



ประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา

Effectiveness of the Work from Home Policy Implementation During the COVID- 19 Pandemic of Government Offices in Bangna District, Bangkok



ชาลีภรณ์ ชัยสุวรรณ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2567

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม



ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) ประสิทธิภาพการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วง
สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID
- 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา

(ภาษาอังกฤษ) Effectiveness of the Work from Home Policy Implementation During the
COVID- 19 Pandemic of Government Offices in Bangna District,
Bangkok

นามผู้วิจัย (ภาษาไทย) ชาลีภรณ์ ชัยสุวรรณ

(ภาษาอังกฤษ) Charleeporn Chaisuwan

รหัสประจำตัวนักศึกษา 6517902008

สาขา การปกครอง

คณะ บัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตร์

ปีการศึกษา 2566

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความเห็นชอบจากบัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตร์แล้ว
อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร)

เมื่อวันที่...10...../...มิ.ย..../...2567.....

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐศาสตร์

วันที่...10...../...มิ.ย..../...2567.....

บทคัดย่อ

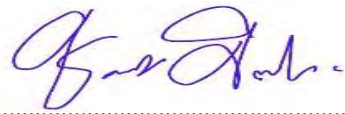
ชื่อเรื่อง : ประสิทธิภาพการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา จังหวัด กรุงเทพมหานคร

โดย : นางสาว ชาลิภรณ์ ชัยสุวรรณ

ชื่อปริญญา : รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขา : การปกครอง

อาจารย์ที่ปรึกษาประจำตัวนักศึกษา :



(ผศ. ดร.ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร)

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย 1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา 2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการที่ดีกับประสิทธิภาพการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า T การทดสอบค่าความแปรปรวน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่า 1. ประสิทธิภาพการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2. เพศและอายุ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ 3. การให้บริการที่ดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโร

(ข)

นา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ซึ่ง
เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

คำสำคัญ: ผลกระทบ, โควิด-19, การระบาดของโรค



ABSTRACT

Research Title : Effectiveness of the Work from Home Policy Implementation during the COVID-19 Pandemic of Government Offices in Bangna District, Bangkok

Researcher : Charleeporn Chaisuwan

Degree : Master Degree of Political Science

Major : Government

Advisor : 

.....
(Assistant Professor Dr. Chanchai Chitlaoarporn)

The objectives of this research article were : 1) to study the level of effectiveness of the Work from Home policy implementation during the COVID-19 pandemic of government offices in Bangna district; 2) to compare personal factors with the effectiveness of the Work from Home policy; and 3) to study the relationship between good service and the effectiveness of the Work from Home policy implementation during the COVID-19 pandemic. The research was a quantitative research, utilizing a questionnaire as the research tool. The statistical techniques were Mean, percentage, standard deviation, t-test, analysis of variance, and correlation coefficient.

The study found that: 1) the overall effectiveness of the Work from Home policy implementation during the COVID-19 pandemic of government offices in Bangna district was at a high level; 2) the differences in personal factors, different genders and ages, affected the effectiveness of the Work from Home policy implementation during the COVID-19 pandemic of government offices in Bangna district at statistical significant level of.00, aligning with the established hypotheses; 3) the relationship between good service and the effectiveness of the Work from Home policy implementation during the COVID-19 pandemic in government offices of Bangna district were statistically correlated at the 0.00 level of significances, aligning with the establish hypotheses.

Keywords: effectiveness, covid-19, pandemic



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงและเสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความเมตตากรุณาจากบุคคลหลายภาคส่วน ดังนี้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร อาจารย์ที่ปรึกษา และคณาจารย์คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยามทุกท่าน ที่กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษา ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย พร้อมทั้งช่วยเหลือในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับเสร็จสมบูรณ์ นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณประชาชน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างการวิจัยที่ให้ความร่วมมือกับผู้วิจัยในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และแม่นยำ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ รวมทั้งสมาชิกทุกคนในครอบครัวและญาติสนิทมิตรสหายของผู้วิจัยทุกท่านที่เป็นกำลังใจให้เสมอมา และคอยสนับสนุนทุกอย่างทั้งทางตรงและทางอ้อมในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความเมตตากรุณาของบุคคลดังกล่าวข้างต้นเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ คุณค่าประโยชน์และคุณค่าที่พึงมีจากการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บุคคลดังกล่าวข้างต้น ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้เอื้อนาม ด้วยความเคารพอย่างสูง

ชาลีภรณ์ ชัยสุวรรณ



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(ก)
ABSTRACT.....	(ค)
กิตติกรรมประกาศ.....	(จ)
สารบัญ.....	(ฉ)
สารบัญตาราง.....	(ช)
สารบัญภาพ.....	(ฎ)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	4
1.5 นิยามศัพท์.....	4
บทที่ 2 ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดเรื่องประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติ.....	6
2.2 แนวคิดเรื่องส่วนราชการในเขตบางนา.....	8
2.3 แนวคิดเรื่องการให้บริการที่ดี.....	8
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	12
2.6 สมมติฐานการวิจัย.....	13
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	15
3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	15
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ.....	17
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	17
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	18
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	19
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล.....	19
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี.....	20
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019(COVID-19).....	22
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	26
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	30
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	30
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	33
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	34
บรรณานุกรม.....	34
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย.....	37
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	43
ประวัติผู้วิจัย.....	44

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	เกณฑ์แปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย.....	15
3.2	เกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสำคัญของปัจจัย.....	15
4.1	จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	18
4.2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี.....	20
4.3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา.....	22
4.4	แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา จำแนกตามเพศ.....	25
4.5	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา จำแนกตามเพศเป็นรายคู่.....	25
4.6	แสดงทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของส่วนราชการในเขตบางนา จำแนกตามอายุ... ..	26
4.7	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	26
4.8	แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา จำแนกตามที่อยู่อาศัย.....	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.9	แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา จำแนกตามระยะเวลาเดินทาง.....	27
4.10	แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา.....	28



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	9



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบัน โลกมีการระบาดของโรคติดต่อปริศนา ซึ่งหลังจากทางการจีนยืนยันเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 (ค.ศ.2019) ว่าเกิดการระบาดของเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ซึ่งมีประชากรกว่า 11 ล้านคน โดยไวรัสชนิดนี้คือ "เชื้อไวรัสโคโรนา" ซึ่งมีการระบาดครั้งแรกปลายปี ค.ศ.2002 ที่แพร่กระจายจากคนสู่คนได้ผ่านทาง การไอ จาม การสัมผัส น้ำมูก หรือน้ำลาย การที่เชื้อไวรัสโคโรนาสามารถติดจากคนสู่คนได้ง่ายนั้น ทำให้เชื้อลุกลามไปอย่างรวดเร็วในทุกภูมิภาคของโลก คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมากเพราะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งในสถานการณ์ที่มีการระบาดของเชื้อไวรัส เช่นนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อในการบริหารทรัพยากร บุคคลภาครัฐในหลายด้าน โดยเฉพาะการทำงานในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงภัยด้านสุขภาพของบุคลากรภายในองค์กร

ทั้งนี้ วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 ประเทศไทยมีจำนวนผู้ป่วยยืนยันจำนวนนับล้านราย โดยสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทย สามารถแบ่งตามช่วงเวลาได้ 3 ระลอก ระลอกแรก อยู่ในช่วงเดือน มกราคม - พฤศจิกายน 2563 การระบาดเป็นกลุ่มก้อน (คลัสเตอร์) ที่สำคัญในช่วงเวลานี้คือ สนามมวยและบ่อนการพนัน ระลอกที่สองอยู่ในช่วงเดือนธันวาคม 2563 - มีนาคม 2564 คลัสเตอร์ที่สำคัญในระลอก นี้คือตลาดกลางกุ้ง สมุทรสาคร และระลอกที่สาม ตั้งแต่เดือนเมษายน 2564 - ปัจจุบัน (27 พฤศจิกายน 2564) ซึ่งเป็นการระบาดระลอกที่ใหญ่ที่สุด คลัสเตอร์ที่เป็นจุดเริ่มต้นของการระบาดในระลอกนี้คือ สถาบันเท็กซัสวิทยาลัย อ่างทอง อย่างไรก็ตาม รัฐบาลมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศให้โรคโควิด-19 เป็นโรคติดต่อ อันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 มาตั้งแต่ ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 เพื่อประโยชน์ในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อ อันตราย โดยมีการกำหนดบทลงโทษ ให้อำนาจเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อ รวมถึงดำเนินการ หรือออกคำสั่งเพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาการปกปิดข้อมูล ไม่ให้ความร่วมมือในการสอบสวนโรค หรือไม่ให้ความร่วมมือ ในการตรวจรักษา ที่อาจทำให้โรคเกิดการแพร่ระบาดมากยิ่งขึ้นจนไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งจะส่งผลร้ายแรง ตามมาทั้งต่อความปลอดภัยของประชาชน เศรษฐกิจและสังคม ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ กรมควบคุมโรคได้เริ่มเตรียมกำลังคนและทรัพยากรที่จำเป็นในการรักษาโรค

นอกจากนี้ มาตรการที่ประเทศไทยดำเนินการจนสามารถควบคุมการระบาดของโควิด-19 ในระลอกแรกได้ ได้แก่ การเตรียมพร้อมด้านกำลังคน เช่น เจ้าหน้าที่ระบาดวิทยาในระดับต่างๆ

อาสาสมัครสุขภาพหมู่บ้าน (อสม.) ที่สามารถดำเนินการติดตามผู้สัมผัส และสอบสวนโรคได้มีการเฝ้าระวังที่ทันเวลาและสามารถปรับเปลี่ยน ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทำให้ไทยสามารถตรวจจับผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็ว มีการพัฒนาศักยภาพห้องปฏิบัติการ ในการตรวจยืนยันการติดเชื้อและการสนับสนุนค่าตรวจจากรัฐ การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการด้านนวัตกรรม และบริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.) เพื่อให้การทำงานป้องกันควบคุม โรคที่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่ายเพื่อให้สามารถควบคุมโรคได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ส่วนมาตรการทางสังคมได้แก่ การรณรงค์ให้คนสวมใส่หน้ากากอนามัย ล้างมือบ่อยๆ เว้นระยะห่างระหว่างบุคคล งดการรวมกลุ่ม และจำกัดการเดินทางท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดที่รุนแรง กระทั่งส่งผลให้หลายองค์กรต้องปรับแผนการทำงานเพื่อป้องกันการระบาดของโรคในองค์กร และลดความเสี่ยงที่บุคลากรจะติดเชื้อจากภายนอกแต่ละองค์กรไม่เพียงแต่ต้องสรรหามาตรการในการทำงานอย่างเดี๋ยวนั้นๆ ยังต้องมีมาตรการในการเยียวยาพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 อีกด้วย โดยมีมาตรการและข้อกำหนดที่แตกต่างกันไป สำหรับองค์กรภาครัฐทำให้เมื่อวันที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2563 รัฐบาลได้กำหนดมาตรการและข้อกำหนดเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน และขอความร่วมมือให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน กำหนดวิธีปฏิบัติส่งเสริมการทำงานที่บ้าน (work from home) โดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร ลดการมาพบปะกันในพื้นที่สาธารณะและสถานที่ทำงานตามมาตรการ การเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล (social distancing)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ย่อมตระหนักได้ว่า คุณภาพชีวิตของบุคลากรมีความจำเป็นอย่างมาก อันเป็นผลจากการแพร่ระบาดของของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID – 19 ซึ่งจากข้อค้นพบโดยทั่วไป พบว่า สถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิต รวมถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานเนื่องจากมาตรการต่างๆ ของรัฐมีผลต่อการดำเนินชีวิตของทุกภาคส่วนในสังคม โดยเฉพาะรัฐบาลได้กำหนดมาตรการและข้อกำหนดเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน และขอความร่วมมือให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน กำหนดวิธีปฏิบัติส่งเสริมการทำงานที่บ้าน (work from home) ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานภาครัฐกำหนดแนวทางให้ข้าราชการและพนักงานทำงานที่บ้านอย่างจริงจังเป็นรูปธรรมมากขึ้น

ดังนั้น การศึกษาถึง ประสิทธิภาพการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา ซึ่งถือเป็นเขตหนึ่งที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจของกรุงเทพมหานครนั้น ย่อมส่งผลให้เกิดประโยชน์อันสะทอนถึงการกำหนดนโยบายเชิงตั้งรับกับปัญหาความเสี่ยงในการบริหารจัดการภาครัฐในอนาคตได้เป็นอย่างดี

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา” มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการที่ดีกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา” มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึง แนวทางการให้บริการที่ดี ประกอบด้วย 1. ความมุ่งมั่นตั้งใจ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ และ 3. การสื่อสารที่ดี และ ประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา ประกอบด้วย 1. ลักษณะของนโยบาย 2. ลักษณะของหน่วยงานมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี 3. ทรัพยากร และ 4. ทักษะของผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ บุคลากรภาครัฐและประชาชนในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม – 30 กันยายน 2566

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิผลเชิงนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์ฉุกเฉินของส่วนราชการไทย

1.4.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา

1.4.3 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการที่ดีกับประสิทธิภาพการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา

1.5 นิยามศัพท์

ประสิทธิภาพการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา ประกอบด้วย ลักษณะของนโยบาย ลักษณะของหน่วยงานมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี ทรัพยากร และทัศนคติของผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

ลักษณะของนโยบาย หมายถึง นโยบายการทำงานที่บ้านมุ่งเน้นให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนั้นมีการปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่น คล่องตัว และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ โดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ลักษณะของหน่วยงานมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี หมายถึง บุคลากรต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารในทุกมิติ

ทรัพยากร หมายถึง หน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติต้องมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี อันเป็นเครื่องมือในการทำงาน และงบประมาณอย่างเพียงพอ โดยเครื่องมือในการทำงาน ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ และอินเทอร์เน็ต ส่วนงบประมาณ ได้แก่ ค่าอินเทอร์เน็ตและค่าโทรศัพท์ ซึ่งไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากหน่วยงาน

ทัศนคติของผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง บุคลากรจำเป็นต้องมีความพร้อมในการทำงานด้วยความคิด และความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน

การให้บริการที่ดี หมายถึง การสร้างความประทับใจด้วยสัมพันธภาพที่ดีของผู้ให้บริการ แก่ผู้รับบริการ โดยประกอบด้วย ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ และการสื่อสารที่ดี กล่าวคือ

ความมุ่งมั่นตั้งใจ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความตั้งใจให้บริการด้วยความรู้ ทักษะ และความสามารถในงานที่จะให้บริการด้วยความจริงใจและความเต็มใจ

ความรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการพยายามใช้ระยะเวลาในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ชักช้า ไม่รอนาน ทำให้ขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ เกิดความสะดวกสบายจนเกิดความพอใจ

การสื่อสารที่ดี หมายถึง ผู้ให้บริการมีการสื่อสารด้วยกริยา ท่าทาง คำพูด หรือการแสดงออกด้วยท่าทีที่เป็นมิตรกับผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย และ ระยะเวลาในการเดินทางเข้าสถานที่ทำงาน
2. เพศ หมายถึง ลักษณะความเป็น เพศชาย เพศหญิง และ เพศทางเลือก
3. อายุ หมายถึง กลุ่มไม่เกิน 20 ปี กลุ่ม 21-35 ปี กลุ่ม 36-45 ปี กลุ่ม 46-60 ปี และกลุ่ม 60 ปี ขึ้นไป
4. ที่อยู่อาศัย หมายถึง บ้านพักส่วนตัว และ อาคารชุด
5. ระยะเวลาในการเดินทางเข้าสถานที่ทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการเดินทางจากที่อยู่อาศัยถึงสถานที่ทำงาน แบ่งเป็น กลุ่มไม่เกิน 1 ชั่วโมง และกลุ่ม 2 ชั่วโมงขึ้นไป

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา” มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

2.1 แนวคิดเรื่องประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19)

2.2 แนวคิดเรื่องส่วนราชการในเขตบางนา

2.3 แนวคิดเรื่องการให้บริการที่ดี

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเรื่องประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติ

ดวงพร บุญเม้ง และพิพัฒน์ ไทยอารี (2564) สรุปให้เห็นว่า Work From Home หรือ “WFH” ก็คือ “การทำงานที่บ้าน” ซึ่งนับเป็นลักษณะการทำงานยุคใหม่อันเป็นผลจากเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนากระทั่งส่งผลให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ด้วยต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงนัก อีกทั้งยังสอดคล้องกับพฤติกรรมการทำงานของคนรุ่นใหม่ที่ต้องการทำงานแบบอิสระ โดยให้คุณค่าทั้งงาน และการเดินทางเพื่อรับประสบการณ์ใหม่ๆ ให้กับชีวิต ซึ่งเป็นการทำงานผ่านทางอุปกรณ์ส่วนตัวได้ เช่น คอมพิวเตอร์พกพา สมาร์ทโฟน จึงช่วยให้การทำงานนอกสถานที่ทำงานสามารถดำเนินการได้โดยสื่อสารกันได้ทุกสถานที่และทุกเวลา

นอกจากนี้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นั้น หน่วยงานทั้งในภาครัฐและเอกชนของต่างประเทศได้มีการนำแนวคิดการนำ Work From Home หรือ การทำงานที่บ้าน มาปรับใช้ในการทำงาน โดยส่วนราชการของไทยเองก็ได้มีการนำแนวทางการทำงานแบบนี้มาปรับใช้ด้วยเช่นกัน เนื่องจากเป็นวิธีการหนึ่งตามแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ซึ่งเน้นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการ ด้วยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมา

ปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการให้บริการของราชการต่อประชาชน ในฐานะผู้รับบริการ

ธนิยา รุจนเวชช์ (2565) สรุปถึง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้านจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 โดยชี้ให้เห็นว่า การทำงานที่บ้านนั้นช่วยสร้างประสิทธิภาพในการทำงานอันเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ดังที่ Kurland and Bailey (2014) สรุปเรื่องข้อดีและความท้าทายต่อการการทำงานที่บ้านนั้นมิใช่ได้เปรียบมากกว่าการทำงานที่อาคารสำนักงานเนื่องจากมีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น อีกทั้งยังลดอัตราการลาออกจากบริษัท ทั้งนี้มีข้อท้าทายในการวัดผลและประเมินประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร (Performance Measurement and Monitoring) เนื่องจากต้องอิงอาศัยวิธีการประเมินที่เหมาะสม

อย่างไรก็ตาม ภายใต้สถานการณ์สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) นั้น ทำให้บุคลากรของทั้งภาครัฐและเอกชนมีความจำเป็นต้องทำงานที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดตามมาตรการของรัฐบาล พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา ทั้งนี้มาตรการ “Social distance” ซึ่งหมายถึง การเพิ่มระยะห่างในการเข้าสังคม เพื่อชะลอการแพร่กระจายเชื้อ COVID-19 ทำให้ปฏิสัมพันธ์ลักษณะแบบเผชิญหน้า การพูดคุย กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานลดลงเนื่องจากอยู่กันคนละสถานที่ โอกาสในการพบเจอทำได้ยากมากยิ่งขึ้น ดังนั้นอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานขณะปฏิบัติงานที่บ้าน ซึ่งการทำงานที่บ้านยังคงเป็นหนึ่งในมาตรการที่สำคัญในการนำมาปรับใช้กับส่วนราชการของไทยทั่วประเทศอย่างมีอาจหลีกเลี่ยงได้

หากพิจารณาการศึกษาของ ชนม์นิภา เขียนนอก (2562) ย่อมพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการทำงานที่บ้านไปปฏิบัติ มีตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับองค์กร โดยทั่วไป ได้แก่ ลักษณะของนโยบาย ลักษณะของหน่วยงานมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี ทรัพยากร และทัศนคติของผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งมีดังนี้

1. ลักษณะของนโยบาย นโยบายการทำงานที่บ้านมุ่งเน้นให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนั้นมีการปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่น คล่องตัว และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ โดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

2. ลักษณะของหน่วยงานมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี โดยบุคลากรต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารในทุกมิติ

3. ทรัพยากร หน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติต้องมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี อันเป็นเครื่องมือในการทำงาน และงบประมาณอย่างเพียงพอ โดยเครื่องมือในการทำงาน ได้แก่

คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ และอินเทอร์เน็ต ส่วนงบประมาณ ได้แก่ ค่าอินเทอร์เน็ตและค่าโทรศัพท์ ซึ่งไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากหน่วยงาน

4. ทักษะของผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งบุคลากรจำเป็นต้องมีความพร้อมในการทำงาน ด้วยความคิด และความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน

2.2 แนวคิดเรื่องส่วนราชการในเขตบางนา

เขตบางนาตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงของแม่น้ำเจ้าพระยา (ฝั่งพระนคร) มีอาณาเขตติดต่อกับเขตต่าง ๆ (วิกิพีเดีย. 2565) ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตพระโขนง มีคลองบางอ้อ ซอยสุขุมวิท 101/1 (วชิรธรรมสาธิต) ซอยวชิรธรรมสาธิต 32 (จุฬา 4) ซอยอุดมสุข 29 (พุทธวิถี 1) และถนนอุดมสุขเป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตประเวศและอำเภอบางพลี (จังหวัดสมุทรปราการ) มีคลองเกลือและคลองบางนา (สาหร่าย) เป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอบางพลี อำเภอเมืองสมุทรปราการ และอำเภอพระประแดง (จังหวัดสมุทรปราการ) มีแนวแบ่งเขตการปกครองระหว่างกรุงเทพมหานครกับจังหวัดสมุทรปราการเป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอพระประแดง (จังหวัดสมุทรปราการ) มีแนวกึ่งกลางแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นเส้นแบ่งเขต

ทั้งนี้พื้นที่ทั้งหมด 18,789 ตร.กม. โดยมีประชากร (2565) ทั้งหมด 86,155 คน และมีความหนาแน่น 4,585.40 คน/ตร.กม.

2.3 แนวคิดเรื่องการให้บริการที่ดี

เมื่อพิจารณาถึงการให้บริการที่ดีนั้นพบว่า หน่วยงานราชการต่างๆ ล้วนสรุปถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้คล้ายคลึงกัน ได้แก่

สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (2566) สรุปให้เห็นว่า การให้บริการที่ดี (Service Mind) หมายถึง การที่จะทำให้คนมีใจรักในการให้บริการ โดยจำแนกออกเป็น 2 คำ ได้แก่ “Service” และ “Mind” ซึ่งมีความหมายในแต่ละตัวอักษร ดังนี้

คำว่า “SERVICE”

S = Smile มีรอยยิ้ม

E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ผู้รับบริการ

R = Rapidness มีความรวดเร็ว กระฉับกระเฉง

V = Value ให้บริการอย่างมีคุณค่า

I = Impression มีความน่าประทับใจ

C = Courtesy บริการอย่างสุภาพอ่อนโยน

E = Endurance มีความอดทนและเก็บอารมณ์

และ คำว่า “Mind” มาจากคำว่า

M = Make Believe มีความเชื่อในการให้บริการของตนเอง

I = Insist ยืนยันที่จะให้บริการผู้รับบริการ

N = Necessitate การให้ความสำคัญต่อลูกค้าและการบริการ

D = Devote อุทิศตนเพื่อการบริการ

ขณะที่ วิมลวัลย์ ปิยนุสรณ์ (2560) อธิบายถึง การบริการที่ดีของการเคหะแห่งชาติ ไว้ว่า การบริการ (Service) นั้นหมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และชื่นชมองค์กร อันนำไปสู่ภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดีไปด้วย โดยหัวใจของการให้บริการประกอบด้วย

ประการแรก เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการที่รวดเร็วให้เกิดความประทับใจ ต้องไม่ให้ผู้รับบริการเสียเวลารอคอย สามารถทำงานได้หลายด้าน ที่มีประสิทธิภาพทั้งปริมาณและคุณภาพของงานได้

ประการต่อมา เกิดความประหยัดเงินและเวลา การให้บริการด้วยน้ำใจ ความซื่อสัตย์ และความรวดเร็ว ทำให้มีค่าใช้จ่ายลดลง เนื่องจากงานที่เสร็จเร็วย่อมส่งผลให้ทุกฝ่าย เกิดความประหยัดทั้งเงินและเวลา อีกทั้งยังทำให้ผู้มารับบริการสามารถดำเนินการอื่นๆ ได้อีก

ประการสุดท้าย เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรและผู้ให้บริการ เนื่องจากเกิดความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการ อันเป็นผลจากสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและกันของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทั้งนี้ผลลัพธ์จากความประทับใจของผู้รับบริการย่อมนำมาความประทับใจดังกล่าวไปบอกต่อ ซึ่งถือเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ที่ดีในทางหนึ่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลสิบฮีตศอก (2565) จัดทำคู่มือการปฏิบัติราชการให้บริการด้วยใจ “Service Mind” กำหนดการให้บริการด้วยหัวใจ โดยสรุปให้เห็นว่า การบริการ นั้นหมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ทั้งนี้การบริการที่ดีนั้น ผู้รับบริการจะ

ได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรตามมา โดยหลักในการให้บริการ ประกอบด้วย

1. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น
2. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ
3. การบริการที่มีคุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ
4. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
5. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
6. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกรักภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการที่ดี หมายถึง การสร้างความประทับใจด้วยสัมพันธภาพที่ดีของผู้ให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยประกอบด้วย ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ และการสื่อสารที่ดี กล่าวคือ

ความมุ่งมั่นตั้งใจ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความตั้งใจให้บริการด้วยความรู้ ทักษะ และความสามารถในงานที่จะให้บริการด้วยความจริงใจและความเต็มใจ

ความรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการพยายามใช้ระยะเวลาในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ชักช้า ไม่รอนาน ทำให้ขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ เกิดความสะดวกสบายจนเกิดความพอใจ

การสื่อสารที่ดี หมายถึง ผู้ให้บริการมีการสื่อสารด้วยกริยา ท่าทาง คำพูด หรือการแสดงออกด้วยท่าทีที่เป็นมิตรกับผู้รับบริการ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุวจน์ บุญยืน (2566) ศึกษาถึงกระบวนการจัดการ Covid-19 ในโรงงาน ด้วยวิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม พบว่า ภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคและการจัดการควบคุมป้องกันโรคนั้น พบผู้ป่วย COVID-19 มีระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง หลังการดำเนินงาน ทั้งนี้ในช่วงก่อนและหลังการดำเนินงาน มีระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพทั้งโดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ ในช่วงหลังการดำเนินงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากกว่า

ชนกนันท์ ลิ้มประเสริฐ และ ศิริรัฐ โกววงศ์ (2566) ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน ในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ของบุคลากรภายในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ กลาโหม พบว่า พบว่า บุคลากรขององค์กรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีระดับความพึงพอใจ ในด้านการประชุมออนไลน์มากที่สุด ทั้งนี้เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 แตกต่างกัน และ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้านนั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน ในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ในทิศทางตามกันปานกลาง

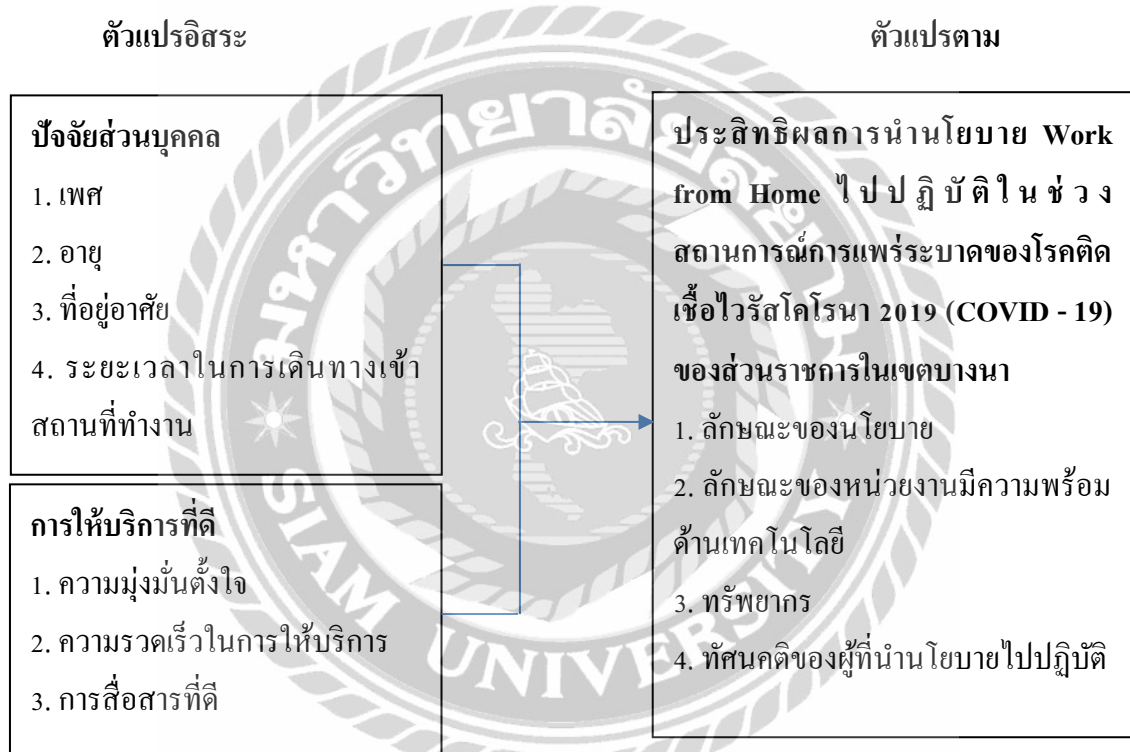
ธารทิพย์ เรืองพรหม และคณะ (2566) ศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านใน สถานการณ์ COVID-19 ของบุคลากรการเคหะแห่งชาติ พบว่า พฤติกรรมการทำงานที่บ้านใน สถานการณ์ COVID-19 ของบุคลากรการเคหะแห่งชาติโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ปัจจัยที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน เป็นไปในทิศทางเชิงบวก ได้แก่ นโยบายขององค์กร รองลงมา ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน บรรทัดฐานที่บ้าน อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ความเข้ากันในการใช้

พณกร กระบวนศรี, อุษณีย์ เสี่ยงพานิช และ รัตนา สิทธีอ่วม (2565) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผล ต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการทำงานที่บ้านของบุคลากรภาครัฐ พบว่า ทิศนคติต่อการทำงานที่ บ้านมีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการทำงานที่บ้าน ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้ และความเข้ากันได้ ขณะที่การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมมีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใน การทำงานที่บ้าน ได้แก่ เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ และนโยบายรัฐบาล

วรรณ วิจิตร, เขียรรัตน์ ชีระพิบูล และ ณัฐพล ฉายศิริ (2564) ศึกษาถึงรูปแบบการทำงาน ที่บ้านของบุคลากรในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า บุคลากรที่ ได้รับคำสั่งอนุมัติให้ปฏิบัติงาน WFH และให้แสดงตนลงเวลาปฏิบัติงานไม่เกิน 08.30 น. และออก ปฏิบัติงานตั้งแต่ 16.30 น. มีการทำงานจากบ้านโดยใช้โปรแกรมดังกล่าว ทั้งนี้ประสิทธิผลการ ปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีภาวะสุขภาพก่อนปฏิบัติงานในภาวะปกติ ร้อยละ 98.5 และมีความ พึงพอใจถึงพึงพอใจมากต่อผลการปฏิบัติงาน ร้อยละ 98.8 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานจาก ผู้ใช้งาน โปรแกรม I am SARABAN และ Check-in Work From Home Web Application มีความ พึงพอใจในภาพรวมระดับมาก โดยเกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้จริงในการปฏิบัติงาน และคุ้มค่า ลงทุนน้อยแต่ได้ประโยชน์มาก ทั้งนี้การประเมินคุณภาพของงานควรให้มีการประเมินจาก บุคคลภายนอกองค์กรด้วยเช่นกัน

พรรค์นั แสดงหาญ (2563) ศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในช่วงวิกฤตโควิด-19 พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างสามารถปรับตัวในการทำงานที่บ้านได้ในระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านการพึ่งพาระหว่างกัน ด้านร่างกาย และด้านอัฒมโนทัศน์ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาการปรับตัวในการทำงานที่บ้านจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ย่อมเห็นว่า เพศ ช่วงอายุ และลักษณะองค์กรที่แตกต่างกัน สามารถปรับตัวในการทำงานที่บ้านได้เช่นเดียวกัน ทั้งนี้กลับพบว่า รูปแบบการทำงานที่ทำงานที่บ้านเต็มเวลากับทำงานที่บ้านบางส่วนเวลามีการปรับตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างต้องการให้องค์กรต้นสังกัดสนับสนุนอุปกรณ์ในการทำงาน โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ รองลงมาคือ การสนับสนุนค่าอินเทอร์เน็ต ค่าไฟฟ้า และค่าโทรศัพท์ รวมทั้งความต้องการสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น VPN, Platform, Application ที่สอดคล้องกับการทำงานที่บ้าน

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2.1 กรอบการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และ การให้บริการที่ดี

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ที่อยู่อาศัย และ 4. ระยะเวลาในการเดินทางเข้าสถานที่ทำงาน

2. การให้บริการที่ดี ประกอบด้วย 1. ความมุ่งมั่นตั้งใจ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ และ 3. การสื่อสารที่ดี

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา ประกอบด้วย

1. ลักษณะของนโยบาย 2. ลักษณะของหน่วยงานมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี 3. ทรัพยากร และ 4. ทักษะของผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

2.6 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านระยะเวลาในการเดินทางเข้าสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการให้บริการที่ดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา” ผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าตามรายละเอียดวิธีการดำเนินการดังนี้

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรภาครัฐในเขตบางนา ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาโดยวิธีการแบบบังเอิญ/แบบเจาะจง โดยไม่อาศัยความน่าจะเป็นเนื่องจากไม่ทราบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการการศึกษา

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือในการวิจัยและการสร้างเครื่องมือในการวิจัยดังนี้ ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ที่อยู่อาศัย และ 4. ระยะเวลาในการเดินทางเข้าสถานที่ทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี ได้แก่ 1. ความมุ่งมั่นตั้งใจ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ และ 3. การสื่อสารที่ดี

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา ได้แก่ 1. ลักษณะของนโยบาย 2. ลักษณะของหน่วยงานมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี 3. ทรัพยากร และ 4. ทักษะของผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

จะทำการวัดระดับวิเคราะห์ และแปรผลจาก ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งเป็นตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวโดยใช้คำถามที่แสดงระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้เกณฑ์แปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงเกณฑ์แปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย

ระดับความสำคัญ	เกณฑ์การให้คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแจกแจงความถี่ จะใช้คะแนนเฉลี่ย แบ่งระดับความสำคัญของปัจจัยออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยทางคณิต (Arithmetic Mean) เพื่อหาความกว้างของชั้นเพื่อใช้ในการตีความข้อมูลที่ได้จากสูตรเพื่อเพิ่มค่า ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้น สามารถกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสำคัญของปัจจัยดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสำคัญของปัจจัย

เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด	4.21-5.00
เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมาก	3.41-4.20
เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญปานกลาง	2.61-3.40
เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญน้อย	1.81-2.60
เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด	1.00-2.60

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ
ปลายเปิด (Open-Ended)

3.3 การสร้างและการและพัฒนาเครื่องมือ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม เรื่อง ประสิทธิภาพการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา โดยได้ทำการศึกษาจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตำรา และเอกสารต่าง ๆ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และรับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบ ความสมบูรณ์ ความเหมาะสม และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาพิจารณาปรับปรุงแก้ไข และขอคำแนะนำ เพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องและเหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) กับบุคลากรภาครัฐในเขตบางนา ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal consistency method) ของครอนบัก วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85 ซึ่งถือว่าแบบสอบถาม มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. การสำรวจเอกสาร (Documentary survey) ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลจากแนวคิดทฤษฎีงานวิจัย หนังสือ ตำรา บทความ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อการสร้างกรอบความคิดในการวิจัย

2. การเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field survey) ได้แก่ การรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

3. เมื่อได้ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อได้ข้อมูลที่ตอบสนองตามความมุ่งหมายของการวิจัยดังนี้

1. การคำนวณหาข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2. การคำนวณหาข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 และ ตอนที่ 3 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้ง โดยใช้ LSD Analysis) และ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product-Moment Correlation)



บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงปริมาณเรื่อง “ปัจจัยแห่งประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา” แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การบริการที่ดี

ส่วนที่ 3 ประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	152	38.0
หญิง	248	62.0
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	54	13.5
31-40 ปี	90	22.5
41-50 ปี	139	34.8
51-60 ปี	62	15.5
60 ปี ขึ้นไป	55	13.8
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	130	32.5
สมรส	237	59.3
หย่าร้าง/หม้าย	33	8.3

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาเป็นเพศหญิง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาได้แก่เพศชาย จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0

กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาได้แก่ 31-40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5, 51-60 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5, 60 ปี ขึ้นไปจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และสุดท้ายคือ 20-30 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาส่วนใหญ่สมรส จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมาได้แก่ โสด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และสุดท้ายคือ หย่าร้าง/หม้าย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี

การให้บริการที่ดี	\bar{x}	SD	ระดับ	อันดับ
ความมุ่งมั่นตั้งใจ				
ท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	4.52	0.57	มากที่สุด	2
ท่านให้บริการด้วยความจริงใจและเต็มใจ	4.54	0.54	มากที่สุด	1
ท่านให้บริการด้วยการสื่อสารที่เหมาะสม สุภาพ	4.44	0.57	มากที่สุด	3
ท่านให้บริการด้วยการสื่อสารที่เข้าใจง่าย	4.52	0.54	มากที่สุด	2
รวม	4.51	0.48	มากที่สุด	
ความรวดเร็วในการให้บริการ				
ท่านให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่เนิ่นช้า	4.34	0.59	มากที่สุด	3
ท่านให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.44	0.57	มากที่สุด	1
ท่านให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสม	4.44	0.61	มากที่สุด	1
ท่านทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย	4.42	0.57	มากที่สุด	2
รวม	4.41	0.49		
การสื่อสารที่ดี				
ท่านให้บริการด้วยการสื่อสารที่สุภาพแก่ผู้รับบริการ	4.64	0.56	มากที่สุด	2
ท่านให้บริการด้วยกริยาที่สุภาพ เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	4.68	0.51	มากที่สุด	1
ท่านให้บริการด้วยความเป็นมิตร	4.68	0.55	มากที่สุด	1
ท่านให้บริการด้วยการแสดงออกด้วยท่าทีสุภาพ	4.64	0.52	มากที่สุด	2
รวม	4.66	0.46	มากที่สุด	
การให้บริการที่ดี	4.39	0.38	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การสื่อสารที่ดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 รองลงมา ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ

มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และการให้บริการที่ดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการที่ดีในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านให้บริการด้วยความจริงใจและเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการและท่านให้บริการด้วยการสื่อสารที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และท่านให้บริการด้วยการสื่อสารที่เหมาะสมสุภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

ความรวดเร็วในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการและท่านให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.44 รองลงมาคือ ท่านทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และท่านให้บริการด้วยความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

การสื่อสารที่ดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านให้บริการด้วยกิริยาสุภาพเหมาะสมแก่ผู้รับบริการและท่านให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.68 อยู่ในระดับรองลงมาคือ ท่านให้บริการด้วยการสื่อสารที่สุภาพแก่ผู้รับบริการและท่านให้บริการด้วยการแสดงออกด้วยท่าทีที่สุภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา

ประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติ	\bar{x}	SD	ระดับ	อันดับ
ลักษณะของนโยบาย				
ท่านคิดว่า การทำ WFH มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ	3.90	0.73	มาก	3
หน่วยงานมีระบบจัดการวางแผนการทำงานอย่างรอบคอบ	4.08	0.63	มาก	1
หน่วยงานมีการจัดประชุมหารือ ปรับปรุงการทำงานอย่างเป็นระบบ สม่าเสมอ	4.08	0.69	มาก	1
ท่านคิดว่าหน่วยงานมีความยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงาน	3.94	0.68	มาก	2
รวม	4.00	0.54	มาก	
ลักษณะของหน่วยงานมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี				
ท่านคิดว่าบุคลากรมีความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	3.98	0.62	มาก	3
หน่วยงานมีการให้ความรู้ เพิ่มทักษะในเทคโนโลยี	4.00	0.69	มาก	2
หน่วยงานจัดเตรียมความพร้อมในเครื่องมือ อุปกรณ์ อย่างครบถ้วน	3.86	0.66	มาก	4
ท่านคิดว่าบุคลากรมีความเข้าใจในการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีโดยเฉพาะการสื่อสารในทุกมิติ	4.04	0.60	มาก	1
รวม	3.97	0.50	มาก	
ทรัพยากร				
ท่านคิดว่า หน่วยงานจัดเตรียมเครื่องมืออย่างเหมาะสมเพียงพอแก่การทำงาน	3.76	0.79	มาก	2
หน่วยงานมีการสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมที่เกิดขึ้นในการทำงาน WFH	3.62	0.72	มาก	3
ท่านคิดว่าหน่วยงานควรสนับสนุนค่าอินเทอร์เน็ต	4.18	0.65	มาก	1
รวม	3.85	0.43	มาก	

ทัศนคติของผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ				
ท่านมีความพร้อมในการทำงานระดับไหน	4.36	0.59	มาก	1
			ที่สุด	
ท่านคิดว่า ทำงานที่บ้านให้บริการดีกว่าที่สำนักงาน	3.84	0.93	มาก	3
ท่านรู้สึกดีต่อการทำงานที่บ้าน	3.88	0.89	มาก	2
รวม	4.03	0.64	มาก	
ประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติ	3.95	0.41	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทัศนคติของผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ โดยรวมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะของนโยบาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ด้านลักษณะของหน่วยงานมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และด้านทรัพยากร โดยรวมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาด้านลักษณะของนโยบาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า หน่วยงานมีระบบจัดการวางแผนการทำงานอย่างรอบคอบอยู่ในระดับมาก หน่วยงานมีการจัดประชุมหรือ ปรับปรุงการทำงานอย่างเป็นระบบ สม่่าเสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าหน่วยงานมีความยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และ ท่านคิดว่า การทำ WFH มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาด้านลักษณะของหน่วยงานมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านคิดว่าบุคลากรมีความ

เข้าใจในการใช้เครื่องมือ เทคโนโลยีโดยเฉพาะการสื่อสารในทุกมิติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานมีการให้ความรู้ เพิ่มทักษะในเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ท่านคิดว่าบุคลากรมีความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และหน่วยงานจัดเตรียมความพร้อมในเครื่องมือ อุปกรณ์ อย่างครบถ้วน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของส่วนราชการในเขตบางนาด้านทรัพยากร โดยรวมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านคิดว่าหน่วยงานควรสนับสนุนค่าอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่า หน่วยงานจัดเตรียมเครื่องมืออย่างเหมาะสมเพียงพอแก่การทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และ หน่วยงานมีการสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมที่เกิดขึ้นในการทำงาน WFH อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของส่วนราชการในเขตบางนาด้านทัศนคติของผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ โดยรวมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านมีความพร้อมในการทำงานระดับไหน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมา ได้แก่ ท่านรู้สึกดีต่อการทำงานที่บ้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และ ท่านคิดว่า ทำงานที่บ้านให้บริการดีกว่าที่สำนักงาน 3.84

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.4 ทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา จำแนกตามเพศ

	S.S.	Df	M.S.	F	Sig.
ระหว่าง	6.553	2	3.277	21.716	.000
กลุ่ม					
ภายในกลุ่ม	59.903	397	.151		
รวม	66.457	399			

จากตารางที่ 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาจำแนกตามเพศเป็นรายคู่

เพศ	ชาย	หญิง	เพศทางเลือก
ชาย	-	.000	-.000
หญิง		-	
เพศทางเลือก			-

จากตารางที่ 4.5 เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาจำแนกตามเพศเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ เพศชายกับ หญิง และเพศทางเลือก มีประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 ทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา จำแนกตามอายุ

	S.S.	Df	M.S.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.957	4	1.739	11.547	.000
ภายในกลุ่ม	59.499	395	.151		
รวม	66.457	399			

จากตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาจำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	18-20 ปี	21-35 ปี	36-45 ปี	46-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
18-20 ปี	-		.000		
21-35 ปี		-	.006		
36-45 ปี			-	.000	.002
46-60 ปี				-	.002
61 ปีขึ้นไป					-

จากตารางที่ 4.7 เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ อายุ 18-20 ปี กับ 36-45 ปี และ 21-35 ปี กับ 36-45 ปี 36-45 ปี กับ 46-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป และ 46-60 ปี กับ 61 ปีขึ้นไป มีประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา จำแนกตามที่อยู่อาศัย

	N	\bar{X}	S.D.	T	p
บ้านพักส่วนตัว	272	3.9216	.39220	-2.039	.285
อาคารชุด	128	4.0104	.43548		
รวม	400				

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.285 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.9 ทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา จำแนกตามระยะเวลาเดินทาง

	N	\bar{X}	S.D.	T	p
บ้านพักส่วนตัว	328	3.9431	.41615	-.640	.397
อาคารชุด	64	3.9792	.39315		
รวม	400				

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระยะเวลาเดินทางที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.397 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา

	ประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา	
	(r)	Sig.
การให้บริการที่ดี	.0.504**	.000

หมายเหตุ * อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาพบว่า การให้บริการที่ดี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาที่ระดับ .504 โดยค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า การให้บริการที่ดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

งานวิจัยครั้งนี้ กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย และมีผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา

ผลการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทัศนคติของผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ โดยรวมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะของนโยบาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ด้านลักษณะของหน่วยงานมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และด้านทรัพยากร โดยรวมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาด้านลักษณะของนโยบาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า หน่วยงานมีระบบจัดการวางแผนการทำงานอย่างรอบคอบอยู่ในระดับมาก หน่วยงานมีการจัดประชุมหรือ ปรับปรุงการทำงานอย่างเป็นระบบ สม่าเสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าหน่วยงานมีความยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และ ท่านคิดว่า การทำ WFH มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาด้านลักษณะของหน่วยงานมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านคิดว่าบุคลากรมีความเข้าใจในการใช้เครื่องมือ เทคโนโลยีโดยเฉพาะการสื่อสารในทุกมิติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.04 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานมีการให้ความรู้ เพิ่มทักษะในเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ท่านคิดว่าบุคลากรมีความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และหน่วยงานจัดเตรียมความพร้อมในเครื่องมือ อุปกรณ์ อย่างครบถ้วน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาด้านทรัพยากร โดยรวมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านคิดว่าหน่วยงานควรสนับสนุนค่าอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่า หน่วยงานจัดเตรียมเครื่องมืออย่างเหมาะสมเพียงพอแก่การทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และ หน่วยงานมีการสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมที่เกิดขึ้นในการทำงาน WFH อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาด้านทัศนคติของผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ โดยรวมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านมีความพร้อมในการทำงานระดับไหน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมา ได้แก่ ท่านรู้สึกดีต่อการทำงานที่บ้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และ ท่านคิดว่า ทำงานที่บ้านให้บริการดีกว่าที่สำนักงาน 3.84

2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา

ผลการศึกษา พบว่า สมมติฐานที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 2 อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 3 ที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.285 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 4 ระยะเวลาเดินทางที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.397 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการที่ดีกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา

ผลการศึกษา พบว่า

สมมติฐานที่ 5 การให้บริการที่ดี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาที่ระดับ .504 โดยค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า การให้บริการที่ดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยที่เป็นไปตามสมมติฐานเทียบกับแนวคิดและทฤษฎีแล้วสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรรัตน์ แสดงหาญ (2563) ศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในช่วงวิกฤตโควิด-19 พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างสามารถปรับตัวในการทำงานที่บ้านได้ในระดับมากในทุกด้าน โดยเฉพาะปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกัน สามารถปรับตัวในการทำงานที่บ้านได้เช่นเดียวกัน

อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการใน

เขตบางนาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 สอดคล้องกับ ชนกนันท์ ลิ้มประเสริฐ และ ศรีรัฐ โกวงศ์ (2566) ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ของบุคลากรภายในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกลาโหม พบว่า บุคลากรขององค์กรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับ พรรัตน์ แสงหาญ (2563) ศึกษาพบว่าอายุที่ต่างกันมีการปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในช่วงวิกฤตโควิด-19 สามารถปรับตัวในการทำงานที่บ้านได้เช่นเดียวกัน

การให้บริการที่ดี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของส่วนราชการในเขตบางนาที่ระดับ .504 โดยค่า Sig. เท่ากับ .000 สอดคล้องกับ ชารทิพย์ เรืองพรหม และคณะ (2566) ศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านในสถานการณ์ COVID-19 ของบุคลากรการเคหะแห่งชาติมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน เป็นไปในทิศทางเชิงบวก ได้แก่ นโยบายขององค์กร รองลงมา ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานบรรทัดฐานที่บ้าน อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ความเข้ากันในการใช้

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) รัฐควรกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดที่กระทบกระเทือนวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนให้น้อยที่สุด

2) การทำงานที่บ้าน (WFH) ควรมีระยะเวลาในการทำงานที่ชัดเจน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะปัจจัยด้านการบริการที่ดี ควรศึกษาปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ ด้วย เช่น วัฒนธรรมองค์กรภาครัฐ ทิศนคติทางการเมือง การสื่อสารในองค์กรภาครัฐ เป็นต้น

2) งานวิจัยนี้ศึกษาในเชิงปริมาณเท่านั้น จึงควรศึกษาในเชิงคุณภาพ หรือเชิงผสมวิธี เพื่อให้เกิดข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

3) ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบในมิติการจัดการความเสียดังในภาวะวิกฤติขององค์กร ในช่วงการแพร่ระบาดจะทำให้เกิดข้อมูลที่ครบถ้วนรอบด้านมากขึ้น

บรรณานุกรม

- ชนกนันท์ ล้อมประเสริฐ และ ศรีรัฐ โกวงศ์. (2566). ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ของบุคลากรภายในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ กลาโหม กรมเสมียนตรา สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 12(1), 251-260.
- ชนม์นิภา เขียนนอก. (2562). การนำนโยบาย *Work from Home* ไปปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา กองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดวงพร บุญเม้ง และพิพัฒน์ ไทยอารี. (2564). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการทำงาน from home ของบุคลากรในภาครัฐ. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์*, 9(3), 1-13.
- ธนิยา รุจนเวชช์. (2565). การศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จากการทำงานแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ของพนักงานบริษัทเอกชนผลิตเครื่องดื่มน้ำดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์. (สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชารทิพย์ เรืองพรหม และคณะ. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านในสถานการณ์ COVID-19 ของบุคลากรการเคหะแห่งชาติ สำนักงานใหญ่. *วารสารมหาจุฬาลงกรณ์ราชบัณฑิต*, 14(1), 114-125.
- พนณกร กระบวนศรี, อุษณีย์ เสี่ยงพานิช และ รัตนา สิทธิอ่วม. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการทำงานที่บ้านของบุคลากรกรมบัญชีกลาง. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 4(3), 16-29.
- พรรัตน์ แสดงหาญ. (2563). การปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกในช่วงวิกฤตโควิด-19. *วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 9(2), 14-33.
- วรรณ วิจิตร, เขียวรัตน์ ชีร์ระพิบูล และ ณัฐพล ฉายศิริ. (2564). รูปแบบการทำงานที่บ้านของบุคลากรในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก. *วารสารวิชาการป้องกันควบคุมโรค สคร.2 พิษณุโลก*, 8(1), 30-42
- วิกิพีเดีย. (2565). *เขตบางนา*. <https://th.wikipedia.org/wiki/เขตบางนา>.
- วิลวัลย์ ปัญุสธน์. (2560). *การบริการที่ดี*. <https://housingkc.nha.co.th>.

สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ. (2566). *การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)*. <http://www.oic.go.th>.

สุวัจน์ บุญขึ้น. (2566). กระบวนการจัดการ Covid-19 ในโรงงาน โทสัน โพลทรี (ไทยแลนด์). *วารสารอนามัยสิ่งแวดล้อมและสุขภาพชุมชน*, 8(2), 500-508.

องค์การบริหารส่วนตำบลสิบเข็ดศอก. (2565). *คู่มือการปฏิบัติราชการให้บริการด้วยใจ “Service Mind”*. <https://www.sibidsok.go.th>.

Kurland, B. N., and Bailey, E. D. (2014). *The Advantages and Challenges of Working Here. Organizational Dynamics*. <https://www.researchgate.net/publication/247748414>.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง

“ประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา”

คำแนะนำ

กรุณา ภาเครื่องหมาย ลงใน ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

- 1.เพศ ชาย หญิง เพศทางเลือก
- 2.อายุ 20-30 ปี 21-35 ปี 36-45 ปี
 46-60 ปี 61 ปีขึ้นไป
- 3.ที่อยู่อาศัย บ้านพักส่วนตัว อาคารชุด
- 4.ระยะเวลาเดินทางจากที่อยู่อาศัยถึงที่ทำงาน
 ไม่เกิน 1 ชั่วโมง 2 ชั่วโมงขึ้นไป

ตอนที่ 2 การให้บริการที่ดี

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น					ลง รหัส
		มากที่สุด(5)	มาก (4)	ปาน กลาง(3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด(1)	
	ความมุ่งมั่นตั้งใจ						
1.	ท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ						
2.	ท่านให้บริการด้วยความจริงใจและเต็มใจ						
3.	ท่านให้บริการด้วยการสื่อสารที่เหมาะสม สุภาพ						

ข้อ	คำถาม การให้บริการที่ดี	ระดับความคิดเห็น					ลง รหัส
		มากที่สุด(5)	มาก (4)	ปาน กลาง(3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด(1)	
4.	ท่านให้บริการด้วยการสื่อสารที่ เข้าใจง่าย						
	ความรวดเร็วในการให้บริการ						
1.	ท่านให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่เนิ่นช้า						
2.	ท่านให้ความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ						
3.	ท่านให้บริการด้วยระยะเวลาที่ เหมาะสม						
4.	ท่านทำให้ผู้รับบริการได้รับความ สะดวกสบาย						
	การสื่อสารที่ดี						
1.	ท่านให้บริการด้วยการสื่อสารที่ สุภาพแก่ผู้รับบริการ						
2.	ท่านให้บริการด้วยกริยาที่สุภาพ เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ						
3.	ท่านให้บริการด้วยความเป็นมิตร						
4.	ท่านให้บริการด้วยการแสดงออก ด้วยท่าทีสุภาพ						

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น					ลง รหัส
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
	ลักษณะของนโยบาย						
1.	ท่านคิดว่า การทำ WFH มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ						
2.	หน่วยงานมีระบบจัดการวางแผนการทำงานอย่างรอบคอบ						
3.	หน่วยงานมีการจัดประชุมหารือปรับปรุงการทำงานอย่างเป็นระบบ สม่ำเสมอ						
4.	ท่านคิดว่าหน่วยงานมีความยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงาน						
	ลักษณะของหน่วยงานมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี						
1.	ท่านคิดว่าบุคลากรมีความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ						
2.	หน่วยงานมีการให้ความรู้เพิ่มทักษะในเทคโนโลยี						
3.	หน่วยงานจัดเตรียมความพร้อมในเครื่องมืออุปกรณ์ อย่างครบถ้วน						

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น					ลง รหัส
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
	ประสิทธิผลการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา						
4.	ท่านคิดว่าบุคลากรมีความเข้าใจในการใช้เครื่องมือ เทคโนโลยีโดยเฉพาะการสื่อสารในทุกมิติ						
	ทรัพยากร						
1.	ท่านคิดว่า หน่วยงานจัดเตรียมเครื่องมืออย่างเหมาะสมเพียงพอแก่การทำงาน						
2.	หน่วยงานมีการสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมที่เกิดขึ้นในการทำงาน WFH						
3.	ท่านคิดว่าหน่วยงานควรสนับสนุนค่าอินเทอร์เน็ต						
	ทัศนคติของผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ						
1.	ท่านมีความพร้อมในการทำงานระดับไหน						
2.	ท่านคิดว่า ทำงานที่บ้านให้บริการดีกว่าที่สำนักงาน						
3.	ท่านรู้สึกดีต่อการทำงานที่บ้าน						

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล : นางสาว ชาลีภรณ์ ชัยสุวรรณ
 วัน เดือน ปีเกิด : 14 กุมภาพันธ์ 2515
 ที่อยู่ปัจจุบัน : 213/4 เจริญกรุง 109 แยก 7
 ถนน เจริญกรุง เขตบางคอแหลม
 กรุงเทพมหานคร 10250

วุฒิการศึกษา

: B.A. in HUMANITIES (International Culture),
 Josai International University, Japan, 1998
 : ร.ม. (การปกครอง) มหาวิทยาลัยสยาม, 2566

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ตำแหน่ง : กรรมการผู้จัดการ บริษัท ชาลี 2021 จำกัด
 สถานที่ทำงาน : บริษัท ชาลี 2021 จำกัด

การเผยแพร่ผลงานวิจัย

ชาลีภรณ์ ชัยสุวรรณ และ ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร. (2567). ประสิทธิภาพการนํานโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของส่วนราชการในเขตบางนา. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 7(4), xx-xx.