาก	3.66	.78	มาก
2.1) ท่านได้รับมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสม	3.54	0.86	มาก	3.44	0.98	มาก	3.50	.96	มาก
2.2) ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	3.91	0.80	มาก	3.73	0.93	มาก	3.81	.92	มาก
2.3) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ ปริมาณงานบรรลุตัวชี้วัดที่สถาบันกำหนดหรือมากกว่า	3.97	0.68	มาก	3.63	0.86	มาก	3.68	.86	มาก
3) ด้านเวลา (Time)	3.88	.71	มาก	3.50	.85	มาก	3.55	.84	มาก
3.1) ท่านสามารถปฏิบัติงานตามแผนกิจกรรม/โครงการในระยะเวลาที่กำหนด หรือ รวดเร็วกว่ากำหนด	3.88	0.77	มาก	3.51	0.93	มาก	3.57	.91	มาก
3.2) ท่านสามารถควบคุมและบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างดี	3.88	0.75	มาก	3.50	0.89	มาก	3.53	.87	มาก
4) ด้านการใช้เงินงบประมาณ (Cost)	3.76	.65	มาก	3.35	.85	ปานกลาง	3.36	.84	ปานกลาง
4.1) ท่านสามารถใช้งบประมาณได้ตามแผนกิจกรรม/โครงการตามที่สถาบันกำหนด	3.89	0.74	มาก	3.39	1.07	ปานกลาง	3.39	1.02	ปานกลาง
4.2) ท่านสามารถพบข้อผิดพลาดน้อยมากในการบริหารจัดการแผนงานและการใช้เงินงบประมาณให้สอดคล้องกัน	3.63	0.72	มาก	3.30	0.80	ปานกลาง	3.33	0.81	ปานกลาง
ภาพรวม	3.78	.58	มาก	3.46	.68	มาก	3.51	.69	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่าพบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (Onsite) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.78, S.D. = 0.58) กว่าการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในภาพรวม WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.46, S.D. = 0.68 และ WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.51, S.D. = 0.69)

เมื่อพิจารณาในระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (Onsite) ในด้านคุณภาพของงาน (Quality) พบว่า อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.72, S.D. = 0.76) ส่วนรายปัจจัยพบว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมายที่สถาบันกำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ (\bar{X} = 3.90, S.D. = 0.88) รองลงมา งานมีความประณีต เรียบร้อย ถูกต้อง และไม่มีข้อผิดพลาดในการทำงาน (\bar{X} = 3.69, S.D. = 0.85) อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด พนักงานสามารถลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้งานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม (\bar{X} = 3.56, S.D. = 1.02) อยู่ในระดับมาก

ด้านปริมาณงาน (Quantity) พบว่า อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.64) ส่วนรายปัจจัยพบว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณงานบรรลุตัวชี้วัดที่สถาบันกำหนดหรือมากกว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ (\bar{X} = 3.97, S.D. = 0.68) รองลงมา พนักงานมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม (= 3.91, S.D. = 0.80) อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด พนักงานได้รับมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสม (\bar{X} = 3.54, S.D. = 0.86) อยู่ในระดับมาก

ด้านเวลา (Time) พบว่า อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.71) ส่วนรายปัจจัยพบว่า พนักงานสามารถควบคุมและบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างดี และสามารถปฏิบัติงานตามแผนกิจกรรม/โครงการในระยะเวลาที่กำหนด หรือ รวดเร็วกว่ากำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ (\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.75, 0.77) อยู่ในระดับมาก

ด้านการใช้เงินงบประมาณ (Cost) พบว่า อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.76, S.D. = 0.65) ส่วนรายปัจจัยพบว่าพนักงานสามารถใช้งบประมาณได้ตามแผนกิจกรรม/โครงการตามที่สถาบันกำหนด อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.89, S.D. = 0.74) และพบข้อผิดพลาดน้อยมากในการบริหารจัดการแผนงานและการใช้เงินงบประมาณให้สอดคล้องกัน (\bar{X} = 3.63, S.D. = 0.72) อยู่ในระดับมาก ส่วนผลในระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) ในด้านคุณภาพของงาน (Quality) พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.38, S.D. = 0.77) ส่วนรายปัจจัยพบว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมายที่สถาบันกำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ (\bar{X} = 3.53, S.D. = 0.96) รองลงมา งานมีความประณีต เรียบร้อย ถูกต้อง และไม่มีข้อผิดพลาดในการทำงาน (\bar{X} = 3.40, S.D. = 0.86) อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับน้อยสุด พนักงานสามารถลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้งานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม (\bar{X} = 3.20, S.D. = 1.04) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านปริมาณงาน (Quantity) พบว่า อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.60, S.D. = 0.78) ส่วนรายปัจจัยพบว่า พนักงานมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ (\bar{X} = 3.73, S.D. = 0.93) รองลงมา พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้

ปริมาณงานบรรลุตัวชี้วัดที่สถาบันกำหนดหรือมากกว่า ($\bar{X}=3.63$, S.D. = 0.86) อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด พนักงานได้รับมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสม ($\bar{X}=3.44$, S.D. = 0.98) อยู่ในระดับมาก

ด้านเวลา (Time) พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50$, S.D. = 0.85) ส่วนรายปัจจัยพบว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามแผนกิจกรรม/โครงการในระยะเวลาที่กำหนด หรือ รวดเร็วกว่ากำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ ($\bar{X}=3.51$, S.D. = 0.93) อยู่ในระดับมาก และสามารถควบคุมและบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างดี ($\bar{X}=3.50$, S.D. = 0.89) อยู่ในระดับมาก

ด้านการใช้เงินงบประมาณ (Cost) พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.35$, S.D. = 0.85) ส่วนรายปัจจัยพบว่าพนักงานสามารถใช้เงินงบประมาณได้ตามแผนกิจกรรม/โครงการตามที่ตั้งสถาบันกำหนด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.39$, S.D. = 1.07) และพบข้อผิดพลาดน้อยมากในการบริหารจัดการแผนงานและการใช้เงินงบประมาณให้สอดคล้องกัน ($\bar{X}=3.30$, S.D. = 0.80) อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลในระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 (เดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) ในด้านคุณภาพของงาน (Quality) พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.42$, S.D. = 0.77) ส่วนรายปัจจัยพบว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมายที่สถาบันกำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{X}=3.59$, S.D. = 0.97) รองลงมา งานมีความประณีต เรียบร้อย ถูกต้อง และไม่มีข้อผิดพลาดในการทำงาน ($\bar{X}=3.45$, S.D. = 0.84) อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด พนักงานสามารถลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้งานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม ($\bar{X}=3.23$, S.D. = 1.02) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านปริมาณงาน (Quantity) พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$, S.D. = 0.78) ส่วนรายปัจจัยพบว่า พนักงานมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{X}=3.81$, S.D. = 0.92) รองลงมา พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณงานบรรลุตัวชี้วัดที่สถาบันกำหนดหรือมากกว่า ($\bar{X}=3.68$, S.D. = 0.86) อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด พนักงานได้รับมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสม ($\bar{X}=3.50$, S.D. = 0.96) อยู่ในระดับมาก

ด้านเวลา (Time) พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$, S.D. = 0.84) ส่วนรายปัจจัยพบว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามแผนกิจกรรม/โครงการในระยะเวลาที่กำหนด หรือ รวดเร็วกว่ากำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ ($\bar{X}=3.57$, S.D. = 0.91) อยู่ในระดับมาก และสามารถควบคุมและบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างดี ($\bar{X}=3.53$, S.D. = 0.87) อยู่ในระดับมาก

ด้านการใช้เงินงบประมาณ (Cost) พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.36$, S.D. = 0.84) ส่วนรายปัจจัยพบว่าพนักงานสามารถใช้เงินงบประมาณได้ตามแผนกิจกรรม/โครงการตามที่ตั้งสถาบันกำหนด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.39$, S.D. = 1.02) และพบข้อผิดพลาดน้อยมากในการบริหารจัดการแผนงานและการใช้เงินงบประมาณให้สอดคล้องกัน ($\bar{X}=3.33$, S.D. = 0.81) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 19 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (work from home)

ปัจจัย	Paired Samples Test					
	การปฏิบัติงานที่บ้าน	Mean	S.D.	Paired Differences Mean	t	Sig. (2-tailed)
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แบบปกติ (On site)	3.78	0.58	.3222	6.782	0.000*
	WFH ครั้งที่1	3.46	0.68			
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แบบปกติ (On site)	3.78	0.58	.2762	5.396	0.000*
	WFH ครั้งที่2	3.51	0.69			
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	WFH ครั้งที่1	3.46	0.68	.2566	-2.013	0.046 *
	WFH ครั้งที่2	3.51	0.69			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 พบว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) แบบปกติ (On site) กับ WFH ครั้งที่ 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) แบบปกติ (On site) กับ WFH ครั้งที่ 2 พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) แบบปกติ (On site) กับ WFH ครั้งที่ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) WFH ครั้งที่ 1 กับ WFH ครั้งที่ 2 พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) WFH ครั้งที่ 1 กับ WFH ครั้งที่ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ใน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และ WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	n	\bar{X}	S.D.	F/t	D.F	Sig
-----------------	---	-----------	------	-----	-----	-----

ข้อมูลส่วนบุคคล	n	\bar{X}	S.D.	F/t	D.F	Sig
1) เพศ						
ชาย	44	3.87	0.63	1.174	124	0.243
หญิง	82	3.74	0.56			
2) อายุ						
20 - 30 ปี	27	3.79	0.46	1.835	3/122	0.144
31 - 40 ปี	50	3.90	0.56			
41 - 50 ปี	42	3.71	0.64			
51 ปีขึ้นไป	7	3.41	0.69			
3) สถานภาพสมรส						
โสด	77	3.72	0.55	1.319	2/123	0.271
สมรส	46	3.90	0.65			
หย่า/ร้าง	3	3.77	0.25			
4) ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	4.93	0.15	7.421	3/122	0.000*
ปริญญาตรี	57	3.85	0.49			
ปริญญาโท	60	3.67	0.60			
ปริญญาเอก	5	3.52	0.62			
5) กลุ่มงาน						
5.1) กลุ่มงานฝึกอบรม	39	3.63	0.64	5.012	8/117	0.000*
5.2) กลุ่มงานบัญชี/งบประมาณ/พัสดุ/บุคคล/ กฎหมาย	13	3.74	0.35			
5.3) กลุ่มงานสารสนเทศ/ห้องสมุด/โสตทัศน ศึกษา	12	4.10	0.42			
5.4) กลุ่มงานจดหมายเหตุ/ภัณฑารักษ์	4	4.12	0.15			
5.5) กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป	21	3.85	0.47			
5.6) กลุ่มงานยานพาหนะ/ไปรษณีย์	4	4.92	0.15			
5.7) กลุ่มงานประชาสัมพันธ์/สิ่งพิมพ์	5	3.76	0.34			
5.8) กลุ่มงานประเมินผล/วิเคราะห์นโยบาย	8	4.09	0.56			
5.9) กลุ่มงานวิชาการ	20	3.45	0.55			
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
10,001 – 20,000 บาท	14	4.07	0.56	2.979	4/121	0.022*
20,001 – 30,000 บาท	42	3.69	0.59			
30,001 – 40,000 บาท	42	3.93	0.47			
40,001 – 50,000 บาท	13	3.65	0.76			

ข้อมูลส่วนบุคคล	n	\bar{X}	S.D.	F/t	D.F	Sig
50,001 บาทขึ้นไป	15	3.51	0.57			
7. อายุงาน						
1- 5 ปี	39	3.81	0.54	0.767	4/121	0.549
6 – 10 ปี	36	3.89	0.59			
11 -15 ปี	26	3.71	0.58			
16 – 20 ปี	15	3.61	0.69			
20 ปีขึ้นไป	10	3.77	0.61			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา กลุ่มงาน รายได้ ที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดงในตารางที่ 21, 22 , 23

ตารางที่ 21 ผลต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) จำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		ปริญญาตรี	หรือเทียบเท่า		
		4.93	3.85	3.67	3.52
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.93	-	1.075*	1.255*	1.405*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.85			0.179	0.329
ปริญญาโท	3.67			-	0.150
ปริญญาเอก	3.52				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) จำแนกตามระดับการศึกษาโดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD)

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้ กลุ่มการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) มากกว่ากลุ่มปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มากกว่ากลุ่มปริญญาโท และมากกว่ากลุ่มปริญญาเอก

ส่วนกลุ่มการศึกษาคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 ผลต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) จำแนกตามกลุ่มงานที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

กลุ่มงาน	ค่าเฉลี่ย	(X1)	(X2)	(X3)	(X4)	(X5)	(X6)	(X7)	(X8)	(X9)
		3.63	3.74	4.10	4.12	3.85	4.92	3.76	4.09	3.45
งานฝึกอบรม(X1)	3.63	-	-0.112	-0.474*	-0.499*	-0.226	-1.299*	-0.134	-0.462*	0.171
งานบัญชี/งบประมาณ/ พัสดุ/บุคคล/กฎหมาย(X2)	3.74		-	-0.361	-0.386	-0.113	1.186*	-0.021	-0.0349	0.283
งานสารสนเทศ/ห้องสมุด/ โสตทัศนศึกษา(X3)	4.10			-	-0.250	0.247	-0.825*	0.340	0.125	0.645*
งานจดหมายเหตุ/ ภัณฑารักษ์(X4)	4.12				-	0.272	-0.800*	0.365	0.375	0.670*
งานบริหารงานทั่วไป(X5)	3.85					-	-1.072*	0.092	-0.235	0.397*
งานยานพาหนะ/ไปรษณีย์ (X6)	4.92						-	1.165*	0.837*	1.470*
งานประชาสัมพันธ์/ สิ่งพิมพ์(X7)	3.76							-	0.327	0.305
งานประเมินผล/วิเคราะห์ นโยบาย(X8)	4.09								-	0.632*
งานวิชาการ(X9)	3.45									-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) จำแนกตามกลุ่มงานโดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD) ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มงานงานฝึกอบรม(X1) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) น้อยกว่ากลุ่มงานสารสนเทศ/ห้องสมุด/โสตทัศนศึกษา(X3) น้อยกว่ากลุ่มงานจดหมายเหตุ/ภัณฑารักษ์(X4) น้อยกว่ากลุ่มงานยานพาหนะ/ไปรษณีย์(X6) และน้อยกว่ากลุ่มงานประเมินผล/วิเคราะห์นโยบาย(X8)

กลุ่มงานงานบัญชี/งบประมาณ/พัสดุ/บุคคล/กฎหมาย(X2) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) น้อยกว่ากลุ่มงานยานพาหนะ/ไปรษณีย์(X6)

กลุ่มงานงานสารสนเทศ/ห้องสมุด/โสตทัศนศึกษา(X3) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) น้อยกว่ากลุ่มงานยานพาหนะ/ไประณีย์(X6) แต่มากกว่ากลุ่มงานวิชาการ(X9)

กลุ่มงานงานจดหมายเหตุ/ภัณฑารักษ์(X4) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) น้อยกว่ากลุ่มงานยานพาหนะ/ไประณีย์(X6) แต่มากกว่ากลุ่มงานวิชาการ(X9)

กลุ่มงานงานบริหารงานทั่วไป(X5) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) น้อยกว่ากลุ่มงานยานพาหนะ/ไประณีย์(X6) แต่มากกว่ากลุ่มงานวิชาการ(X9)

กลุ่มงานงานยานพาหนะ/ไประณีย์(X6) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) มากกว่ากลุ่มงานประชาสัมพันธ์/สิ่งพิมพ์(X7) มากกว่ากลุ่มงานประเมินผล/วิเคราะห์นโยบาย(X8) และมากกว่ากลุ่มงานวิชาการ(X9)

กลุ่มงานงานประเมินผล/วิเคราะห์นโยบาย(X8) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) มากกว่ากลุ่มงานวิชาการ(X9)

ส่วนกลุ่มงานคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 ผลต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) จำแนกตามรายได้ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

รายได้	ค่าเฉลี่ย	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001-50,000 บาท	50,001 บาทขึ้นไป
		4.07	3.69	3.93	3.65	3.51
10,000-20,000 บาท	4.07	-	0.383*	0.143	0.425*	0.547*
210,001-30,000 บาท	3.69		-	0.240	0.042	0.181
30,001-40,000 บาท	3.93			-	0.282	0.422*
40,001-50,000 บาท	3.65				-	0.139
50,001 บาทขึ้นไป	3.51					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) จำแนกตามรายได้โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคูใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD) ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มรายได้ 10,000-20,000 บาท มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) มากกว่า กลุ่มรายได้ 40,001-50,000 บาท และมากกว่ากลุ่มรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป

กลุ่มรายได้ 30,001-40,000 บาท มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) มากกว่า มากกว่ากลุ่มรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป

ส่วนกลุ่มรายได้คู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	n	\bar{X}	S.D.	F/t	D.F	Sig
1) เพศ						
ชาย	44	3.51	0.86	0.531	124	0.597
หญิง	82	3.44	0.57			
2) อายุ						
20 - 30 ปี	27	3.36	0.52	1.334	3/122	0.266
31 - 40 ปี	50	3.60	0.61			
41 - 50 ปี	42	3.40	0.82			
51 - ปีขึ้นไป	7	3.23	0.73			
3) สถานภาพสมรส						
โสด	77	3.39	0.60	1.183	2/123	0.310
สมรส	46	3.58	0.81			
หย่า/ร้าง	3	3.57	0.06			
4) ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	4.92	0.15	7.959	3/122	0.000*
ปริญญาตรี	57	3.49	0.68			
ปริญญาโท	60	3.34	0.59			
ปริญญาเอก	5	3.44	0.63			
5) กลุ่มงาน						
5.1) กลุ่มงานฝึกอบรม	39	3.44	0.69	4.041	8/117	0.000*
5.2) กลุ่มงานบัญชี/งบประมาณ/พัสดุ/บุคคล/ กฎหมาย	13	3.37	0.42			
5.3) กลุ่มงานสารสนเทศ/ห้องสมุด/โสตทัศนศึกษา	12	3.07	0.89			
5.4) กลุ่มงานจดหมายเหตุ/ภัณฑารักษ์	4	3.65	0.69			
5.5) กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป	21	3.55	0.47			
5.6) กลุ่มงานยานพาหนะ/ไปรษณีย์	4	4.93	0.15			
5.7) กลุ่มงานประชาสัมพันธ์/สิ่งพิมพ์	5	3.48	0.73			
5.8) กลุ่มงานประเมินผล/วิเคราะห์นโยบาย	8	3.79	0.48			
5.9) กลุ่มงานวิชาการ	20	3.26	0.61			
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
10,001 - 20,000 บาท	14	3.79	0.86	1.303	4/121	0.273

ข้อมูลส่วนบุคคล	n	\bar{X}	S.D.	F/t	D.F	Sig
20,001 – 30,000 บาท	42	3.51	0.64			
30,001 – 40,000 บาท	42	3.39	0.71			
40,001 – 50,000 บาท	13	3.27	0.50			
50,001 บาทขึ้นไป	15	3.40	0.64			
7. อายุงาน						
1- 5 ปี	39	3.48	0.58	0.038	4/121	0.997
6 – 10 ปี	36	3.43	0.79			
11 -15 ปี	26	3.48	0.64			
16 – 20 ปี	15	3.45	0.67			
20 ปีขึ้นไป	10	3.49	0.88			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับประสิทธิภาพในการการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ อายุงาน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา กลุ่มงาน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดง ในตารางที่ 25 และ 26

ตารางที่ 25 ผลต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) จำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		ปริญญาตรี	หรือเทียบเท่า		
		4.92	3.49	3.34	3.44
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.92		1.433*	1.585*	1.485*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.49			.152	.051
ปริญญาโท	3.34				-.100
ปริญญาเอก	3.44				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยทำการ

ตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD) ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) มากกว่ากลุ่มปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มากกว่ากลุ่มปริญญาโท และมากกว่ากลุ่มปริญญาเอก

ส่วนกลุ่มการศึกษาคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 ผลต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) จำแนกตามกลุ่มงาน ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

กลุ่มงาน	ค่าเฉลี่ย	(X1)	(X2)	(X3)	(X4)	(X5)	(X6)	(X7)	(X8)	(X9)
		3.44	3.37	3.07	3.65	3.55	4.93	3.48	3.79	3.26
งานฝึกอบรม(X1)	3.44	-	0.069	0.371	-0.211	-0.109	-1.486*	-0.041	-0.349	0.183
งานบัญชี/งบประมาณ/ พัสดุ/บุคคล/กฎหมาย(X2)	3.37		-	0.303	-0.280	-0.178	-1.555*	-0.117	-0.412	0.114
งานสารสนเทศ/ห้องสมุด/ โสตทัศนศึกษา(X3)	3.07			-	0.583*	-0.480	-1.858*	-0.413	-0.720*	-0.188
งานจดหมายเหตุ/ ภัณฑารักษ์(X4)	3.65				-	0.102	-1.275*	0.170	-0.137	0.395
งานบริหารงานทั่วไป(X5)	3.55					-	-1.377	0.067	-0.239	0.292
งานยานพาหนะ/ไปรษณีย์ (X6)	4.93						-	1.445*	1.137*	1.670*
งานประชาสัมพันธ์/ สิ่งพิมพ์(X7)	3.48							-	-0.307	0.225
งานประเมินผล/วิเคราะห์ นโยบาย(X8)	3.79								-	0.532*
งานวิชาการ(X9)	3.26									-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) จำแนกตามกลุ่มงานโดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่(Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD) ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มงานงานฝึกอบรม(X1) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) น้อยกว่ากลุ่มงานยานพาหนะ/ไปรษณีย์(X6)

กลุ่มงานงานบัญชี/งบประมาณ/พัสดุ/บุคคล/กฎหมาย(X2) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) น้อยกว่ากลุ่มงานยานพาหนะ/ไปรษณีย์(X6)

กลุ่มงานงานสารสนเทศ/ห้องสมุด/โสตทัศนศึกษา(X3) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) น้อยกว่ากลุ่มงานจดหมายเหตุ/ภัณฑารักษ์(X4) น้อยกว่ากลุ่มงานยานพาหนะ/ไปรษณีย์(X6) และน้อยกว่ากลุ่มงานประเมินผล/วิเคราะห์นโยบาย(X8)

กลุ่มงานงานจดหมายเหตุ/ภัณฑารักษ์(X4) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) น้อยกว่ากลุ่มงานยานพาหนะ/ไปรษณีย์(X6)

กลุ่มงานงานยานพาหนะ/ไปรษณีย์(X6) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) มากกว่ากลุ่มงานประชาสัมพันธ์/สิ่งพิมพ์(X7) มากกว่ากลุ่มงานประเมินผล/วิเคราะห์นโยบาย(X8) และมากกว่ากลุ่มงานวิชาการ(X9)

กลุ่มงานงานประเมินผล/วิเคราะห์นโยบาย(X8) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) มากกว่ากลุ่มงานวิชาการ(X9)

ส่วนกลุ่มงานคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	n	\bar{X}	S.D.	F/t	D.F	Sig
1) เพศ						
ชาย	44	3.57	0.84	0.762	124	0.448
หญิง	82	3.47	0.60			
2) อายุ						
20 - 30 ปี	27	3.41	0.57	0.812	3/122	0.490
31 - 40 ปี	50	3.61	0.60			
41 - 50 ปี	42	3.48	0.83			
51 ปีขึ้นไป	7	3.30	0.77			
3) สถานภาพสมรส						
โสด	77	3.44	0.62	0.948	2/123	0.390
สมรส	46	3.61	0.80			
หย่า/ร้าง	3	3.67	0.21			

ข้อมูลส่วนบุคคล	n	\bar{X}	S.D.	F/t	D.F	Sig
4) ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	4.95	0.10	7.443	3/122	0.000*
ปริญญาตรี	57	3.54	0.67			
ปริญญาโท	60	3.39	0.63			
ปริญญาเอก	5	3.42	0.65			
5) กลุ่มงาน						
5.1) กลุ่มงานฝึกอบรม	39	3.52	0.67	4.431	8/117	0.000*
5.2) กลุ่มงานบัญชี/งบประมาณ/พัสดุ/บุคคล/ กฎหมาย	13	3.36	0.46			
5.3) กลุ่มงานสารสนเทศ/ห้องสมุด/โสตทัศนศึกษา	12	3.09	0.90			
5.4) กลุ่มงานจดหมายเหตุ/ภัณฑารักษ์	4	3.57	0.62			
5.5) กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป	21	3.59	0.46			
5.6) กลุ่มงานยานพาหนะ/ไปรษณีย์	4	4.95	0.10			
5.7) กลุ่มงานประชาสัมพันธ์/สิ่งพิมพ์	5	3.52	0.70			
5.8) กลุ่มงานประเมินผล/วิเคราะห์นโยบาย	8	3.97	0.30			
5.9) กลุ่มงานวิชาการ	20	3.26	0.68			
6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
10,001 – 20,000 บาท	14	3.89	0.81	1.594	4/121	0.180
20,001 – 30,000 บาท	42	3.51	0.63			
30,001 – 40,000 บาท	42	3.44	0.70			
40,001 – 50,000 บาท	13	3.28	0.51			
50,001 บาทขึ้นไป	15	3.54	0.78			
7) อายุงาน						
1- 5 ปี	39	3.52	0.61	0.318	4/121	0.866
6 – 10 ปี	36	3.43	0.79			
11 -15 ปี	26	3.51	0.66			
16 – 20 ปี	15	3.52	0.58			
20 ปีขึ้นไป	10	3.71	0.89			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า

เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ อายุงาน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา กลุ่มงาน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดง ในตารางที่ 28 และ 29

ตารางที่ 28 ผลต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) จำแนกตามระดับการศึกษา ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		ปริญญาตรี	หรือเทียบเท่า		
		4.95	3.54	3.39	3.42
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.95		1.413*	1.556*	1.530*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.54			.143	.117
ปริญญาโท	3.39				-.027
ปริญญาเอก	3.42				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD) ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) มากกว่ากลุ่มปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มากกว่ากลุ่มปริญญาโท และมากกว่ากลุ่มปริญญาเอก

ส่วนกลุ่มการศึกษาอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 29 ผลต่างระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) จำแนกตามกลุ่มงานที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

กลุ่มงาน	ค่าเฉลี่ย	(X1)	(X2)	(X3)	(X4)	(X5)	(X6)	(X7)	(X8)	(X9)
		3.52	3.36	3.09	3.57	3.59	4.95	3.52	3.97	3.26
งานฝึกอบรม(X1)	3.52	-	0.156	0.426*	-0.057	-0.072	-1.432*	-0.002	-0.457*	0.257
งานบัญชี/งบประมาณ/ พัสดุ/บุคคล/กฎหมาย(X2)	3.36		-	0.269	-0.213	-0.228	-1.588*	-0.158	-0.613*	0.101
งานสารสนเทศ/ห้องสมุด/ โสตทัศนศึกษา(X3)	3.09			-	-0.483	-0.499*	-1.858*	-0.428	-0.883*	-0.168
งานจดหมายเหตุ/ ภัณฑารักษ์(X4)	3.57				-	-0.015	-1.375*	0.055	-0.400	0.315
งานบริหารงานทั่วไป(X5)	3.59					-	-1.359*	0.070	-0.384	0.330
งานยานพาหนะ/ไปรษณีย์ (X6)	4.95						-	1.430*	0.975*	1.690*
งานประชาสัมพันธ์/ สิ่งพิมพ์(X7)	3.52							-	-0.455	0.260
งานประเมินผล/วิเคราะห์ นโยบาย(X8)	3.97								-	0.715*
งานวิชาการ(X9)	3.26									-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) จำแนกตามกลุ่มงานโดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD) ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มงานฝึกอบรม(X1) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) มากกว่ากลุ่มงานสารสนเทศ/ห้องสมุด/โสตทัศนศึกษา(X3) แต่น้อยกว่ากลุ่มงานยานพาหนะ/ไปรษณีย์(X6) และน้อยกว่ากลุ่มงานประเมินผล/วิเคราะห์นโยบาย(X8)

กลุ่มงานบัญชี/งบประมาณ/พัสดุ/บุคคล/กฎหมาย(X2) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) น้อยกว่ากลุ่มงานยานพาหนะ/ไปรษณีย์(X6) และน้อยกว่ากลุ่มงานประเมินผล/วิเคราะห์นโยบาย(X8)

กลุ่มงานสารสนเทศ/ห้องสมุด/โสตทัศนศึกษา(X3) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) น้อยกว่ากลุ่มงานบริหารงานทั่วไป(X5) น้อยกว่ากลุ่มงานยานพาหนะ/ไปรษณีย์(X6) และน้อยกว่ากลุ่มงานประเมินผล/วิเคราะห์นโยบาย(X8)

กลุ่มงานจดหมายเหตุ/ภัณฑารักษ์(X4) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) น้อยกว่ากลุ่มงานยานพาหนะ/ไปรษณีย์(X6)

กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป(X5) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) น้อยกว่ากลุ่มงาน ยานพาหนะ/ไปรษณีย์(X6)

กลุ่มงานยานพาหนะ/ไปรษณีย์(X6) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) มากกว่ากลุ่มงานประชาสัมพันธ์/สิ่งพิมพ์(X7) มากกว่ากลุ่มงานประเมินผล/วิเคราะห์นโยบาย(X8) และมากกว่ากลุ่มงานวิชาการ(X9)

กลุ่มงานประเมินผล/วิเคราะห์นโยบาย(X8) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) มากกว่ากลุ่มงานวิชาการ(X9)

ส่วนกลุ่มงานคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 30 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	ผลการทดสอบ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	แบบปกติ (On site)	แบบ WFH ครั้งที่ 1	แบบ WFH ครั้งที่ 2
1) ปัจจัยต่าง ๆ			
1.1) ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ครั้งที่ 1	X	✓	X
1.2) ด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน ครั้งที่ 1	✓	✓	✓
1.3) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน ครั้งที่ 1	X	✓	✓
1.4) ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ครั้งที่ 2	X	✓	✓
1.5) ด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน ครั้งที่ 2	✓	✓	✓
1.6) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน ครั้งที่ 2	X	✓	✓
2) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
2.1) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการปฏิบัติงานที่บ้าน ครั้งที่ 1	X	✓	X

2.2) ด้านความเข้ากันได้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน ครั้งที่ 1	X	X	X
2.3) ด้านการบริหาร ครั้งที่ 1	X	X	✓
2.4) ด้านเทคนิค ครั้งที่ 1	✓	X	X
2.5) ด้านจิตสังคม ครั้งที่ 1	✓	X	X
2.6) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ครั้งที่ 1	X	X	X
2.7) สภาพแวดล้อมทางสังคม ครั้งที่ 1	X	✓	✓
2.8) ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการปฏิบัติงานที่บ้าน ครั้งที่ 2	X	✓	✓
2.9) ด้านความเข้ากันได้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน ครั้งที่ 2	X	X	X
2.10) ด้านการบริหาร ครั้งที่ 2	X	X	X
2.11) ด้านเทคนิค ครั้งที่ 2	✓	X	X
2.12) ด้านจิตสังคม ครั้งที่ 2	✓	X	X
2.13) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ครั้งที่ 2	X	✓	✓
2.14) สภาพแวดล้อมทางสังคม ครั้งที่ 2	✓	X	X
3) ปัจจัยส่วนบุคคล			
3.1) เพศ	X	X	X
3.2) อายุ	X	X	X
3.3) สถานภาพสมรส	X	X	X
3.4) ระดับการศึกษา	✓	✓	✓
3.5) กลุ่มงาน	✓	✓	✓
3.6) รายได้	✓	X	X
3.7) อายุงาน	X	X	X
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) อยู่ในระดับปานกลาง			X
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) WFH ครั้งที่ 1 อยู่ในระดับมาก			✓
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) WFH ครั้งที่ 2 อยู่ในระดับมาก			✓

✓ ยอมรับสมมติฐาน X ปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความเข้ากันได้ในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์กร ด้านการบริหาร ด้านเทคนิค ด้านจิตสังคม ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางสังคม มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19

ผลการทดสอบ ปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการปฏิบัติงานที่บ้าน (X1) ด้านความเข้ากันได้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน (X2) ด้านการบริหาร (X3) ด้านเทคนิค (X4) ด้านจิตสังคม (X5) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (X6) และสภาพแวดล้อมทางสังคม (X7) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2 ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้า ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19

สมมติฐานที่ 2 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้า อยู่ในระดับปานกลาง ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2 ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้า อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบ ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้า อยู่ในระดับมาก และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2 ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้า อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา กลุ่มงาน รายได้ และอายุงาน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) กับ การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) และการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2 และ ระดับการศึกษา กลุ่มงาน รายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) และระดับการศึกษา กลุ่มงาน ส่งผลกระทบต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2 ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้า ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานของรัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19: กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้าเป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วยการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19 2. เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ และการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้า 3. เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ และการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้า 4. เพื่อวิเคราะห์และเสนอแนวทางในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19 ซึ่งสามารถวิเคราะห์ออกมาเป็นสรุปได้ดังต่อไปนี้

5.1 การสรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 การสรุปผลการวิจัย

5.1.1. การสรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์โดยพิจารณาจากผลข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS โดยในปัจจัยด้านการยอมรับ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์กร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางสังคม มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19 และนำมาวิเคราะห์เป็นข้อสรุปเชิงปริมาณได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ในภาพรวม ใน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และ WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ในภาพรวม WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.64 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และในด้านปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.27

และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ในภาพรวม WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการ

ปฏิบัติงานที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.66 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์การในการปฏิบัติงาน 3.46 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และ ในด้านปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.22

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ในปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ใน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และ WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ในปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) ในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.34 และแยกเป็นรายปัจจัยจะพบว่าการปฏิบัติงานที่บ้านช่วยลดความตึงเครียดจากสถานการณ์การแพร่ระบาด Covid-19 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.01 รองลงมา ได้แก่ การปฏิบัติงานที่บ้านช่วยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเกิดการสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิต (Work life balance) มากยิ่งขึ้น คือ 3.56 และค่าเฉลี่ยลำดับน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานที่บ้านทำให้มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานดียิ่งขึ้น คือ 2.79 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความเข้ากันได้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.15 ส่วนในรายปัจจัยพบว่า มีความพร้อมและสามารถปรับตัวในการปฏิบัติงานที่บ้านได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.61 รองลงมา ได้แก่ ลักษณะตำแหน่งงานมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.95 และลำดับน้อยสุดคือ การที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้านทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและไม่มีอุปสรรคในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.88

และผลในปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) ในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.24 ส่วนรายปัจจัยพบว่าการปฏิบัติงานที่บ้านช่วยให้ลดความตึงเครียดจากสถานการณ์การแพร่ระบาด Covid-19 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.72 และรองลงมาได้แก่ การปฏิบัติงานที่บ้านช่วยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเกิดการสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิต (Work life balance) มากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.45 และลำดับน้อยสุด คือ การปฏิบัติงานที่บ้านทำให้มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.86

ด้านความเข้ากันได้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.18 ส่วนรายปัจจัยพบว่า มีความพร้อมและสามารถปรับตัวในการปฏิบัติงานที่บ้านได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.71 รองลงมา ได้แก่ ลักษณะตำแหน่งงานมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.98 และลำดับ

น้อยสุด คือ การที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้านทำให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและไม่มีอุปสรรคในการทำงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.84

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงานใน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และWFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงานในภาพรวม WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.43 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 ส่วน WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.46 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

เมื่อพิจารณาในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) ในด้านการบริหาร (Managerial) พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.47 ส่วนรายปัจจัยพบว่า สถาบันได้กำหนดแนวทาง นโยบายและเงื่อนไขการปฏิบัติงานที่บ้านอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.75 รองลงมา ได้แก่ สถาบันมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.40 และลำดับน้อยที่สุด คือแนวทาง นโยบาย และเงื่อนไขการทำงานทำให้การปฏิบัติงานที่บ้านมีความคล่องตัวมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.25

ด้านเทคนิค (Technical) พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.92 ส่วนรายปัจจัยพบว่า สถาบันมีการให้บริการและแนะนำการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีที่จำเป็นต้องใช้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.17 รองลงมา ได้แก่ สถาบันให้การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.90 และลำดับน้อยสุด คือสถาบันให้การสนับสนุนอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานที่บ้านอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.70

ด้านจิตสังคม (Psychosocial) พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.72 ส่วนรายปัจจัยพบว่า พนักงานและเพื่อนร่วมงานมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบภายในสำนัก/วิทยาลัยอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.22รองลงมา ได้แก่ พนักงานและเพื่อนร่วมงานมีการทำงานเป็นทีมมีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3.93 และลำดับน้อยสุดคือผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนและช่วยเหลือพนักงานในการแก้ไขปัญหาการทำงานอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.35

ส่วนในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) ในด้านการบริหาร (Managerial) พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3.49 ส่วนรายปัจจัยพบว่า สถาบันได้กำหนดแนวทาง นโยบายและเงื่อนไขการปฏิบัติงานที่บ้านอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.83 รองลงมา ได้แก่ สถาบันมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานใน

ระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.44 และลำดับน้อยสุด คือ แนวทางนโยบาย และเงื่อนไขการทำงานทำให้การปฏิบัติงานที่บ้านของพนักงานมีความคล่องตัวมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3.21

ด้านเทคนิค (Technical) พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.98 ส่วนรายปัจจัยพบว่า สถาบันมีการให้บริการและแนะนำการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีที่จำเป็นต้องใช้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.25 รองลงมา ได้แก่ สถาบันให้การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.92 และลำดับน้อยสุด คือสถาบันให้การสนับสนุนอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานที่บ้านอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.76

ด้านจิตสังคม (Psychosocial) พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.74 ส่วนรายปัจจัยพบว่า พนักงานและเพื่อนร่วมงานมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบภายในสำนัก/วิทยาลัยอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.23 รองลงมา ได้แก่ พนักงานและเพื่อนร่วมงานมีการทำงานเป็นทีม มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.97 และลำดับน้อยสุด คือผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและเข้าใจในปัญหาการทำงานของพนักงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.33

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้านใน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และWFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) ในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน ในภาพรวม WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 ส่วน WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88

เมื่อพิจารณาในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.37 ส่วนรายปัจจัยพบว่า บ้านมีพื้นที่ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจากที่บ้านเป็นอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.44 รองลงมา ได้แก่ บ้านอยู่ในพื้นที่ที่เงียบสงบเหมาะแก่การสร้างสรรค์ผลงาน หรือปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.43 และลำดับน้อยสุด บ้านมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจากที่บ้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.25

ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 4.04 ส่วนรายปัจจัยพบว่า การปฏิบัติงานที่บ้านไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในครอบครัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับมาก คือ 4.13 และสมาชิกในครอบครัวให้การสนับสนุนท่านในการปฏิบัติงานที่บ้านเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.95

ส่วนผลในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.39 ส่วนรายปัจจัยพบว่าบ้านอยู่ในพื้นที่ที่เงียบสงบเหมาะแก่การสร้างสรรค์ผลงาน หรือปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.52 รองลงมา ได้แก่ บ้านมีพื้นที่ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจากที่บ้านเป็นอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.37 และลำดับน้อยสุด บ้านมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.28

ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 4.07 ส่วนรายปัจจัยพบว่าการทำงานที่บ้านไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในครอบครัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 4.13 และสมาชิกในครอบครัวให้การสนับสนุนท่านในการปฏิบัติงานที่บ้านเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 4.02

และการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (work from home) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ใน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และWFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (Onsite) ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในภาพรวม WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.46 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 และWFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

เมื่อพิจารณาในระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (Onsite) เป็นรายด้านพบว่า ด้านเวลา (Time) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.88 รองลงมามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านปริมาณงาน (Quantity) 3.81 ด้านการใช้เงินงบประมาณ (Cost) 3.76 และด้านคุณภาพของงาน (Quality) 3.72

WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) แยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านปริมาณงาน (Quantity) ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.60 รองลงมามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเวลา (Time) 3.50 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพของงาน (Quality) 3.38 และด้านการใช้เงินงบประมาณ (Cost) คือ 3.35

WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) แยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านปริมาณงาน (Quantity) ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.66 รองลงมามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเวลา (Time) 3.55 ด้านคุณภาพของงาน (Quality) 3.42อยู่ในระดับมาก และด้านการใช้เงินงบประมาณ (Cost) 3.36

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (Onsite) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ใน WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และ WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (Onsite) ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในภาพรวม WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.46 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 และ WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่า 0.69

เมื่อพิจารณาในระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (Onsite) ในด้านคุณภาพของงาน (Quality) พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.72 ส่วนรายปัจจัยพบว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมายที่สถาบันกำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.90 รองลงมา งานมีความประณีต เรียบร้อย ถูกต้อง และไม่มีข้อผิดพลาดในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.69 และลำดับน้อยสุด พนักงานสามารถลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้งานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.56

ด้านปริมาณงาน (Quantity) พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.81 ส่วนรายปัจจัยพบว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณงานบรรลุตัวชี้วัดที่สถาบันกำหนดหรือมากกว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.97 รองลงมา พนักงานมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.91 อยู่ในระดับมาก และลำดับน้อยสุด พนักงานได้รับมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.54

ด้านเวลา (Time) พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.88 ส่วนรายปัจจัยพบว่า พนักงานสามารถควบคุมและบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างดี และสามารถปฏิบัติงานตามแผนกิจกรรม/โครงการในระยะเวลาที่กำหนด หรือ รวดเร็วกว่ากำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.88

ด้านการใช้เงินงบประมาณ (Cost) พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.76 ส่วนรายปัจจัยพบว่า พนักงานสามารถใช้เงินงบประมาณได้ตามแผนกิจกรรม/โครงการตามที่สถาบันกำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.89 และพบข้อผิดพลาดน้อยมากในการบริหารจัดการแผนงานและการใช้เงินงบประมาณให้สอดคล้องกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.63

ส่วนผลในระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) ในด้านคุณภาพของงาน (Quality) พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.38 ส่วนรายปัจจัยพบว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมายที่สถาบันกำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.53 รองลงมา งานมีความประณีต เรียบร้อย ถูกต้อง และไม่มีข้อผิดพลาดในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.40 และลำดับน้อยสุด พนักงานสามารถลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้งานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.20

ด้านปริมาณงาน (Quantity) พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.60 ส่วนรายปัจจัยพบว่า พนักงานมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.73 รองลงมา พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณงานบรรลุตัวชี้วัดที่สถาบัน

กำหนดหรือมากกว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.63 และลำดับน้อยสุด พนักงานได้รับมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.44

ด้านเวลา (Time) พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.50 ส่วนรายปัจจัยพบว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามแผนกิจกรรม/โครงการในระยะเวลาที่กำหนด หรือ รวดเร็วกว่ากำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.51 และท่านสามารถควบคุมและบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.50

ด้านการใช้เงินงบประมาณ (Cost) พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.35 ส่วนรายปัจจัยพบว่าพนักงานสามารถใช้เงินงบประมาณได้ตามแผนกิจกรรม/โครงการตามที่สถาบันกำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.39 และพบข้อผิดพลาดน้อยมากในการบริหารจัดการแผนงานและการใช้เงินงบประมาณให้สอดคล้องกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.30

ส่วนผลในระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) ในด้านคุณภาพของงาน (Quality) พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.42 ส่วนรายปัจจัยพบว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมายที่สถาบันกำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.59 รองลงมา งานมีความประณีต ระเบียบร้อย ถูกต้อง และไม่มีข้อผิดพลาดในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.45 และลำดับน้อยสุด พนักงานสามารถลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้งานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.23

ด้านปริมาณงาน (Quantity) พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.66 ส่วนรายปัจจัยพบว่าพนักงานมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.81รองลงมา พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณงานบรรลุตัวชี้วัดที่สถาบันกำหนดหรือมากกว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.68 และลำดับน้อยสุด พนักงานได้รับมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.50

ด้านเวลา (Time) พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.55 ส่วนรายปัจจัยพบว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามแผนกิจกรรม/โครงการในระยะเวลาที่กำหนด หรือ รวดเร็วกว่ากำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.57 และสามารถควบคุมและบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.53

ด้านการใช้เงินงบประมาณ (Cost) พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.36 ส่วนรายปัจจัยพบว่าพนักงานสามารถใช้เงินงบประมาณได้ตามแผนกิจกรรม/โครงการตามที่สถาบันกำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.39 และพบข้อผิดพลาดน้อยมากในการบริหารจัดการแผนงานและการใช้เงินงบประมาณให้สอดคล้องกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.33

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา กลุ่มงาน รายได้ และอายุงาน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) กับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) แตกต่างกัน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) และการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2 และ ระดับการศึกษา กลุ่มงาน รายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (On site) และระดับการศึกษา กลุ่มงาน ส่งผลต่อ

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2 ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้า ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19

5.1.2. การสรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลอุปนัย (Analytic Induction) ซึ่งเป็นการนำข้อมูลของผู้สัมภาษณ์ทั้งบุคคลภายในและภายนอก มาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียบเรียง และหาความเชื่อมโยงกันในแต่ละประเด็นในการวิเคราะห์เป็นข้อสรุปได้ดังต่อไปนี้

ในส่วนของผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลาง ได้มีความคิดเห็นว่าปัจจัยที่จะทำให้ Work From Home ประสบความสำเร็จมากที่สุดในองค์กร คือ การมีระบบการติดตามงานที่มีประสิทธิภาพจะนำมาซึ่ง "ความสำเร็จ" ของการ Work From Home ซึ่งผู้ที่มีบทบาทสำคัญ คือ "ผู้อำนวยการ" ในการไปมอบหมายงาน ติดตาม และแก้ไขปัญหาให้พนักงาน และในการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่ต้อง Work From Home การวัดประสิทธิภาพควรพิจารณาจาก "ผลลัพธ์" มากกว่ากระบวนการทำงาน นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาถึงเรื่องวินัยของพนักงาน การทำงานเป็นทีม การติดตามงาน และการส่งมอบงานได้ตรงตามกำหนด โครงการหรือกิจกรรม ต้องดำเนินไปอย่างเต็มประสิทธิภาพเหมือนการปฏิบัติงานแบบ On site

โดยในส่วนของรูปแบบของการปฏิบัติงานในสถาบันฯ มีเหมาะสมกับ Work From Home ประมาณร้อยละ 70 เนื่องจากฝ่ายบริหารในบางกิจกรรมหรือบางส่วนงานไม่สามารถทำงานจากที่บ้านหรือผ่านระบบออนไลน์ เรื่องจากระบบการทำงานไม่ตอบโจทย์ได้ทั้งหมด เช่น การศึกษาอบรมเชิงปฏิบัติการ การติดต่อประสานงานในยังไม่สอดคล้องกับการทำงานออนไลน์ เช่น ระบบการเงิน บัญชี พัสดุ เป็นต้น ซึ่งข้อดีและข้อเสียของการ Work From Home สามารถระบุเป็นประเด็นได้ดังต่อไปนี้

ข้อดี

- ลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโรค และการเป็นพาหะของโรค
- มีความสะดวกในการจัดประชุม (ออนไลน์) ซึ่งเดิมบางคณะอาจมีข้อจำกัดเรื่ององค์ประชุม แต่ทั้งนี้ต้องกำหนดเนื้อหา ประเด็นและข้อสรุปในสิ่งที่ต้องการจากการประชุมให้ชัดเจน
- มีการพูดคุยปรึกษาหารือกันมากขึ้นผ่านการประชุมแบบออนไลน์ ซึ่งเดิมอาจมีการประชุมสำนักเดือนละ 1 – 2 ครั้ง แต่ปัจจุบันอาจกำหนดให้มีการรายงานตัว และหารือร่วมกันเสมอๆ (1-2 วันต่อครั้ง)
- ลดรายจ่ายส่วนตัวในการเดินทางมาปฏิบัติงาน แต่อีกมุมหนึ่งจะมีรายจ่ายอื่น ๆ เพิ่มเติมระหว่างอยู่บ้าน (บางคน)
- ในแง่ครอบครัวเกิดความใกล้ชิด และสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยให้กับบุคคลในครอบครัว

ข้อเสีย

- การวางแผน/การดำเนินงาน ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เนื่องจากต้องเลื่อน/ยกเลิกกิจกรรม และที่เลื่อนออกไปก็ยังไม่แน่ใจว่าจะดำเนินการได้หรือไม่ ซึ่งอาจกระทบในเรื่องของระยะเวลา งบประมาณโครงการ
- เนื่องจากเป็นสำนักที่จำเป็นต้องหารายได้ จากวิกฤตการณ์ดังกล่าวทำให้ต้องเลื่อนออกไปอย่างไม่มีกำหนด โดยนัดหมายให้มีการเสนอราคา ลงนามในสัญญา ก็ไม่อาจดำเนินการได้ ทำให้รายได้ที่ประมาณการไว้ อาจไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
- จากการเลื่อน/ยกเลิกบางกิจกรรม เช่น การศึกษาดูงานต่าง ๆ ทำให้การเรียนรู้บางอย่างหยุดชะงัก หรือการจัดให้มีการถกแถลง การระดมสมองในระหว่างการอบรม ก็ไม่สามารถดำเนินการได้
- หากสถานการณ์กลับมาปกติ อาจมีปัญหาในเรื่องการจัดสรรทรัพยากรบุคคลที่จะปฏิบัติหน้าที่ในโครงการต่าง ๆ อาจทับซ้อนและไม่เพียงพอ เนื่องจากระยะเวลาที่จำกัดและจำนวนโครงการที่มากขึ้น

ซึ่งผลลัพธ์ของงานหรือประสิทธิภาพในการ Work From Home ก็กับการปฏิบัติงาน On site มีแตกต่างกันในเรื่องของการความล่าช้าในการส่งมอบงาน หรือระบบการทำงานที่ล่าช้ามากขึ้นในช่วงของการ Work From Home โดยฝ่ายบริหารมองว่า ในอนาคตสถาบันจะสามารถ Work From Home ควบคู่ไปกับการปฏิบัติงาน Onsite ได้ เนื่องจากการคาดการณ์ว่าโลกจะต้องเผชิญกับวิกฤตของโรคระบาดนี้ต่อไปอีก จึงเป็นความจำเป็นที่เราจะต้องพัฒนารูปแบบ (Platform) ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานในรูปแบบนี้ต่อไป และเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัลในอนาคต

ในส่วนของผู้รับบริการจากภายนอกมองว่าในช่วงของการ Work From Home การประสานกับสถาบันฯ ในช่วง Work From Home ประสิทธิภาพยังคงมาตรฐานเหมือนการปฏิบัติงานแบบ On site เพราะสถาบันมีการนโยบายให้สลับเวรเข้าทำงานอย่างชัดเจน ทำให้การติดต่อประสานงานไม่มีอุปสรรค มีการปรับรูปแบบการให้บริการโดยการใช้เทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการทั้งในส่วนของการศึกษาอบรม และการให้บริการทางวิชาการ ตั้งแต่ก่อนการ WFH เช่น App KPI Kit, KPI Link ดังนั้น เมื่อสถาบันฯ ประกาศ Work From Home จึงทำให้มิติของการให้บริการยังคงประสิทธิภาพไว้ได้เทียบเท่ากับการทำงาน On site

5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานของรัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19: กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า สามารถนำผลมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

5.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้าในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19 ในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน โดยในการ WFH ครั้งที่ 1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้านมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.64 และในการ WFH ครั้งที่ 2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้านมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.66 โดยในการ WFH ทั้ง 2 ครั้ง มีระยะห่างที่ไม่มาก ผลการศึกษาจึงออกมาไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพนักงานสถาบันพระปกเกล้าส่วนใหญ่รู้สึกว่าการปฏิบัติงานที่บ้านมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติที่บ้าน เนื่องจากในรายละเอียดงานของพนักงานส่วนใหญ่ไม่ได้ทำงานในเชิงการให้บริการที่ต้องประจำการอยู่ในสำนักงานมากนัก รวมไปถึงการปฏิบัติงานที่บ้านสามารถทำให้พนักงานทำงานได้อย่างราบรื่น และไม่มีอุปสรรคในการทำงาน และพนักงานมีความพร้อมและสามารถปรับตัวในการปฏิบัติงานที่บ้านได้เป็นอย่างดี

5.2.2 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ และการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้า

จากผลการวิเคราะห์พบว่าระดับประสิทธิภาพในการทำงานแบบปกติมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่า การ WFH ครั้งที่ 1 และการ WFH ครั้งที่ 2 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.78 ในขณะที่ WFH ครั้งที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.46 และการ WFH ครั้งที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 3.51 แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ยังรู้สึกว่าการปฏิบัติงานแบบปกติ ยังมีส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบางส่วนอาจจะไม่สะดวก เนื่องจากในช่วงการแพร่ระบาดของสถานการณ์ Covid-19 คนในครอบครัวจะต้องทำงานหรือเรียนจากที่บ้านเช่นกัน จึงทำให้พนักงานขาดความคล่องตัวและไม่สามารถจัดบริหารจัดการงานได้อย่างเหมาะสม รวมถึงอุปกรณ์สนับสนุนในการทำงานที่สำนักงานมีความพร้อมมากกว่าการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

5.2.3 เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ และการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ในครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้า

จากผลการวิเคราะห์พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบปกติ (Onsite) ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ 3.78 มากกว่าการ WFH ครั้งที่ 1 ที่ค่าเฉลี่ย คือ 3.46 และการ WFH ครั้งที่ 2 มีค่าเฉลี่ย คือ 3.51

โดยในการปฏิบัติงานแบบปกติ (Onsite) พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการใช้เงินงบประมาณ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่รู้สึกว่าตนเองสามารถใช้เงินงบประมาณได้ตามแผนกิจกรรม/โครงการตามที่สถาบันกำหนด และพบข้อผิดพลาดน้อยมากในการบริหารจัดการแผนงานและการใช้เงินงบประมาณให้สอดคล้องกัน

ในขณะที่ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)WFH ครั้งที่ 1 (เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563) และการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)WFH ครั้งที่ 2 (เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่รู้สึกว่าคุณเองสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณงานบรรลุตัวชี้วัดที่สถาบันกำหนดหรือมากกว่า และพนักงานสามารถควบคุมบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างดี และสามารถปฏิบัติงานตามแผนกิจกรรม/โครงการในระยะเวลาที่กำหนด หรือ รวดเร็วกว่ากำหนด

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติ Multiple Linear Regression Analysis- Enter ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานสถาบันพระปกเกล้า ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19 ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บ้าน พบว่าผลลัพธ์ของด้านสภาพแวดล้อมองค์กรในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) WFH ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงสามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ได้ดังต่อไปนี้

5.3.1 ด้านการบริหาร

สถาบันฯควรมีการทบทวนและศึกษา รวมไปถึงประเมินความพร้อมของพนักงานในการปฏิบัติงานรูปแบบ WFH (ก่อน/หลัง) อยู่เสมอ โดยผลจากการประเมินความพร้อมจะทำให้สถาบันฯสามารถออกแบบนโยบายหรือมาตรการได้ตรงต่อความพร้อมของพนักงานได้มากที่สุด และสามารถนำมาวางแผนในการสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้าน รวมถึงฝ่ายบริหารต้องมีการวิเคราะห์เชิงลึกในเนื้อหาของแต่ละตำแหน่งว่างานประเภทใดเหมาะสมกับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) อาทิ งานสายวิชาการที่ต้องการใช้สมาธิและเป็นการทำงานที่ไม่ยึดติดกับสำนักงาน หรือไม่เหมาะกับงานบางประเภท เช่น งานสนับสนุนและการบริการ ที่มีความจำเป็นต้องให้บริการที่สำนักงาน อาทิ การเงิน บัญชี งานงบประมาณ งานประชาสัมพันธ์ และงานเทคโนโลยีและสารสนเทศศึกษา เป็นต้น

นอกจากนี้ สถาบันฯ ควรพิจารณาถึงระบบการทำงานรูปแบบใหม่ให้มีความสิ้น กระจับ และรวดเร็ว เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานแบบ WFH มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการทำระบบ E-Signature สำหรับการดำเนินการด้านสารบรรณและเสนอเรื่องต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา หรือการยืดหยุ่นกฎระเบียบบางประเภทเป็นการชั่วคราว อาทิ การเคลียร์เอกสารทางการเงินสามารถส่งผ่านช่องทางออนไลน์ควบคู่กับการนำส่งเอกสารย้อนหลัง เป็นต้น รวมถึงการให้นโยบายในการ WFH ของสถาบันฯ ควรมีแนวทางที่ชัดเจนและประกาศล่วงหน้าในระยะยาว 30 วันมากกว่าการประกาศครั้งละ 15 จะทำให้พนักงานมีการวางแผนงานได้ดีมากยิ่งขึ้น และมีความคล่องตัวและยืดหยุ่นในการทำงานมากขึ้น อีกประเด็นสำคัญ คือสถาบันฯ ควรแสดงออกถึงความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะทำให้ WFH เป็นเรื่องปกติ และเล็งเห็นถึงความปลอดภัยของพนักงานเป็นอันดับแรก

5.3.2 ด้านจิตสังคม

สถาบันฯ ควรพิจารณาการติดตามผลงานในรูปแบบ WFH โดยการพิจารณาจากผลลัพธ์ของการทำงานมากกว่ากระบวนการทำงาน เพื่อเป็นการลดความตึงเครียดในการ WFH และเป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออาทร สันติสุขและลดความขัดแย้งในองค์กรมากขึ้น รวมถึงฝ่ายบริหารควร "เปิดใจ" ยอมรับเรื่องการทำงานแบบ WFH และ "ไว้ใจ" พนักงานในการ WFH มากกว่าการสะท้อนข้อสังเกตการทำงานเชิงลบ จะทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น และจำเป็นต้องมีกิจกรรมและช่องทางที่สื่อสารไปยังพนักงานในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าฝ่ายบริหารมีการรับฟังความคิดเห็นและเข้าใจในปัญหาการทำงานของพนักงานเป็นอย่างดี

นอกจากนี้การทำงานภายในสำนัก/วิทยาลัย ผู้บริหารระดับกลางควรเชื่อมโยงการทำงาน of พนักงาน โดยพิจารณาในมิติของการทำงานเป็นทีมมากกว่าการทำงานเฉพาะในความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล และจะต้องแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบภายในอย่างชัดเจน โดยในระหว่างที่พนักงานปฏิบัติงานที่บ้านจะต้องไม่มีคนใดคนหนึ่งต้องรับภาระเพียงผู้เดียว ต้องเป็นการกระจายงานและความรับผิดชอบอย่างเป็นธรรม

5.3.3 ด้านเทคนิค

สถาบันฯ ควรมองถึงอนาคตขององค์กรในการปรับเปลี่ยนองค์กรสู่การเป็น "Digital Organization" อย่างจริงจัง โดยการนำเอาบทเรียนในส่วนของปัญหาของการ WFH มาปรับเปลี่ยนโครงสร้างของระบบงานและการสนับสนุนทรัพยากรทางเทคโนโลยีที่มีความจำเป็นในการทำงานมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงต้องสนับสนุนทรัพยากรในด้านเทคโนโลยีในการ WFH อย่างเท่าเทียม เหมาะสม และเพียงพอเพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่คงมาตรฐานเหมือนการทำงานแบบ On site และต้องมีการจัดการอบรมให้แก่พนักงานในการใช้โปรแกรมพื้นฐานระหว่างการทำงานที่บ้าน เช่น Zoom Meeting, Ms Team, Webex เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นการเพิ่มศักยภาพในด้านการใช้เทคโนโลยีให้แก่พนักงานได้อย่างรวดเร็ว

บรรณานุกรม

- Simon, H. A. *The New Science of Management Decision*. New York: Harper & Row, 1960.
- เสาวรวัจ รัตนคำฟู และเมธาวี รัชตวิจิตร. "ผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ." 2563. <https://tdri.or.th/2020/05/impact-of-working-from-home-covid-19/>
- ไทยรัฐออนไลน์. "Covid-19 จุดเริ่มต้น ที่รอจุดจบจากคุณ." ไทยรัฐ (กรุงเทพฯ), 2563. <https://www.thairath.co.th/spotlight/covid19>.
- กานต์พิชชา กันทะเนตร. "ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ." มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2559.
- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. การบริหารและพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530.
- ชาลินี ฐิติโชติพัฒนชัย. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร." มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559.
- ฐิตินันท์ สุวรรณศิริ. "การจัดการความรู้ของผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพสำนักงานรับรองระบบคุณภาพ วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์." 2555. <http://learners.in.th/file/lemonpoo>.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ, 2538.
- บัวทิพย์ ศุภสร. "ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)." มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2557.
- ปราโมทย์ ลือนาม. "แนวความคิด และวิวัฒนาการของแบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยี." วารสารการจัดการสมัยใหม่ 9, no. 1 (2554).
- พัฒนา คดีพิศาล. "ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัดและบริษัทในเครือ ", มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553.
- พิทยา บวรวัฒนา. ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.
- พิริยะ ผลพิรุฬห์. การวางแผนกลยุทธ์และการวิเคราะห์โครงการ. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมและพัฒนาเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2552.
- มนัสนันท์ ศรีนาคร และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. "การทำงานทางไกลที่บ้าน." วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม 6, no. 1 (2553): 109-18.
- รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. "ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเลนซ์." มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.
- ราชบัณฑิตยสถาน. "ระบบค้นหาคำศัพท์ (ออนไลน์)." 2544. <https://dictionary.orst.go.th>.
- วลัญช์ ก้าวสัมพันธ์. "ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานระยะไกล กรณีศึกษานาครแห่งประเทศไทย

", มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2550.

สกุลนารี กาแก้ว. "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตำรวจ " ปรินญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

สาคร สุขศรีวงศ์. การจัดการจากมุมมองนักบริหาร. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาฯ, 2550.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. "รายงานสรุปผลการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติและแผนการปฏิรูปประเทศ." 2563. http://nscr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2021/02/NS_2563-for-Web.pdf.

สุพจน์ นาคสวัสดิ์. *Work from Home Guide* วิธีของ Hr และองค์กรยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด, 2563.

สุวรรณี คชเดช. "ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการสร้างทีมงานในโรงเรียนอำเภอแก่งหางแมว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1." มหาวิทยาลัยบูรพา, 2559.





จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวเบญจมาศ บุ่งรุ่ง
วัน เดือน ปี เกิด	1 กุมภาพันธ์ 2533
สถานที่เกิด	อุตรดิตถ์
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ที่อยู่ปัจจุบัน	343/642 พหลมคอนโด เฟส 1 อาคาร C ซอยแจ้งวัฒนะ 1 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งห้อม กรุงเทพฯ 10210



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY