

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน

## กรณีศึกษา: บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

Factors Affecting The Work Efficiency of Work From Home Accountants:

A Case study of CP ALL Public Company Limited

นคเรศ เพ็ชรมณี Nakared Phetmanee<sup>1</sup>

พัฒนิจ โกฎจนาท Pattanij Gonejanart<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน จำนวน 116 คน มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน และทดสอบอิทธิพลของตัวแปรด้วยการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะความรวดเร็วในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ด้านลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และผลการทดสอบการศึกษา พบว่า ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง และการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพการทำงาน, การทำงานที่บ้าน, ปัจจัย

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, E-mail:nakared.9306@gmail.com

<sup>2</sup> ดร. อาจารย์ที่ปรึกษา ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, E-mail:pattanij.g@psu.ac.th

## Abstract

This study is, thus proposed to examine the performance levels of the employee and to factors affecting the work efficiency of the work from home accountants of CP ALL Public Company Limited. The samples of the study were 116 accountants who work from home. The research instrument to collect data was a questionnaires. To analyze the data, descriptive statistics which including frequency, percentage, mean and standard deviation. Inferential statistics for hypothesis testing, which t-test, one-way ANOVA and Multiple regression analysis. Findings revealed that in term of performance levels of the work from home accountants of CP ALL Public Company Limited in the highest levels, had average of work rapidity 4.63. Personal factors did not affect to work efficiency. Conclusively, flexibility and job autonomy and support and mentoring are the main factors that affect work efficiency of work from home accountants at CP ALL Public Company Limited. with 0.05 level of significance.

**Keywords:** work efficiency, work from home, factors

## บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์ที่สภาวะทางสังคมและเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ภายใต้การแข่งขันในด้านการลงทุนธุรกิจที่มากขึ้น ธุรกิจจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อที่จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์และคุณภาพสูงสุด การพัฒนาองค์กรให้เกิดความโดดเด่นสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้นั้น ปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งคือบุคลากรภายในองค์กรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ทำงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ มีความพยายาม กระตือรือร้น และสามารถตอบสนองเป้าหมายขององค์กรให้ลุล่วงได้ ด้วยสภาพสังคมและวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปของคนในปัจจุบันที่มีความเป็นปัจเจกบุคคลมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงภาระหน้าที่ของแต่ละบุคคลที่ต้องรับผิดชอบในแต่ละครัวเรือน ในสภาพเศรษฐกิจซึ่งมีความไม่แน่นอนย่อมสร้างแรงกดดันและสภาวะแวดล้อมรอบตัวที่ทำให้เกิดความเครียด ทำให้ความสุขในการใช้ชีวิตลดน้อยลงในการทำงาน บุคลากรบางส่วนเลือกที่จะออกจากงานมาเพื่อดูแลภาระที่บ้าน นอกจากสูญเสียรายได้จากการทำงานและต้องแบกรับค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้นแล้ว ยังทำให้องค์กรสูญเสียโอกาสสำหรับบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถใน

การพัฒนาองค์กร จากสภาวะปัญหาสภาวะดังกล่าว ทำให้เกิดเป็นการปฏิบัติงานรูปแบบที่เรียกว่า “การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home)” เป็นการทำงานจากสถานที่ใดเวลาใดก็ได้ โดยอาศัย เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการทำงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานในสถานที่อยู่ห่างไกลออกไป และสามารถทำงานได้ตลอด 24 ชม. (มนัสนันท์ ศรีนาคาร และ พิเชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2553)

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ได้นำรูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านมาใช้ โดยเริ่มต้นโครงการกับหน่วยงานบัญชีขององค์กรเป็นหน่วยงานแรกตั้งแต่ปี 2559 (บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน), 2559) พบว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคลมีทั้งความเร็วและความล่าช้าในการปฏิบัติงาน มีการแก้ไขงานอยู่ตลอดเวลา ทำให้ข้อมูลบัญชีที่ส่งไปยังหน่วยงานอื่นขาดความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ จากผลการปฏิบัติงานดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่ศึกษาและทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษาบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ปัจจัยและสาเหตุ ตลอดจนนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตัวเอง ความพร้อมทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์ การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อทราบถึงลักษณะของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน และนำข้อมูลผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอื่นๆในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรได้มากขึ้น

## ทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นมีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตน ภายใต้ นโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนด (เบญจวรรณ พร้อมมูล, 2558) โดย Ryan (1954, อ้างถึงใน ทิวิศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญและคณะ, 2557) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficiency) ว่าเป็นผลของความสัมพันธ์ในเชิงบวก จากมุมมองการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งเปรียบเทียบสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนมอบให้กับงาน นอกจากนี้ ปีทมาพร ท่อชู (2557) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคล ของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กรอันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กรเกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด และ ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน (2550) พบว่า การทำงานให้มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ และทักษะของบุคคลที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน โดยประสิทธิภาพในการทำงานนั้นวัดผลได้ 7 ด้าน คือ (1) ปริมาณงาน (2) คุณภาพงาน (3) ความรู้เกี่ยวกับงาน (4) คุณภาพเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัว (5) ความร่วมมือกับผู้อื่น (6) ความน่าไว้วางใจ และ (7) ความคิดริเริ่ม

### ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล คือ คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งถูกกำหนดโดยภูมิลำเนาของแต่ละบุคคลที่ส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป อีกทั้งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง อันได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล โดย นฤมล กิตตะยานนท์ (2527, อ้างถึงใน ศทวารุฑ พรหมายน, 2545) ได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลถูกกำหนดโดยคุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Individual Attributes) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ ลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เผ่าพันธุ์ เชื้อชาติ (2) ลักษณะเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ คือ ลักษณะเกี่ยวกับความถนัดและความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ได้มาจากการอบรม และสั่งสมประสบการณ์ (3) ลักษณะเกี่ยวกับทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทักษะคติ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่างๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

## **ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง**

ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง (Flexibility and Job Autonomy) หมายถึง ระดับความอิสระและความสามารถในการควบคุมตนเองในการปฏิบัติงาน โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถเลือกที่จะจัดสรรเวลา และกระบวนการทำงานทั้งหมดจนเสร็จสิ้น (Saragih, 2011) โดยกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านจะรู้สึกมีความอิสระในการปฏิบัติงาน เพราะสามารถที่จะเลือกวิธีปฏิบัติงาน และระยะเวลาที่จะปฏิบัติงานได้ตามต้องการ (Spector, 1986 อ้างถึงใน Gajendran and Harrison, 2007) ซึ่งเมื่อกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านมีความรู้สึกมีความอิสระในการปฏิบัติงานแล้ว ก็จะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงาน

## **ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์**

ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ (Technology and Equipment) หมายถึง สภาพที่มีอยู่อย่างเพียงพอของ เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานที่มีสิทธิเข้าถึงระบบได้เมื่อต้องการ (ชาลีณี บุญยะทรัพย์, 2556) การปฏิบัติงานที่บ้านจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่คอยสนับสนุนในการทำงาน เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่บ้านของผู้ที่ปฏิบัติงานมีสะดวกมากยิ่งขึ้น (Topi, 2004) (Gani and Toleman, 2006)

## **การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา**

การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา หมายถึง การมีเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาในการดูแลให้การสนับสนุนและให้คำปรึกษาในสิ่งที่มีความรู้หรือสิ่งที่เพิ่มความความเข้าใจในการทำงานเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้การทำงานพนักงานดีขึ้น การให้การสนับสนุนระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน เป็นอีกหนึ่งเครื่องมือในการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน และประหยัดระยะเวลาในการศึกษาเรียนรู้ (Oosthuizen and Mostert, 2010) โดย Topi (2004) พบว่า การที่พนักงานได้รับการสนับสนุนที่เพียงพอเมื่อปฏิบัติงานร่วมกันโดยตรง รวมถึงให้คำแนะนำในส่วนของพฤติกรรมหรือทัศนคติที่ผู้บังคับบัญชาเห็นได้โดยตรงนั้น ย่อมมีโอกาสในการพัฒนาพนักงานไปสู่เป้าหมายของบริษัท

## **วิธีดำเนินการวิจัย**

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เป็นพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้านของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 116 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา สถิติที่ใช้ ได้แก่

ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนและทดสอบอิทธิพลของตัวแปรด้วยการถดถอยเชิงพหุ

## ผลการศึกษา

ตารางที่ 1

ผลค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง	4.43	0.54	มากที่สุด
การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา	4.38	0.52	มากที่สุด
ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์	4.20	0.56	มาก
ประสิทธิภาพการทำงาน (ภาพรวม)	4.60	0.43	มากที่สุด
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.63	0.45	มากที่สุด
ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.59	0.45	มากที่สุด
ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	4.56	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในด้านความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ และประสิทธิภาพการทำงาน เท่ากับ 4.43, 4.38, 4.20 และ 4.60 ตามลำดับ และประสิทธิภาพการทำงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานจะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.63$ )

ผลการทดสอบลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานมีค่า Sig. ทุกตัวแปร แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มีทั้งหมด 2 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา ค่า  $B = 0.406$  และความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตนเอง ค่า  $B = 0.245$  ตามลำดับ โดย

ปัจจัยดังกล่าวสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน  
กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ได้ 0.535 หรือร้อยละ 53.5 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2

ผลการทดสอบการถดถอยพหุคูณ

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	1.738	0.253		6.867	0.000
การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา	0.406	0.072	0.489	5.665	0.000
ความยืดหยุ่นและความสามารถใน การควบคุมตนเอง	0.245	0.069	0.308	3.566	0.001
R = 0.731		R Square = 0.535			
Adjusted R Square = 0.527		Standard Error of Estimate = 0.29818			

### การอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน  
กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การศึกษาได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พบว่า มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านความรวดเร็วในการทำงาน ซึ่งมีค่าความเฉลี่ยรวมมากกว่าด้านอื่นๆ แสดงให้เห็นว่า พนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการทำงาน ทั้งนี้เป็นเพราะการมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ มีการวางแผนในการทำงานและให้ความสำคัญกับการจัดลำดับการทำงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับเบญจวรรณ พร้อมมูล (2558) ที่ว่า ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานเกิดจากการให้ความสำคัญในการจัดลำดับงานและการใช้เทคนิค เครื่องมือเพื่อให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยังเป็นไปในทิศทางเดียวกับ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ที่กล่าวว่า การวางแผนบริหารจัดการปริมาณงาน การจัดลำดับความสำคัญของงาน และการแบ่งเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนย่อมทำให้งานสำเร็จได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พบว่าไม่มี

ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แตกต่างกันมาก และด้วยลักษณะของงานที่ทำเหมือนกันในทุกพื้นที่ ตลอดจนรูปแบบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและมาตรฐานในการทำงานที่กำหนดไว้ ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน เป็นไปในทิศทางเดียวกับ อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร (2539 อ้างถึงใน สมยศ แยมเนียน, 2551) ที่กล่าวว่า การมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว และ อัจฉรา บุษผามาลา (2548) ที่พบว่า เพศ อายุ การศึกษารายได้ และ ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

3. เพื่อศึกษาความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตัวเอง ความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ การสนับสนุนและการให้คำปรึกษา ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความยืดหยุ่นและความสามารถในการควบคุมตัวเอง และการสนับสนุนและการให้คำปรึกษามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน นั่นหมายความว่า การที่พนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้านมีความอิสระ ความยืดหยุ่นและความสามารถควบคุมตนเอง ตลอดจนได้รับการสนับสนุนและการได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน ทำให้พนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น โดยงานที่ทำจะสำเร็จด้วยความรวดเร็ว ด้านความพร้อมทางเทคโนโลยี และอุปกรณ์ พบว่า ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้านเล็งเห็นว่า เทคโนโลยีและอุปกรณ์ของบริษัทเป็นเพียงเครื่องมือที่รองรับรูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านเท่านั้น เป็นเพียงเครื่องมือพื้นฐานที่ใช้ในการทำงานประจำวันเพื่อให้งานสำเร็จได้ตามเป้าหมาย จึงไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับ ซาลินี บุญยะศัพท์ (2556) ที่พบว่า เทคโนโลยีและอุปกรณ์ (อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์) เป็นอุปกรณ์พื้นฐานที่แต่ละองค์กรต้องมีเพื่อใช้ในการทำงาน ซึ่งไม่มีอิทธิพลต่อการบริหารงาน

## **ข้อเสนอแนะ**

### **ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา**

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความอิสระและความยืดหยุ่นในการทำงานของพนักงานเพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีอำนาจในการตัดสินใจ เปิดโอกาสให้คิดและวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มที่ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน อีกทั้งการได้รับการสนับสนุนและการได้



คำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา เป็นอีกสิ่งที่สำคัญที่ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรตระหนักและเล็งเห็นถึงเป็นอย่างมาก เพราะรูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านที่พนักงาน เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาไม่ได้อยู่ในสถานที่เดียวกัน จึงไม่สามารถเข้าถึงเพื่อสอบถามหรือแก้ไขปัญหางานได้ทันที ควรมีรูปแบบการสื่อสารที่มีลักษณะเหมาะสมและสอดคล้องกับรูปแบบการทำงาน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1. สำหรับผู้ที่สนใจจะทำการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในกลุ่มประชากรอื่นๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ต้องศึกษาหรือผู้บริหารที่ต้องการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับพนักงาน

2. ในการศึกษาครั้งต่อไปนั้นผู้ทำการศึกษาอาจจะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มคนที่ทำงานที่บ้าน เช่น ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

### เอกสารอ้างอิง

คฑาทวธ พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ชาลีณี บุญยะศัพท์. (2556). *ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารงานของบุคลากรในเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี*. สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา

ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญและคณะ. (2557). *การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา*. รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

นลพรรณ บุญฤทธิ. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). (2557). *ข้อมูลประวัติองค์กร*. สืบค้น 30 สิงหาคม 2560, จาก <https://www.cpall.co.th//Corporate/about-cp-all>

เบญจวรรณ พร้อมมูล. (2558). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานบริษัท หาดทิพย์ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน. (2550). *ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและ*

- สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (ฝ่ายกิจการสาขา 3). การศึกษาค้นคว้าอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปัทมาพร ท่อชู. (2557). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (*The Efficiency Development of Operation*).สืบค้น 27 พฤศจิกายน 2560, จาก <http://www.thailandindustry.com/online/mag/view2.php?id=771&section=17&issues=74>
- มนัสนันท์ ศรีนาคาร, และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2553). การทำงานทางไกลและที่บ้าน. *วารสารการจั้ดการสิ่งแวดล้้อม*, 6(1), หน้า 109 – 118)
- สมยศ แยมเผื่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย น มาร์ีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน).สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัจฉรา นุบผามาลา. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน).สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Gani, Z., & Toleman, M. (2006). Success factors and barriers to telework adoption in ebusiness in Australia and Singapore: the influence of culture and organizational culture. *JTAER*, 1(3), 81-92.
- Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied and Psychology*, 92(6), 1524-1541.
- Major, D. A., Verive, J. M., & Joice, W. (2008). Telework as a dependent care solution: Examining current practice to improve telework management strategies. *The Psychologist-Manager Journal*, 11(1), 65-91.
- Oosthuizen, J., & Mostert, K. (2010). Reasons and strategies associated with positive interaction between work and home amongst managers: an exploratory study: original research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 36(1), 1-13.
- Saragih, S. (2011). The Effects of Job Autonomy on Work Outcomes : Self Efficacy as an Interventing Variable. *International Research Journal of Business Studies*, 4(3), 203-215.

Topi, H. (2004). Supporting telework: Obstacles and solutions. *Information Systems Management*, 21(3), 79-85.