

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work Form Home)  
ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

Factors affecting the performance efficiency of  
government work from home of Bangkok civil servants

ดิษรินทร์ ไทยประกอบ

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Didsarin Thaiprakob

E-mail: didsarinthaiprakob@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

---

**บทคัดย่อ**

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับประสิทธิภาพโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร (2) ระดับความสำคัญ of ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติราชการจากที่บ้าน (Work From Home) (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติราชการจากที่บ้าน (Work From Home) กับระดับประสิทธิภาพโดยรวมในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยวิธีสุ่มไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non – Probability Sampling) แบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบใช้สถิติ Independent Sample t test, One way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work Form Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูง (Mean = 80.40 , S.D. = 17.321) เพศ ระดับการศึกษา แตกต่างกันไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน ไม่แตกต่างกัน อายุ ระดับตำแหน่ง แตกต่างกันไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 2) ระดับความสำคัญ ของปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติราชการจากที่บ้าน โดย

ภาพรวมอยู่ในระดับสูง (Mean = 7.95, S.D.=1.394) 3) ปัจจัยสนับสนุนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับประสิทธิภาพโดยรวมในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ที่ระดับค่อนข้างสูง ( $r = 0.628$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ข้อเสนอแนะควรพัฒนาทักษะความรู้ความเข้าใจในการทำงานให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น ให้กับกลุ่มข้าราชการอายุ 36-50 ปี ระดับชำนาญงาน และระดับการศึกษาปริญญาตรี เพื่อส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน มีประสิทธิภาพสูงที่สุด

**คำสำคัญ:** ปัจจัย ประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน

### **Abstract**

The objectives of research were to study (1) the level of overall performance and classified by demographic factors in government work from home of Bangkok civil servants. (2) the important level of the main supporting factors for work from home. (3) the correlation between factors supporting the performance of government work from home and the level of overall performance in performing official work from home. The sample group of this research was 400 Bangkok civil servants. They were selected through Non - Probability Sampling and Snowball Sampling. The research instrument was a questionnaire. Percentage, mean, frequency and standard deviation were the statistics used to analyze data. The test was statistically Independent Sample t test, One way ANOVA and Pearson coefficient. The results found that 1) the level of performance in government work from home of Bangkok civil servants at a high level. (Mean = 80.40 , S.D. = 17.321). Sex and education level were different, the performance efficiency of government work from home did not different. Age and position were different, the performance efficiency of government work from home were different at a statistically significant level of .05 2). The important level of the main supporting factors of work from home was at a high (Mean = 7.95 , S.D.=1.394) 3). The supporting factor was positively correlated with performance level of government work from home at a quite high ( $r = 0.628$ ) at a statistically significant level of .01. Suggestion: should develop skills, knowledge and understanding of work to increase even more for government officials aged 36-50 years, experienced level and bachelor's degree to result in the efficiency of working at home the most efficient.

**Keywords:** Factors, performance, government work from home

## บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) องค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้การระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ ไวรัสนี้มีการแพร่เชื้อระหว่างคนในลักษณะเดียวกับไข้หวัดใหญ่ โดยผ่านการติดเชื้อจากละอองเสมหะจากการไอ

กรุงเทพมหานครมีความจำเป็นที่จะต้องปรับรูปแบบการทำงาน โดยมีแนวทางการปฏิบัติงานที่บ้าน ซึ่งจะต้องจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานที่บ้าน ช่องทางการติดต่อสื่อสาร และส่งมอบงานตามข้อตกลง เพื่อกำกับติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ให้มีการจัดการประชุม การศึกษาอบรมผ่านรูปแบบ Online และหลีกเลี่ยงการรวมกลุ่มทำกิจกรรม เป็นการนำเอา Digital Technology เข้ามามีบทบาทในการทำงานมากยิ่งขึ้น นำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการทำงาน และยังสามารถนำไปปรับใช้ในการทำงาน การให้บริการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารงานภายในองค์กร รวมไปถึงการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี โดยผลการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมี “ประสิทธิภาพ” ด้วยเช่นกัน

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาปฏิบัติงานอยู่กับกรุงเทพมหานคร มีความสนใจในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและผลของการศึกษาวิจัยจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในสถานการณ์ต่อไปในอนาคต

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญ ของปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร คือด้านสภาพแวดล้อม (Work Environment) ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน (Knowledge of work) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Coworkers)
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติราชการจากที่บ้าน (Work From Home) กับระดับประสิทธิภาพโดยรวมในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เพศแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อายุ แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ระดับตำแหน่งแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ ไปใช้ในการวางแผน เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ในสถานการณ์อื่นๆ ได้ในอนาคต
2. ทำให้ได้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการทำงาน
3. หน่วยงานของรัฐ สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ ไปพัฒนาระบบการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) และปรับปรุงระบบการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

## ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2563 - กันยายน 2564 โดยจะใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน 21,185 คน (ข้อมูล จากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ณ วันที่ 30 กันยายน 2562) ประกอบด้วย ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ระดับปฏิบัติงาน ระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญงาน และระดับชำนาญการ โดยกำหนดระยะเวลาการศึกษารวบรวมข้อมูล ตลอดจนวิเคราะห์และสรุปผล ตั้งแต่เดือน ธันวาคม - กุมภาพันธ์ 2564

## แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

มิลเลต (Millet, ๑๙๕๔: p. ๔ อ้างถึงใน ณรงค์ กองแก้ว, ๒๕๕๓: หน้า ๘) ให้ความหมาย ไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น ส่วน เสนาะ ตีแยว, 2551 ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานโดยใช้ทรัพยากร อย่างประหยัดหรือ เสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด ซึ่งการทำงานให้สำเร็จอย่างเดียวไม่พอ แต่จะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ประหยัดด้วย สอดคล้องกับ คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2560 กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากร ด้านต่างๆ อย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุดเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งคำว่า ประหยัดทรัพยากร ได้แก่ ใช้แรงงานคนน้อย ประหยัดเงินค่าใช้จ่าย ไม่เสียเวลามาก ใช้ต้นทุนวัตถุดิบต่ำ เป็นต้น ทั้งนี้การมี ประสิทธิภาพมากหรือน้อย อาจพิจารณาได้จากปริมาณการบรรลุผลสำเร็จและปริมาณทรัพยากรที่สูญเสียไป

Harrington Emerson, 1931 อ้างถึงใน อัครเดช ไม้จันทร์, 2560 ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ดังนี้ 1) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง 2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน 3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง 4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน 5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม 6) การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงระเบียบ 7) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง 8) งานสำเร็จทันเวลา 9) ผลงานได้มาตรฐาน 10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ 11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้ 12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ความหมายของการทำงานที่บ้าน (Work From Home)

TERRABKK, 2559 กล่าวว่า work at home การทำงานที่บ้าน เป็นเทรนด์การทำงานแบบใหม่ โดยมีรูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่นมากขึ้น พนักงานไม่จำเป็นต้องเข้าบริษัททุกวัน แต่อาศัยระบบอินเทอร์เน็ตในการทำงาน สอดคล้องกับ ปิติคุณ นิลถนอม, 2563 กล่าวว่า การทำงานแบบ work from home เป็นรูปแบบ

การทำงานที่สามารถทำงานในสถานที่ทางเลือกได้ เช่น บ้าน หรือที่อื่นใด เพื่อเป็นการเพิ่มสมรรถภาพใช้ชีวิตและการทำงาน ส่วนพุทธิพงษ์ ปุณณกันต์, 2563 กล่าวว่า การ work from home เป็นการทำงานในรูปแบบที่ช่วยให้เราไม่ต้องออกไปเจอใคร ในสถานการณ์การระบาดของไวรัส จะช่วยลดการแพร่เชื้อไปยังผู้อื่น

แนวคิดทฤษฎีสภาพแวดล้อมในการทำงาน

อริสา เลหาไกววิลธรรม, 2539 สภาพแวดล้อมในการทำงานหมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ล้อมรอบตัวพนักงานในขณะที่ทำงาน เช่น หัวหน้าผู้ควบคุมงาน เพื่อนร่วมงาน เครื่องจักร เครื่องกล เครื่องมือ และ อุปกรณ์ต่าง ๆ อากาศที่หายใจ แสงสว่าง เสียง ความสั่นสะเทือน รังสีความร้อน ความเย็น การถ่ายเทอากาศ ก๊าซ ไอสาร ฝุ่น ควันละออง และสารเคมีอื่น สอดคล้องกับ **Jobe** (อ้างใน สุกุลนารี กำแก้ว, 2546, หน้า 20) ได้แบ่งประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงานดังนี้ 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง อุณหภูมิพื้นที่ภูมิประเทศและภูมิอากาศ เป็นสภาพแวดล้อมที่สำคัญในแง่ของการเป็นรูปแบบความสัมพันธ์กับมนุษย์ 2) สภาพแวดล้อมทางสังคม หมายถึง ผู้คนที่อยู่โดยรอบทั่วไป และมีผลต่อบุคคลนั้น ๆ อาจจะมีกิจกรรมร่วมกันหรือไม่ก็ได้ 3) สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม เช่น ที่อยู่อาศัย เครื่องมือ เครื่องจักร กฎหมาย ประเพณีความเชื่อ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เป็นต้น

การปฏิบัติงานที่บ้านเพื่อรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ของกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ดำเนินการ 1) ปฏิบัติงานที่บ้านและเหลื่อมเวลาปฏิบัติงานโดยให้หัวหน้าหน่วยงานกำหนดมาตรการขั้นสูงสุด 2) จัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานที่บ้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและการส่งมอบงานตามข้อตกลง 3) จัดการประชุม การเรียน การศึกษาอบรม ผ่านรูปแบบ online และขอให้หลีกเลี่ยงการรวมกลุ่มทำกิจกรรมต่าง ๆ 4) ให้ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ตามที่ราชการ ให้หลีกเลี่ยงการเดินทางไปในพื้นที่เสี่ยง สวมใส่อุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม และหากเคยเข้าไปใน “พื้นที่เสี่ยงกิจการที่เสี่ยง / กิจกรรมที่เสี่ยงปฏิบัติตามมาตรการกักกันตนเอง (Self-Quarantine)

### ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้อแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน 21,185 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากสูตร Yamane กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ส่วนที่ 2 ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติราชการจากที่

บ้าน (Work From Home) ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รูปแบบคำถามจะเป็นแบบระดับการวัด 10 ระดับ มีความหมาย คือ ระดับคะแนน 0.00 – 2.00 = ต่ำที่สุด, 2.01 – 3.00 = ต่ำมาก, 3.01 – 4.00 = ต่ำ, 4.01 – 5.00 = ค่อนข้างต่ำ, 5.01 – 6.00 = ปานกลาง, 6.01 – 7.00 = ค่อนข้างสูง, 7.01 – 8.00 = สูง, 8.01 – 9.00 = สูงมาก, 9.01 – 10.00 = สูงที่สุด และส่วนที่ 3 แบบสอบถามผลสำเร็จของงาน โดยสอบถามความสำเร็จของงานคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ (%) ของจำนวนงานที่จะต้องทำทั้งหมด ทดสอบความเที่ยงตรง (validity) โดยเก็บแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ได้ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.851

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 1) สถิติพรรณนา ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้อธิบายปัจจัยในการทำงานนอกสถานที่ตั้ง ร้อยละและความถี่ ใช้อธิบาย สถานภาพบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา 2) สถิติอ้างอิง (ทดสอบสมมติฐาน) โดยสมมติฐานที่ 1 เพศ ใช้การทดสอบค่าสถิติ t-test (Independent sample t test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่าง สมมติฐานที่ 2-4 อายุ, ระดับตำแหน่ง, ระดับการศึกษา ใช้การทดสอบค่าสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (One way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่าง หากพบความแตกต่างใช้วิธี Least-Significant Different (LSD) และสมมติฐานที่ 5-7 ใช้การทดสอบค่าสถิติด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's r Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์

### สรุปผลข้อค้นพบ อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ สรุปผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work Form Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 80.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 17.321 จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 81.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 14.664 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 79.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 18.88 ซึ่งอยู่ในระดับสูง จำแนกตามอายุ พบว่า ข้าราชการกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการจากที่บ้านสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 90.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.428 ซึ่งอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครช่วงอายุ 25-35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 80.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 16.799 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครช่วงอายุ มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 80.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 19.406 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก และข้าราชการกรุงเทพมหานครช่วงอายุ 36-50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 78.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 17.583 ซึ่งอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า ข้าราชการกรุงเทพมหานครระดับปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการจากที่

บ้านสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 85.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 15.025 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมา เป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครระดับชำนาญการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 83.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 15.573 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 81.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 16.321 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก และข้าราชการกรุงเทพมหานครระดับชำนาญงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 73.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 19.838 ซึ่งอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ จำแนกตามระดับ การศึกษา พบว่า ข้าราชการกรุงเทพมหานครการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมี ประสิทธิภาพการปฏิบัติ ราชการจากที่บ้านสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 82.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 16.803 ซึ่งอยู่ในระดับสูง มาก รองลงมาเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 81.05 ค่า เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 18.916 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก ข้าราชการกรุงเทพมหานครการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 79.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 16.729 ซึ่งอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติราชการจากที่บ้านของข้าราชการ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัย 3 ด้าน พบว่า ระดับปัจจัยสนับสนุนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 8.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.448 อยู่ในระดับความสำคัญสูงมาก รองลงมาเป็น ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.724 อยู่ในระดับความสำคัญสูง และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.580 อยู่ในระดับ ความสำคัญสูงตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติราชการจากที่บ้าน (Work From Home) กับระดับประสิทธิภาพโดยรวมในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติราชการ จากที่บ้าน ค่า  $r$  ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.628 มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง โดยแบ่งเป็น ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ค่า  $r$  ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.610 มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่ระดับค่อนข้างสูง ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงาน พบว่า ค่า  $r$  ที่คำนวณ ได้มีค่าเท่ากับ 0.504 มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่ระดับปานกลาง และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ค่า  $r$  ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.537 มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่ระดับปานกลาง

สรุปผลข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า

1. เพศแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

2. อายุ แตกต่างกันไป ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันไป
3. ระดับตำแหน่งแตกต่างกันไป ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันไป
4. ระดับการศึกษาแตกต่างกันไป ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันไป
5. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $r$  เท่ากับ 0.610)
6. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r$  เท่ากับ 0.504)
7. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง ( $r$  เท่ากับ 0.537)

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work Form Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ข้าราชการกรุงเทพมหานครเป็นเพศหญิง อายุ 36-50 ปี มีระดับตำแหน่ง ข้าราชการ และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี

การอภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก จำแนกตามเพศ พบว่า เพศแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ไม่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work Form Home) มากกว่าเพศหญิง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่า อายุ แตกต่างกันไป ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ไม่แตกต่างกัน โดยอายุต่ำกว่า 25 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work Form Home) อยู่ในระดับสูงที่สุด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า ระดับตำแหน่งแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน

ไม่แตกต่างกัน โดยระดับปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) อยู่ในระดับสูงมาก และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน โดยระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) อยู่ในระดับสูงมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิพธิดา เจริญวิลาศพงษ์ (2563) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พำนักอาศัย ในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 กรณีศึกษา: บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรดดิ้ง จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำนวน 313 คน ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุสุขภาพ ระดับการศึกษา และแผนกที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่บ้านแตกต่างกัน

การอภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.84 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.724 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงาน มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.580 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.34 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.448 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิชาพัทธ์ ปิยเรืองวิทย์ (2563) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน คือ ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้าน ปัจจัยด้านการสนับสนุนปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ และปัจจัยด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน ทั้ง 4 ปัจจัยมีความเชื่อมโยงกับ 3 องค์ประกอบในการปฏิบัติงานที่บ้าน ได้แก่ 1. ด้านองค์กร ที่มีผลต่อปัจจัยด้านการสนับสนุน และปัจจัยด้านความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่บ้าน 2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง ที่มีผลต่อปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ โดยระดับการกระจายอำนาจขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคลขณะเดียวกันความไว้วางใจที่หัวหน้างานมีให้แก่ลูกน้องถือเป็นเงื่อนไขสำคัญต่อความสำเร็จ 3.ด้านตัวบุคคลโดยความสุขในการปฏิบัติงานที่บ้านมีผลต่อประสิทธิภาพ ซึ่งขึ้นอยู่กับ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของบ้านและความสัมพันธ์ของคนในครอบครัว

การอภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติราชการจากที่บ้าน (Work From Home) กับระดับประสิทธิภาพโดยรวมในการปฏิบัติงาน

ราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ที่ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง โดยแบ่งเป็น 1) ด้านสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ที่ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง 2) ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ที่ระดับความสัมพันธ์ปานกลาง 3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ที่ระดับความสัมพันธ์ปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2560) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานครจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร คือ ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน พบว่านโยบายและการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุดด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา พบว่าการจัดแบ่งการปฏิบัติหน้าที่จัดบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงานอย่างถูกต้องส่งผลต่อประสิทธิภาพ ด้านทักษะด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงานและความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่าการมีความรู้ด้านกฎหมายและใช้กฎหมายตามขั้นตอนทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและรวดเร็ว ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา พบว่าการอบรมการใช้ทักษะเจรจาและทักษะเฉพาะตัว เพื่อปรับใช้ในการทำงาน ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา พบว่าการที่ผู้บังคับบัญชากำหนดแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางปฏิบัติงานเอาไว้ เพื่อเป็นแนวทางของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าการนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ หรือการได้เปลี่ยนแปลงงาน (Innovation) โดยเน้นการเปลี่ยนสภาพบรรยากาศในการทำงานรูปแบบ และวิธีการทำงานใหม่ๆ ในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน พบว่าการที่หัวหน้างานมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการวินิจฉัยสั่งการ เพื่อให้การดำเนินกระบวนการได้รวดเร็ว และด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ พบว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถปฏิบัติงานด้านกฎหมาย ระเบียบและวิธีปฏิบัติชัดเจน ทันท่วงเวลาที่กำหนดตามแผน

### ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการจากที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีประสิทธิภาพต่ำกว่าเพศชาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 79.50 จำแนกตามอายุ พบว่า อายุ 36-50 ปี มีประสิทธิภาพต่ำที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 78.84 จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า ระดับชำนาญงาน มีประสิทธิภาพต่ำที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 73.46 และจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับปริญญาตรีมีประสิทธิภาพต่ำที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 79.52 ดังนั้นหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับบุคลากรกลุ่มนี้ โดยการพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ การฝึกอบรม การจัดสัมมนา และศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัยด้านปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติราชการที่บ้าน (Work From Home) ของข้าราชการ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 7.66 โดยเฉพาะในเรื่องของโปรแกรมเฉพาะในการทำงาน หน่วยงานควรมีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ในด้านความรู้ความเข้าใจในงานเพิ่มมากขึ้น มีจัดการอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติให้กับบุคลากร ให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความชำนาญในงานมากยิ่งขึ้น เพื่อส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้านนั้น มีประสิทธิภาพสูงที่สุด

### เอกสารอ้างอิง

- ประภาส โปธิปักขิย์. (2563). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เมื่อเกิดภาวะวิกฤติการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19.** สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เบญจมาศ บุ่งรุ่ง. (2563). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานของรัฐในช่วง สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19: กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า.** สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2563). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระหลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ).** สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พิชาพัทธ์ ปิยเรืองวิทย์. (2563). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19).** สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- น.ส.ทิพธิดา เจริญวิลาศพงษ์. (2563). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ในสภาวะวิกฤติโรคระบาดไวรัสโควิด-19 กรณีศึกษา: บริษัท ยูนิลีเวอร์ไทย เทรดิง จำกัด (สำนักงานใหญ่).** สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.