

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home)
ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

THE EFFICIENCY OF WORKING FROM HOME
OF AUDIT ASSISTANT IN BANGKOK

แพรว อยู่สำลี

สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Praew Yoosumplee

E-mail: 6314060014@ru.ac.th

Department of Finance and Banking, Faculty of Business Administration,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยอุปกรณ์และเทคโนโลยี นโยบายองค์กร และบรรทัดฐานสังคมที่บ้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และหากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ต่างกัน และผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ไม่ต่างกัน นอกจากนี้ปัจจัยด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการใช้งาน และด้านความสามารถในการใช้

อุปกรณ์และเทคโนโลยี นโยบายองค์กร และบรรทัดฐานสังคมที่บ้าน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
คำสำคัญ: การทำงานจากที่บ้าน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, ผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชี

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the efficiency of working from home of audit assistant in Bangkok (2) to study the efficiency of working from home of audit assistant in Bangkok by personal factors and (3) to study factors that equipment and technology, corporate policy and home social structure affecting the efficiency of working from home of audit assistant in Bangkok.

The sampling group was used in this research was 400 audit assistants in Bangkok and used a questionnaire as a survey tool for collecting data. Then the collected data were analyzed in terms of frequency, percentage, mean and standard deviation. Moreover, the hypothesis was tested with t-test and one-way ANOVA statistics. Besides, if the differences were found, they would be analyzed in pair by LSD method and multiple regression.

Results of the hypothesis test found that differences in age, education level, working experience, and job positions affect the efficiency of working from home of audit assistant in Bangkok. However, the difference of gender was not affected to this efficiency. Further, factors that equipment and technology facilitating conditions, equipment and technology literacy, corporate policy and home social structure affecting the efficiency of working from home of audit assistant in Bangkok.

Keywords: Work from Home, Efficiency of Working, Audit Assistant

บทนำ

เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันของทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยนั้น ได้มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (ศบค.) ได้กำหนดมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่เข้มงวดมากขึ้น เนื่องจากการแพร่ระบาดมีความรุนแรงมากขึ้นจากการกลายพันธุ์ของเชื้อโรคที่แพร่ระบาดได้ง่ายยิ่งขึ้น โดยกำหนดมาตรการการปฏิบัติในพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตกรุงเทพมหานครถือเป็นพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด สบค.จึงกำหนดให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชนใช้การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งให้มากที่สุด เพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่เชื้อในสถานประกอบกิจการ ทำให้มีมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ช่วยลดความแออัด ลดการสัมผัสในสถานประกอบกิจการ เช่น เหลือเวลาทำงาน ปฏิบัติงานที่บ้าน การประชุมผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นการจำกัดการติดต่อและการสัมผัสระหว่างคนที่จะสามารถช่วยลดอัตราการแพร่เชื้อโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้หลาย ๆ องค์กรนั้น มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่มีแนวโน้มในการแพร่กระจาย

อย่างต่อเนื่องนั่นก็คือ การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 รวมถึงไม่ให้เกิดการแพร่ระบาดไปสู่ชุมชน รวมถึงป้องกันการเสียชีวิต และลดผลกระทบทางเศรษฐกิจสังคม

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าเป็นอย่างยิ่ง ส่งผลให้การดำรงชีวิตของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น มีเครื่องมือเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากมาย โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา ทำให้คนที่อยู่ห่างไกลสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เพราะปัจจัยด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีในปัจจุบันมีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะโปรแกรม หรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่จะช่วยให้พนักงานแต่ละคนสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็น Zoom Skype และ Microsoft Teams และระบบการเก็บข้อมูลอย่าง Cloud Storage ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ที่ทำงานทางไกลมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมใกล้เคียงกับการทำงานที่สำนักงาน สามารถทำงานและสื่อสารกันที่ไหนเมื่อไหร่ก็ได้จึงเกิดเทรนด์การทำงานที่บ้านขึ้น

เนื่องจากผู้วิจัยทำงานในด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสอบบัญชี ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญของผลประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาเบื้องต้นที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชี ที่ควรศึกษาคือการศึกษาว่าปัจจัยใดที่ส่งผลให้เกิดการใช้ระบบการทำงานไปใช้เพื่อที่จะสามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงให้พนักงานเกิดการทำงานจากที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพใกล้เคียงกับการทำงานที่สำนักงานโดยเริ่มตั้งแต่การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชี ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีของ Peterson & Plowman (1953) ที่ประกอบไปด้วยการบรรลุจุดมุ่งหมายในด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยอุปกรณ์และเทคโนโลยี นโยบายองค์กร และบรรทัดฐานสังคมที่บ้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยอุปกรณ์และเทคโนโลยี นโยบายองค์กร และบรรทัดฐานสังคมที่บ้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังหัวข้อต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย

1.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน

1.1.2 ปัจจัยอุปกรณ์และเทคโนโลยี

1.1.3 นโยบายองค์กร

1.1.4 บรรทัดฐานสังคมที่บ้าน

1.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา

2. ขอบเขตด้านประชากรการวิจัย

ผู้ช่วยผู้ตรวจสอบบัญชีที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สามารถทราบจำนวนประชากรได้อย่างแน่ชัด

3. ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัย

เขตกรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาการวิจัย

เริ่มดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2565 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ.2565

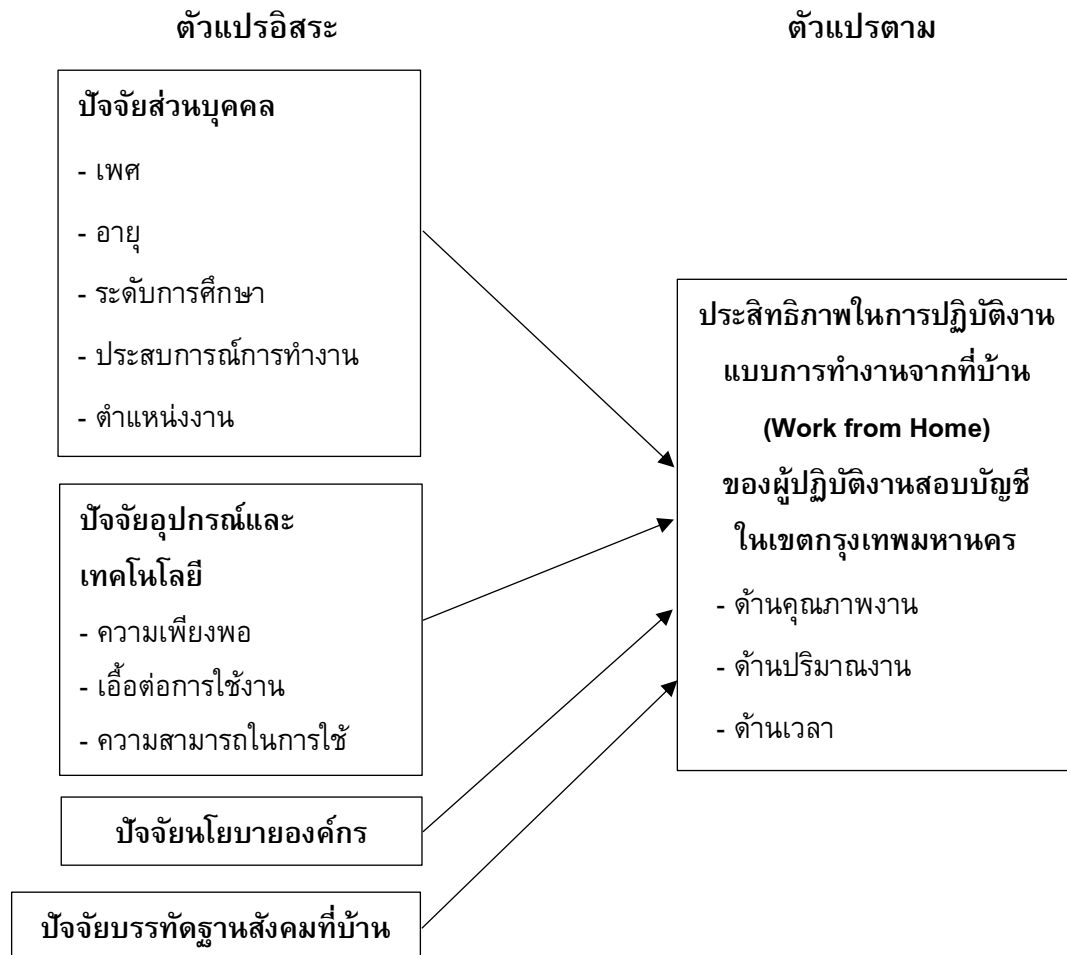
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยอุปกรณ์และเทคโนโลยี นโยบายองค์กร และบรรทัดฐานสังคมที่บ้าน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสอบบัญชีแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) หากปัจจัยใดมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสอบบัญชีแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) องค์กรควรส่งเสริมและสนับสนุนปัจจัยเหล่านี้

3. องค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานสอบบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงานต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ต่างกัน
2. ปัจจัยด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีและ นโยบายองค์กร และบรรทัดฐานสังคมที่บ้านมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1953, อ้างถึงใน สมพงศ์ รัตนนุวงศ์, 2558) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานไว้ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ

2. ปริมาณ (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Cost) เป็นในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ ก็จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับอุปกรณ์และเทคโนโลยี

1. ความเพียงพอด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

ประสิทธิภาพการทำงานทางไกลมักจะลดลง เนื่องจากพนักงานประสบปัญหาต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้นนั้น พนักงานควรมีเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ และเทคโนโลยี เช่น Zoom, Microsoft Teams มีความเพียงพอและเหมาะสมใช้จึงจะทำให้พนักงานสามารถทำงานระยะไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการประชุมทางไกลหรือการติดต่อประสานงานกัน

2. อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการใช้งาน

การทำงานจากที่บ้านขึ้นอยู่กับปัจจัยอุปกรณ์และเทคโนโลยีอย่างมาก ปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานได้เช่นกัน หากพนักงานสามารถเข้าถึงและได้รับการสนับสนุนเทคโนโลยีอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสม สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ หากมีข้อจำกัดหรือหยุดชะงักของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและการมีปัญหาในการส่งข้อมูลระหว่างพนักงานก็จะทำให้ผลผลิตลดลง (Esra Thorstensson, 2020)

3. ความสามารถในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยี

ปัจจัยสำคัญในการอำนวยความสะดวกคือ “ความเหมาะสมของพื้นที่ทำงานที่บ้าน การรับรู้ความสามารถของตนเอง การเข้าถึงเทคโนโลยีที่เหมาะสม และความพร้อมของเทคนิค และการสนับสนุนด้านลอจิสติกส์” (Davidson and Khaifa, 2000)

แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายองค์กร

นโยบายองค์กร คือ ปัจจัยส่วนที่ผู้บริหารระดับสูงต้องกำหนดเป้าหมายและสนับสนุนเพื่อให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามแนวทางที่กำหนด มีการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานทางไกล ทั้งผู้บริหารและพนักงานรับรู้ถึงการทำงานได้ดีขึ้น (Baruch, 2000 อ้างถึงใน Esra Thorstensson, 2020) องค์กรมีวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการทำงานที่ยืดหยุ่นและเชื่อใจต่อพนักงาน การยอมรับการทำงานทางไกลจะมีแนวโน้มที่จะเป็นไปได้มากกว่าในเรื่องระบบการวัดผลของการทำงานทางไกลพบว่าระบบการวัดผลที่เหมาะสมกับการทำงานทางไกลคือระบบการวัดผลที่เน้นที่ผลงาน (Management by result oriented)

แนวคิดเกี่ยวกับบรรทัดฐานสังคมที่บ้าน

บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง กล่าวคือ การที่บุคคลรับรู้แรงกดดันจากสังคมหรือกลุ่มอ้างอิงที่มีความสำคัญต่อเขาในการที่จะแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมนั้นๆ (Ajzen, 1991 อ้างถึงใน ซาลิณี ฐิติโชติพัฒนาชัย, 2560) โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนใกล้ชิดได้ทำพฤติกรรมนั้น หรือคาดหวังให้เขาแสดงพฤติกรรมนั้น บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะคล้อยตามและทำตามพฤติกรรมนั้นด้วย

โครงสร้างสังคมที่บ้าน (Home Social Structure) เป็นปัจจัยที่มุ่งเน้นไปที่การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับบุคคลในครอบครัว และเพื่อนฝูง มีการศึกษาพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวส่งผลต่อการทำงานทางไกล กล่าวคือ หากสมาชิกในครอบครัวของผู้ที่ทำงานทางไกลจากที่บ้านมีความเข้าใจ โดยให้ความเคารพเวลาในการทำงานเมื่อเขาทำงานอยู่บ้าน การสนับสนุนจากครอบครัวจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงานทางไกล รวมถึงความสัมพันธ์กับองค์กร (Haines et al., 2002 อ้างถึงใน ซาลินี จิตติโชติพนิชย์, 2560)

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ระเบียบการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียวโดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ช่วยผู้ตรวจสอบบัญชีที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถที่จะทราบจำนวนผู้ช่วยผู้ตรวจสอบบัญชีที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครได้อย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้ใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยทำการเลือกจากตารางแบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน หรือ ∞ (Infinity) จากค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตารางของ Taro Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้การสร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบแนวคิดในการวิจัย มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า ทฤษฎี แนวคิด หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล อุปกรณ์และเทคโนโลยี นโยบายองค์กร บรรทัดฐานสังคมที่บ้าน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระ เพื่อให้ได้ความหมายของตัวแปรแต่ละตัวเพื่อที่จะสามารถใช้วัดผลได้อย่างชัดเจน
3. นำนิยามศัพท์เพื่อเฉพาะมาสร้างข้อคำถามที่มีความครอบคลุม สัมพันธ์กับนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรที่ใช้ในการวัดผล
4. ดำเนินการจัดทำร่างแบบสอบถามโดยอ้างอิงจากนิยามศัพท์เฉพาะ ซึ่งประกอบไปด้วย 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามลักษณะประชากร ซึ่งจะประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน ซึ่งจะเป็นคำถามแบบปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ซึ่งจะประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านความเพียงพอของอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการใช้งาน และด้านความสามารถในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีซึ่งจะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อเป็นคำถามแบบประเมินค่าความสำคัญ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (5=มากที่สุด และ 1=น้อยที่สุด)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยนโยบายองค์กรซึ่งจะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ เป็นคำถามแบบประเมินค่าความสำคัญ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (5=มากที่สุด และ 1=น้อยที่สุด)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยบรรทัดฐานสังคมที่บ้านซึ่งจะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ เป็นคำถามแบบประเมินค่าความสำคัญ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (5=มากที่สุด และ 1=น้อยที่สุด)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชี ซึ่งจะประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ซึ่งจะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ เป็นคำถามแบบประเมินค่าความสำคัญ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (5=มากที่สุด และ 1=น้อยที่สุด)

ส่วนที่ 6 เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีซึ่งจะมีข้อคำถามทั้งหมด 1 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้สถิติดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ และค่าความถี่กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่มหรือเชิงคุณภาพ เพื่ออธิบายปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ปัจจัยด้านนโยบายองค์กร ปัจจัยด้านบรรทัดฐานสังคมที่บ้าน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน

2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test

2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและตำแหน่งงาน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยการใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาว่าปัจจัยด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี นโยบายองค์กร และบรรทัดฐานสังคมที่บ้าน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงาน สอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

2.1 ผู้ปฏิบัติงานสบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงานต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ต่างกัน

2.2 ผู้ปฏิบัติงานสบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ไม่ต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยอุปกรณ์และเทคโนโลยี 2 ด้าน คือ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการใช้งาน และด้านความสามารถในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยี มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครทุกด้าน

3.2 ปัจจัยนโยบายองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครทุกด้าน

3.3 ปัจจัยบรรทัดฐานสังคมที่บ้าน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครทุกด้าน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ

1.1 ด้านคุณภาพงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เนื่องจากองค์กรได้มีการควบคุมคุณภาพการทำงานที่ตรงตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ และตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้รายงานของผู้สอบบัญชียังเป็นที่ยอมรับต่อผู้ใช้งายงานทางการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เนื่องจากบริษัทมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน โดยชิ้นงานต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบก่อนส่งมอบให้ลูกค้า ซึ่งพนักงานก็สามารถทำงานได้ตรงตามมาตรฐาน และชิ้นงานออกมามีคุณภาพดี

1.2 ด้านเวลา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายตามเวลาที่องค์กรกำหนดไว้ แม้ว่าจะเป็นการทำงานจากบ้าน (Work from Home) มีความรวดเร็ว และความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ นอกจากนี้การทำงานจากบ้าน (Work from Home) ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีบริหารจัดการเวลาได้ดีขึ้น สอดคล้องกับทฤษฎีของ บริการ Peterson and Plowman (1953, อ้างถึงใน สมพงศ์ รัตนพงศ์, 2558) ได้กล่าวว่องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการและทันสมัย

1.3 ด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เนื่องจากองค์กรมีการกำหนดเป้าหมายปริมาณงานที่เหมาะสม การทำงานจากบ้าน (Work from Home) ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จได้ตามที่ผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนวพร ชูเปี้ยเตง (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตรวจสอบของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา และด้านงบประมาณค่าใช้จ่าย ทั้งนี้การที่พนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด มีความถูกต้องสามารถทำงานเสร็จได้ทันเวลา ผลงานที่ออกมา มีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

2.1 ผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงานต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548, น. 132-139 อ้างถึงใน อัครเดช ไม้จันทร์, 2560) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมมีอยู่หลายปัจจัย ซึ่งหนึ่งในนั้นคือปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับงาน ในกรณีที่มีการใช้บุคลากรที่มีประสบการณ์น้อย จำเป็นต้องให้มีการควบคุมงานอย่างเหมาะสม โดยผู้ที่มีประสบการณ์สูงกว่าจึงจะได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cahan

and Sun (2015, อ้างถึงใน ประทีป วชิทองรัตน, 2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้สอบบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสอบบัญชีของหน่วยงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าผู้สอบบัญชีที่มีประสบการณ์ด้านการวางระบบบัญชี จะมีผลการปฏิบัติงานและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน รวมถึงมีการรวบรวมหลักฐานในการสอบบัญชีอย่างเป็นระบบ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีประสบการณ์ได้เป็นอย่างดี

2.2 ผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ไม่ต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอัครเดช ไหมจันทร์ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า เพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยอุปกรณ์และเทคโนโลยี 2 ด้าน คือ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการใช้งาน และด้านความสามารถในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยี มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาลิณี จุฑิโชติพิณชัย (2559) ระบุว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลสูงมากต่อการใช้และไม่ใช้ระบบการทำงานทางไกล ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และปัจจัยด้านนโยบายองค์กรการ ตามลำดับส่วนปัจจัยที่ส่งผลสูงต่อการใช้และไม่ใช้ระบบการทำงานทางไกล ได้แก่ ปัจจัยด้านความเข้าใจในการใช้ปัจจัยเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ ปัจจัยบรรทัดฐานที่ทำงาน

3.2 ปัจจัยนโยบายองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Esra Thorstensson (2020) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานแบบทำงานจากบ้าน (Work from Home) พบว่าทัศนคติและนโยบายขององค์กรที่มีต่อ Work from Home ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ผลผลิตจะเพิ่มขึ้นหากพนักงานรู้สึกว่าการองค์กรของตนไว้วางใจและเอาใจใส่พนักงาน และจัดให้มีการฝึกอบรม มีการบริหารจัดการทรัพยากรให้เพียงพอเหมาะสมเพื่อให้งานเสร็จทันเวลา นโยบายขององค์กรมีอิทธิพลต่อผลผลิตของพนักงานในเชิงบวกเนื่องจากพนักงานไม่ต้องเสียเวลา เงิน และแรงไปกับการเดินทางไปทำงานระหว่างบ้านและที่ทำงาน

3.3 ปัจจัยบรรทัดฐานสังคมที่บ้าน โดยมีความเห็นด้วยอย่างมากที่สุดว่าการทำงานจากบ้าน (Work from Home) ไม่ได้ก่อให้เกิดความขัดแย้งใด ๆ ในครอบครัว มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวลัญช์ ก้าวสัมพันธ์ (2554) ได้ทำการศึกษปัจจัย

ที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานระยะไกล กรณีศึกษาธนาคารแห่งประเทศไทย โดยพบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยคือทัศนคติที่มีต่อการใช้บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความมุ่งหมายในการใช้การทำงานระยะไกล

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้เป็นประโยชน์และแนวทางสำหรับองค์กรหรือสำนักงานตรวจสอบบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านประสบการณ์การทำงาน และด้านตำแหน่งงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ต่างกัน องค์กรหรือสำนักงานตรวจสอบบัญชีจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องการจัดฝึกอบรมทักษะในการปฏิบัติงานสอบบัญชีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานทุกระดับ เช่น มีการจัดฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยอาจพิจารณาตามประสบการณ์การทำงาน หรือตำแหน่งงาน

ปัจจัยอุปกรณ์และเทคโนโลยีประกอบไปด้วย ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการใช้งาน และด้านความสามารถในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยี มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครโดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการใช้งาน จากการวิจัย พบว่า ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการใช้งานนั้น มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับการจัดหาอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการใช้งานเพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงและได้รับการสนับสนุนเทคโนโลยี อุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสม สามารถช่วยพนักงานทำงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไร้ซึ่งข้อจำกัดหรือหยุดชะงักของเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง

2. ด้านความสามารถในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยี จากการวิจัย พบว่า ด้านความสามารถในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีนั้น มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับความสามารถและทักษะของพนักงาน ซึ่งหากองค์กรต้องการให้เกิดการใช้ระบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) มากขึ้น สิ่งที่ต้องการสามารถทำได้คือเน้นการฝึกทักษะให้พนักงานมีทักษะการทำงานที่เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ปัจจัยนโยบายองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยโดยมีข้อเสนอแนะโดยกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นว่าลักษณะงานเหมาะสมในการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) อยู่ในค่าเฉลี่ยที่น้อย ดังนั้นองค์กรควรมีปรับเปลี่ยน

การทำงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ให้น้อยลง โดยอาจมีการทำงานสลับกันระหว่างที่บ้านและที่ทำงานในระหว่างสัปดาห์ โดยดูความเหมาะสมของลักษณะงานในแต่ละวัน หรือแต่ละสัปดาห์

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น ปัจจัยด้านทัศนคติในการทำงานของพนักงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้นำมาแก้ไขและปรับปรุง เพื่อนำไปกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงกลุ่มผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ควรจะเลือกกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งต่อไปที่แตกต่างจากเดิม หรือเพิ่มกลุ่มขนาดประชากร เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความหลากหลายมากขึ้น
3. การศึกษาครั้งต่อไปอาจนำกรอบแนวความคิดที่ใช้ในครั้งนี้นำไปใช้ใหม่ โดยมีการเปลี่ยนตัวแปรต้นและข้อคำถามการวิจัย ให้สอดคล้องกับสถานการณ์การทำงานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่มีสอดคล้องกับสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลามากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชาลิณี ฐิติโชติพัฒนาชัย. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.*(การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดวงพร บุญเม้ง. (2563). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการ Work from Home ของบุคลากรในภาครัฐ.* สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ธิดารัตน์ สีนแสง. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ.* วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 3(4), 63-77.
- นภาพร ขุ่เปี้ยเต้ง. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตรวจสอบของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี.* วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 14(3). 285-283.
- นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันเพชร. (2557). *การสอบบัญชี.* กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ที พี เอ็น เพรส.
- ประทีป วชิทองรัตนา. (2560). *ประสิทธิภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย.* วารสารสมาคมนักวิจัย. 22(2). 252-260.
- พิชญ์สุภา กุลวัฒนาพันธ์. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอบบัญชีกรณีศึกษาสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินในเขตกรุงเทพมหานคร.* การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- วลัญช์ ก้าวสัมพันธ์. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานระยะไกล กรณีศึกษาธนาคารแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Baruch, Y (2000). 'Teleworking: Benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers', *New Technology, Work & Employment*, 15(1), p. 34.
- Davidson and Khaifa. (2000). *Exploring the Telecommuting Paradox. Communications of the ACM*, March 2000, 43(3), 29-31. DOI:10.1145/330534.330554
- Thorstensson, Esra. (2020). *The Influence of Working from Home on Employees' Productivity: Comparative document analysis between the years 2000 and 2019-2020*. Independent thesis Basic level (university diploma), Karlstad University