

สภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน ความพร้อมของหน่วยงาน ความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงาน ความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะ วิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 : กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงเทพ คลัสเตอร์ตลาดสี่มุม เมือง

THE ENVIRONMENT OF WORKING AT HOME, AGENCY READINESS, RECOGNITION OF THE OFFICER'S CRISIS, THE OFFICER'S READINESS TO ADJUST THEMSELVES THAT EFFECT ON THE WORKING PERFORMANCE WHEN THEY WORK FROM HOME DURING/THE SPREAD OF COVID-19 VIRUS : CASE STUDY OF BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED, CLUSTER OF SI MUM MUEANG MARKET

นางสาว ชนกนันท์ แสงมณี
สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Miss Chanoknant Saengmancee
E-MAIL : palm.chanoknant@gmail.com
Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University,
Thailand Corresponding author

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	สภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน ความพร้อมของหน่วยงาน ความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงาน ความพร้อมในการปรับตัวของ ผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมี ภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 : กรณีศึกษาพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ คลัสเตอร์ตลาดสี่มุมเมือง
ชื่อผู้เขียน	น.ส. ชนกนันท์ แสงมณี
ชื่อปริญญา	บริการธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การเงินและการธนาคาร
ปีการศึกษา	2562
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คลัสเตอร์ตลาดสี่มุมเมืองที่มีต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน ความพร้อมของหน่วยงาน ความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงาน ความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 และเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของสภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน ความพร้อมของหน่วยงาน ความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงาน ความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .921 ตัวอย่างจำนวน 200 คน เลือกการจากสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง สถิติที่ใช้ประกอบสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบช (Cronbach's alpha coefficient) เพื่อใช้อธิบายคุณลักษณะของตัวแปรทุกตัว และค่าสถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ เพื่อนำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่มีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลระหว่างตัวแปร ทั้งนี้การทดสอบสมมติฐานทำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด 200 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 -30 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 และรองลงมา คือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 อายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ ส่วนระดับการศึกษาส่วนใหญ่จะมีวุฒิต่างการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 และระดับปริญญาโท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

ส่วนใหญ่จะมีการทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก (CSO) จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่การตลาด (MO) จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 และเจ้าหน้าที่โอนเงินต่างประเทศ (FRO) จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ส่วนด้านระดับรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่จะอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 และรองลงมา คือ ระดับรายได้ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ระดับรายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ระดับรายได้ระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และระดับรายได้ระหว่าง 50,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาแยกเป็นตัวแปรอิทธิพลแต่ละตัวยังพบอีกว่า ตัวแปรอิทธิพลแต่ละตัวส่งผลต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพิจารณาแต่ละตัวแปรพบว่า มีเพียงตัวแปร 3 ตัว มีค่าต่ำกว่า 0.05 และในขณะเดียวกันตัวแปรอิทธิพลแต่ละตัวส่งผลต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกัน กล่าวคือ ตัวแปรอิทธิพลด้านความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 มากที่สุด รองลงมาตามด้วยสภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน และความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Abstract

Independent Study	The environment of working at home, agency readiness, recognition of the officer's crisis, the officer's readiness to adjust themselves that effects on the working performance when they work from home during/the spread of Covid-19 virus : Case Study of Bangkok Bank Public Company Limited, Cluster of Si Mum Mueang market
Student's Name	Miss Chanoknant Saengmanee
Degree Sought	Master of Business Administration
Field of Study	Finance and Banking
Academic Year	2019
Advisory	Assist. Prof. Kasemson Pipatsirisak D.B.A.

The purpose of this search is to investigate the officer's opinion from Bangkok bank public company ltd, Cluster of Si Mum Mueang market on the work-from-home environment, agency readiness, recognition of the officer's crisis, the officer's readiness to adjust themselves that effects on the working performance when they work from home during/the spread of

Covid-19 virus, and to analyze the influence of the environment of working at home, agency readiness, recognition of the officer's crisis, the officer's readiness to adjust themselves that effects on the working performance when they work from home during/the spread of Covid-19 virus. The equipment for data collection in this research is a questionnaire that has been inspected by an expert and has a reliability value equals to .921, a group sample of 200 people was randomly and specifically selected. The statistical values that are used in descriptive statistics compose of frequency, average value, percentage, standard deviation, and Cronbach's alpha coefficient to explain the characteristic of all parameters, and inferential statistics, and use polynomial regression analysis to examine the assumption related to the influence between each parameter. So that the assumption was tested at the statistical significance level of 0.05.

The result can be seen that from the total questionnaire answerers of 200 people, the majority of them are female for 129 people, which is equivalent to 64.5 %, and 71 people are male which is equivalent to 35.5 %. Most of them are in the age between 20 – 30 years old for 115 people which is equivalent to 57.7%, and the second to that is in the age between 31 – 40 years old for 64 people, which is equivalent to 32.0%, 11 people are older than 50 years old which is equivalent to 5.5%, and the rest 10 people are in the age between 41 – 50 years old which is equivalent to 5.0 %. In terms of education level, most of them graduated with a Bachelor's degree for 184 people which is equivalent to 92.0%, and 16 people graduated with a master's degree which is equivalent to 8.0%. Most of them work in Chief Service Officer (CSO) for 107 people which are equivalent to 53.5%, the second to that is marketing officer (MO) for 78 people which is equivalent to 39.0%, and 15 people are foreign remittance officers (FRO) which is equivalent to 7.5%. For the salary, most of them have a salary between 20,001 – 30,000 Baht for 85 people which is equivalent to 42.5 %, the secondary to that have a salary between 10,000- 20,000 Baht for 63 people which is equivalent to 31.5%, 33 people have a salary between 30,000 – 40,000 which is equivalent to 16.5 %, 14 people have a salary between 40,001 – 50,000 which is equivalent to 7.0 %, and the rest 5 people have a salary higher than 50,000 Baht which is equivalent to 2.5%.

Additionally, when considering each influential parameter, it can also be seen that each influential parameter can affect working performance when working at home during/the spread of the Covid-19 virus with statistical significance equivalents at 0.05. When considering each parameter, it can be seen that there are only 3 parameters that are lower than 0.05.

Meanwhile, each parameter differently effects working performance when working at home during/the spread of the Covid-19 virus. In other words, the influential factor in aspects of officer's readiness to adjust themselves mostly effects on working performance when working at home during/the spread of Covid-19 virus, the secondary to that is the environment during working at home, and recognition of officer's crisis with statistical significance of 0.05.

บทที่ 1

บทนำ

ในภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 ในครั้งนี้ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ต้องใช้นโยบายที่มีการทำงานที่บ้าน ซึ่งการทำงานในลักษณะนี้ อาจจะทำให้ได้ผลลัพธ์หรือประสิทธิผลของงานไม่เป็นไปเป้าหมาย ดังนั้นธนาคารจึงควรได้รับทราบถึงปัจจัยที่สามารถนำไปพิจารณา เพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลของงาน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำแนวคิดข้างต้นไปศึกษาและใช้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านภายใต้ภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 เพื่อดูว่าปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลต่อประสิทธิผลของงานในภาวะวิกฤติในลักษณะเช่นเดียวกันหรือไม่

ความสำคัญของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง สภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน ความพร้อมของหน่วยงาน ความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงาน ความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 : กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงเทพ คลัสเตอร์ ตลาดสี่มุมเมือง นอกจากนี้จะได้รับทราบถึงความคิดเห็นของประชากรที่มีต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 : กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงเทพ คลัสเตอร์ ตลาดสี่มุมเมือง การศึกษาในเรื่องนี้ยังทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 อีกด้วย ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวนำไปสู่การวางแผนในเรื่อง การรักษาประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 ธนาคารและบุคคลทั่วไปรวมทั้งนักวิชาการจะได้ใช้ผลการศึกษาดังกล่าวในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน กล่าวคือ

1. ธนาคารสามารถนำผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยแต่ละเรื่องไปใช้ในเรื่อง การวางแผนการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เพื่อทำให้ประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19

2. สำหรับการวางแผนเรื่อง ประสิทธิภาพของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 และสามารถนำผลดังกล่าวมาประกอบการศึกษาให้มีมุมมองของการศึกษาที่เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวได้กว้างขึ้นและยังเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้น ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คลัสเตอร์ตลาดสี่มุมเมืองที่มีต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน ความพร้อมของหน่วยงาน ความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงาน ความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของสภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน ความพร้อมของหน่วยงาน ความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงาน ความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19

ขอบเขตของการศึกษา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งได้แสดงรายละเอียดไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประเภทการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้เทคนิคของการวิจัยเชิงปริมาณโดยมีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ได้ถูกสร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา

2. ขอบเขตด้านประชากร

ในที่นี้หมายถึงประชากรที่จะให้ข้อมูลโดยการตอบคำถามที่แสดงไว้ในแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของประชากรไว้ คือ เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับนโยบายให้ปฏิบัติงานที่บ้านในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19

3. ขอบเขตของตัวอย่าง

ตัวอย่างในที่นี้หมายถึง พนักงานคลัสเตอร์ตลาดสี่มุมเมืองที่ผู้วิจัยสุ่มจากเป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถที่จะเก็บข้อมูลจากกลุ่มพนักงานได้ครบถ้วน เพราะพนักงานมีจำนวนมาก ทั้งนี้วิธีการสุ่มตัวอย่างนั้นผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพ คลัสเตอร์ตลาดสี่มุมเมือง ที่มีต่อเรื่องสภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน ความพร้อมของหน่วยงาน ความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงาน ความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 : กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงเทพ คลัสเตอร์ตลาดสี่มุมเมือง

2. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของ สภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน ความพร้อมของหน่วยงาน ความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงาน ความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 : กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงเทพ คลัสเตอร์ตลาดสี่มุมเมือง ในทางปฏิบัติผลการศึกษาในเรื่องเดียว สามารถถูกนำไปใช้ในทางปฏิบัติดังนี้

1. กลุ่มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนเตรียมตัว สำหรับการทำงานที่บ้านของพนักงานให้เหมาะกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน ความพร้อมของหน่วยงาน ความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงาน และ ความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กรโดยตรง

2. กลุ่มนักวิชาการ

สามารถนำผลศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปเป็นความรู้พื้นฐานในการวิจัยในครั้งต่อไปได้ และยังสามารถทำให้ผู้ที่ศึกษาทำวิจัยรุ่นต่อ ๆ ไปได้นำข้อมูลจากวิจัยเล่มนี้ไปเป็นแนวทางในการวิจัยต่อไป

3. กลุ่มบุคคลทั่วไป

สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการการวางแผนเตรียมตัวสำหรับการทำงานที่บ้าน เพื่อให้เหมาะกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน ความพร้อมของหน่วยงานหรือบริษัทที่รับรองการทำงานที่บ้าน มีข้อมูลหรือโปรแกรมที่สามารถติดตั้งไว้ให้กับคอมพิวเตอร์ หรือโน้ตบุ๊กของพนักงาน เพื่อเป็นตัวช่วยในการทำงานและยังทำให้พนักงานสามารถปรับตัวได้ง่ายมากขึ้น หากเกิดสภาวะใด ๆ ก็ตาม

บทที่ 2

การทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน

Bangkok Bank SME (2020) กล่าวว่า การทำงานที่บ้าน หรือ Work From Home (WFH) ถือเป็นมาตรการอีกทางเลือกอีกทางหนึ่งในการหลีกเลี่ยงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในขณะนี้ ซึ่งพนักงานทำงานที่บ้านต้องเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ เครื่องมือในการทำงานและการติดต่อสื่อสารให้สอดคล้องกับยุค

เทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้นไม่จำเป็นต้องเข้าไปทำงานในออฟฟิศอีกต่อไป เนื่องจากไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนของประเทศไทยก็สามารถทำงานได้อย่างไร้ขีดจำกัด

ทำงานที่บ้านเริ่มเป็นที่นิยมหลังเกิดวิกฤติเศรษฐกิจปี 2008 ที่เกิดวิกฤติเศรษฐกิจและวิกฤติการณ์ทางการเงินโลก (Global Financial Crisis) ทำให้บริษัทขนาดเล็กและขนาดใหญ่ในสหรัฐอเมริกาอนุญาตให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านได้ เพื่อเป็นการลดต้นทุนทั้งของบริษัทและพนักงาน ซึ่งนับตั้งแต่ปีนั้นเป็นต้นมา ชาวอเมริกันเริ่มนิยมทำงานที่บ้านเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จาก 4.1% ในปี 2008 เพิ่มขึ้นเป็น 5.4% ในอีก 10 ปีต่อมา หลังจากปี 2008 ที่เศรษฐกิจเติบโตชะลอตัวลงและยังไม่มีแนวโน้มว่าจะดีขึ้นเมื่อไหร่ ทำให้บริษัทต่าง ๆ พยายามลดต้นทุนให้ได้มากที่สุด รวมถึงลดขนาดของตัวออฟฟิศเล็กระชับลง และสนับสนุนให้พนักงานออฟฟิศทำงานที่บ้านแทนมากขึ้น

ซึ่งผลที่ตามมาไม่ใช่แค่บริษัทสามารถลดต้นทุนได้เท่านั้น แต่ตัวพนักงานเองก็ทำงานได้มากขึ้นด้วย จากการศึกษาของฮาร์วาร์ด บิสิเนส รีวิว (Harvard Business Review, 2019) พบว่าการทำงานที่บ้านนั้น นอกจากทำให้พนักงานทำงานได้งานมากขึ้นถึง 4.4% แล้วยังทำให้อัตราคนลาออกจากบริษัทลดลงอย่างเห็นได้ชัด อีกทั้งจากการศึกษาของสแตนฟอร์ด ยูนิเวอร์ซิตี (Stanford University, 2020) พบว่าในพนักงานมากกว่า 16,000 คนของบริษัทเอเจนซีที่วัดของเงินมีความสุขจากการทำงานมากขึ้น ลดอัตราคนออกจากงานได้กว่าครึ่งหนึ่งเลยทีเดียว

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพร้อมของหน่วยงาน

คำว่า “พร้อม” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าเป็นคำวิเศษณ์ที่มีความหมายว่า ครบถ้วน ส่วนคำว่า “ความพร้อม” เป็นคำนามซึ่งจะมีความหมายว่าความครบครัน หรือมีทุกอย่างครบแล้ว ดังนั้นหากจะแปลความหมายในการปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาแล้ว ก็น่าจะมีความหมายว่า สภาพที่มีทุกสิ่งทุกอย่างครบครันที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ (อ้างใน สมพงษ์ เทียงธรรม 1993:10)

อมรรัตน์ (2013) กล่าวว่า ความพร้อม คือ สภาพที่บุคคลพร้อมด้วยประการทั้งปวงที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ได้อย่างสมบูรณ์ที่สุด ในการเรียนรู้ความพร้อม หมายถึง สภาพที่บุคคลพร้อมที่จะเรียน ซึ่งประกอบไปด้วย ความพร้อมทางด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ และสังคม ถึงระดับที่จะปฏิบัติงานได้บวกกับความรู้พื้นฐาน

ความพร้อม เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของการเรียนรู้

องค์ประกอบของความพร้อมมี 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบภายในผู้เรียนรู้ ได้แก่ วุฒิภาวะและประสบการณ์เดิม
2. องค์ประกอบภายนอกผู้เรียนรู้

แนวความคิดของนักจิตวิทยาเกี่ยวกับความพร้อม

นักจิตวิทยาได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมแตกต่างกันเป็น 2 กลุ่ม สรุปได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 เชื่อว่า “ความพร้อมเป็นเรื่องธรรมชาติไม่ใช่สิ่งที่เร่งได้ มีตั้งแต่สมัยรูสโซ ซึ่งเป็นผู้ที่เชื่อเรื่องนี้อย่างมาก”

กลุ่มที่ 2 เชื่อว่า “ความพร้อมสามารถเร่งให้เกิดขึ้นได้ โดยการจัดประสบการณ์ให้ไม่จำเป็นต้องรอให้เด็กพร้อม”

ดังนั้นความพร้อมของหน่วยงานจะเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในการทำให้รับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านเศรษฐกิจ และด้านโรคภัยต่าง ๆ ที่อาจจะทำให้สถาบันการเงินได้รับผลกระทบได้ด้วย

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงาน

กระทรวงสาธารณสุข (2019) กล่าวถึง ความตระหนักถึงการปฏิบัติตนของบุคคล เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานปฏิบัติสำหรับบุคคลทั้งประชาชนทั่วไปและประชาชนกลุ่มเสี่ยงสูงต่อการติดเชื้อโรคโควิด-19 ได้แก่ หญิงตั้งครรภ์ กลุ่มเด็กเล็กที่มีอายุต่ำกว่า 5 ปีลงมา ผู้สูงอายุ และคนที่มีโรคประจำตัว เช่น โรคไม่ติดต่อเรื้อรังต่าง ๆ เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรค หลอดเลือดหัวใจและสมอง โรคระบบทางเดินหายใจ โรคภูมิแพ้ โดยมีรายละเอียดการปฏิบัติตนเพื่อป้องกันตนเอง ดังนี้

แนวทางการปฏิบัติด้านสุขวิทยาส่วนบุคคลในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แนวทางการดูแลสุขภาพอนามัยส่วนบุคคล เพื่อป้องกันและลดการแพร่เชื้อ COVID-19 ด้วยหลักการ 3 ล. “ลด เลี่ยง ดูแล”

จากหลักการที่กระทรวงสาธารณสุขได้ให้คำแนะนำมานั้น เป็นวิธีป้องกันที่จะช่วยลดการสัมผัส เลี่ยง จุดเสี่ยงต่าง ๆ และยังเป็น การดูแลตัวเอง สังคม และเผื่อไปยังคนรอบข้างอีกด้วย

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงาน

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2018) กล่าวว่า การปรับตัวเอง (Self-Adaptability) หมายความว่า ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคล สถานการณ์ หรือลักษณะงานที่แตกต่างกันหรือเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เคยปฏิบัติ โดยใช้ระยะเวลาในการปรับตัวได้อย่างเหมาะสม พบว่าผู้ที่ปรับตัวเองได้ย่อมเป็นผู้ที่มีความสุขและสนุกไปกับการทำงาน พร้อมเผชิญและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างสร้างสรรค์ แต่มีหลายต่อหลายคนปรับตัวเองต่อการเปลี่ยนแปลงไม่ได้ บางคนถึงขนาดต่อต้านไม่ยอมทำตามหรือปรับเปลี่ยนตนเอง โลกทุกวันนี้มีการเปลี่ยนแปลงแตกต่างไปจากเดิมอย่างมาก ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ธุรกิจเริ่มเผชิญกับการแข่งขันมากขึ้น การผลิตสินค้าหรือบริการได้มุ่งเน้นไปที่การตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้น ซึ่งสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนี้เองย่อมทำให้คุณต้องเริ่มปรับตัวเอง (Self-Adaptability)

ดังนั้นขอให้คุณปรับเปลี่ยนความคิดและทัศนคติของตนเองเสียใหม่ ต้องคิดเสมอว่าผู้ได้เปรียบคือ ผู้ที่สามารถปรับตัวเองเพื่อสร้างความพร้อมของตนเองให้ทันต่อสถานการณ์หรือ เหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา พบว่าการเปลี่ยนแปลงที่คุณมักจะเจอและจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตนเองนั้น หนีไม่พ้นเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

การสรุปสมมุติฐาน

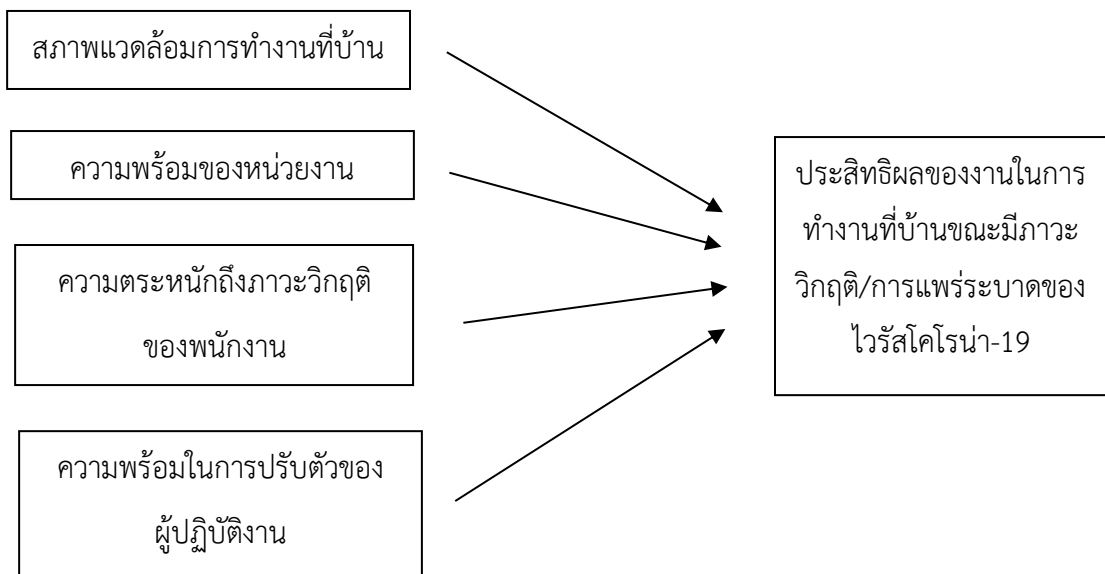
สมมุติฐานที่ 1 : สภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่า-19

สมมุติฐานที่ 2 : ความพร้อมของหน่วยงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่า-19

สมมุติฐานที่ 3 : ความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่า-19

สมมุติฐานที่ 4 : ความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่า-19

กรอบแนวความคิด



บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดคุณสมบัติของประชากร ได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 ตำแหน่งงาน
- 1.5 รายได้ต่อเดือน

จำนวนประชากรที่มีคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้นมีทั้งสิ้น 301 คน โดยเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จากหน่วยงานคลังเตอร์/กลุ่มสำนักงาน คือ ธนาคารกรุงเทพ คลังเตอร์ตลาดสี่มุมเมือง (ข้อมูล ณ วันที่ 17 กรกฎาคม 2563)

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เริ่มจากการกำหนดขนาดตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของสูตรสำเร็จรูปของ Yamane (Taro Yamane, 1973) ในการใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างนั้น มีดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

ในที่นี้	n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่างที่จะใช้
	N	หมายถึง	จำนวนประชากรทั้งหมด
	e	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ร้อยละ 5

ผลจากการคำนวณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 171.754 คน หรือ ประมาณ 172 คน ผู้วิจัยจึงเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้อยู่ที่จำนวน 200 คน

3. เครื่องมือในการศึกษา

งานวิจัยฉบับนี้ดำเนินการอยู่ได้ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยการตั้งเป็นคำถามและผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามที่เป็นลักษณะของการแสดงความคิดเห็น ดังมีรายละเอียดของการจัดทำเครื่องมือ คือ

3.1 ลักษณะของคำถาม

คำถามที่จัดทำขึ้นนั้นเป็นลักษณะของคำถามชนิดปลายปิด 2 ประเภท ได้แก่

3.1.1 คำถามชนิดปลายปิด แบบให้เลือกตอบ (คำถามแบบปรนัย) ใช้สำหรับการ ตอบคำถาม ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย คำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียกว่า คุณสมบัติทางประชากรศาสตร์

3.1.2 คำถามชนิดปลายปิด แบบให้เลือกตอบ โดยคำตอบที่เลือกนั้นจะใช้ในลักษณะของการวัดระดับความคิดเห็นจากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด ซึ่งแต่ละข้อผู้ตอบคำถามจะตอบตามระดับความเห็นที่ตรงกับตนเองมากที่สุด ทั้งนี้ระดับดังกล่าวได้แบ่งเป็นระดับ 5 คือ ระดับที่มีค่าคะแนน สูงสุดจนกระทั่งระดับ 1 คือ ระดับที่มีค่าคะแนนต่ำที่สุด โดยใช้หลักการของการใช้มาตราวัดแบบประมาณค่า (นางสาวนฤมล แจ่มดี, 22 สิงหาคม 2016)

การตรวจสอบความเชื่อถือ หรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบชอัลฟา
1. สภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน	.864
2. ความพร้อมของหน่วยงาน	.813
3. ความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงาน	.881
4. ความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงาน	.874
5. ประสิทธิภาพของงานในการทำงานที่บ้าน ขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของ ไวรัสโคโรนา-19	.908
รวม	.947

ในการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรแต่ละตัวรวมทั้งค่ารวม พบว่ามีค่าเท่ากับ .947 และอยู่ในช่วง 0.7 - 1.00 แสดงว่าผู้วิจัยสามารถนำแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือของการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

บทที่ 4

การวิเคราะห์ผล

ตารางแสดงอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิทธิพล	b	beta	t	P-Value (Sig)
1. สภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน	.213	.206	2.606	.010*
2. ความพร้อมของหน่วยงาน	.155	.149	1.937	.054
3. ความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงาน	.146	.152	2.116	.036*
4. ความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงาน	.247	.236	2.961	.003*

ค่าสถิติ : R-square = .366 , df = 4 ,195 , F = 28.085 , P ≤ 0.05*

คำอธิบาย

เมื่อพิจารณาแยกเป็นตัวแปรอิทธิพลแต่ละตัวยังพบอีกว่า ตัวแปรอิทธิพลแต่ละตัวส่งผลต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพิจารณาจากค่า P-Value (Sig) ของแต่ละตัวแปรพบว่า มีเพียงตัวแปร 3 ตัว มีค่าต่ำกว่า 0.05 และในขณะเดียวกันตัวแปรอิทธิพลแต่ละตัวส่งผลต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 แตกต่างกัน กล่าวคือ ตัวแปรอิทธิพลด้านความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติการ

แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 มากที่สุด (beta = .236) ตามด้วยสภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน (beta = .206) และความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงาน (beta = .152) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุป และอภิปรายผล

สรุปผลการศึกษาและการอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาตามประเด็นต่อไปนี้ คือ

1.1 สรุปผลการศึกษาที่ข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมียุอายุอยู่ระหว่าง 31 -40 ปี วุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่อำนวยการ (CSO) และยังมีระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท

1.2 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และทดสอบสมมุติฐานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่สรุปตามวัตถุประสงค์ ได้แก่

1.2.1 ผลสรุปความคิดเห็นที่ต้องการสำรวจด้านความคิดเห็นของประชากรศาสตร์ที่ได้สำรวจจากการตอบแบบสอบถาม สภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้านค่อนข้างสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.03 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = .544 ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการปรับสภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้านสูงที่สุด โดยการจัดเตรียมอุปกรณ์การสื่อสารไว้เพื่อการติดต่อประสานงานกับทีมงาน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.26 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = .636 ความพร้อมของหน่วยงานค่อนข้างสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.11 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = .542 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดต้องการให้เกิดความพร้อมของหน่วยงานค่อนข้างสูง การวางแผนและตารางการทำงานให้พนักงานอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.22 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = .641 ความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงานค่อนข้างสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.96 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = .587 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้ความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงานสูงที่สุด โดยภาวะวิกฤติอาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.33 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = .666 ความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานค่อนข้างสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.18 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = .542 ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้เกิดความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานสูงที่สุด โดยมีการวางแผนการทำงานให้ตัวเอง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.40 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = .694 ประสิทธิภาพของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 ค่อนข้างสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 3.87 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = .565 ผู้ตอบ

แบบสอบถามทั้งหมดต้องการให้เกิดประสิทธิภาพของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะ
วิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 ค่อนข้างสูง โดยประเภทของการบริการยังคงมีให้
ลูกค้าได้ตามปกติ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.17 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = .775

1.2.2 ผลสรุปการศึกษาที่ต้องการวิเคราะห์ว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน ความ
พร้อมของหน่วยงาน ความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงาน ความพร้อมในการ
ปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมี
ภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 จากการศึกษาพบว่า
สภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน ความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงาน ความ
พร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงาน ผลการศึกษาดังกล่าวเป็นการสอดคล้องกับ
สมมุติฐานที่เสนอไว้อีกด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

ผลการศึกษาที่ได้รับสามารถถูกนำไปใช้ประโยชน์กับผู้ที่เกี่ยวข้องฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

1. กลุ่มองค์กรธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

โดยสามารถนำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปใช้เป็นแนวทางในด้านต่อไปนี้ คือ สามารถนำผลการศึกษาไป
ใช้ในการวางแผนเตรียมตัว สำหรับการทำงานที่บ้านของพนักงานให้เหมาะกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่
บ้าน ความพร้อมของหน่วยงาน ความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงาน และความพร้อมในการปรับตัว
ของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กรโดยตรง

1.1 การที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จะได้ประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมี
ภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 สำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์นั้น ต้องคำนึงถึง
อิทธิพลในด้านต่าง ๆ และจากผลการสำรวจการตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคาร ตัวแปร
อิทธิพลความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้าน
ขณะมีภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 มากที่สุด ตามด้วยสภาพแวดล้อมการทำงานที่
บ้าน และความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงาน ตามลำดับ

1.2 สภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยภาพรวมมีความคิดเห็นใน
เรื่อง สภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้านค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาถึงปรับสภาพแวดล้อมแต่ละส่วนแล้ว
พบว่า ต้องการปรับสภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้านสูงที่สุด โดยการจัดเตรียมอุปกรณ์การสื่อสารไว้
เพื่อการติดต่อประสานงานกับทีมงานปรับสภาพแวดล้อมของการทำงานที่บ้านค่อนข้างสูง การ
วางแผนทำงานในแต่ละวัน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายในแต่ละวัน การจัดเตรียมอุปกรณ์ในการ
ทำงานให้สามารถทำงานได้ตามเป้าหมาย มีกำหนดเวลาพักอย่างชัดเจน เพื่อให้สมองได้พักผ่อนการ
จัดมุมทำงาน เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศให้เกิดสมาธิในการทำงานและการขจัดสิ่งรบกวนในการ
ทำงาน เช่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ หรือสัตว์เลี้ยง

1.3 ความพร้อมของหน่วยงาน พบว่า อธิบายได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยภาพรวมมีความคิดเห็นในเรื่อง ความพร้อมของหน่วยงานค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาถึงความพร้อมของหน่วยงานแต่ละส่วนแล้วพบว่า ต้องการให้เกิดความพร้อมของหน่วยงานค่อนข้างสูง การวางแผนและตารางการทำงานให้พนักงานอย่างชัดเจน การจัดระบบติดตามการทำงานและการรายงานผลงานที่รับผิดชอบในขณะที่ทำงานที่บ้าน การชี้แจงถึงเหตุจำเป็นที่ต้องมีการทำงานที่บ้าน การชี้แจงระเบียบในการทำงานที่บ้านอย่างชัดเจน เช่น การบันทึกเวลา การประเมินผลงาน การปรับค่าตอบแทน เป็นต้น การจัดวิดีโอคอลเพื่อพูดคุยกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานก่อนเริ่มการทำงานในแต่ละวัน และการจัดการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสารประสานงานระหว่างธนาคารกับลูกค้า

1.4 ความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยภาพรวมมีความคิดเห็นในเรื่อง ความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาถึงความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานแต่ละส่วนแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้เกิดความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานสูงสุด มีการวางแผนการทำงานให้ตัวเอง มีการเตรียมข้อมูลของงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำช่วงการทำงานที่บ้าน มีการติดตามลูกค้าที่อยู่ในความดูแล เพื่อแนะนำบริการที่สามารถช่วยเหลือลูกค้าที่ประสบปัญหาทางธุรกิจ มีการทำความเข้าใจกับวิธีการทำงานในภาวะวิกฤติที่หน่วยงานได้ให้ความรู้ มีการเตรียมข้อมูลของลูกค้าให้ครบถ้วนก่อนเริ่มการทำงานที่บ้านและมีการวางแผนการใช้จ่ายส่วนตัวในช่วงภาวะวิกฤติ

2. นักวิชาการทั่วไป

สามารถนำผลศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน ความพร้อมของหน่วยงาน ความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของพนักงาน ความพร้อมในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของงานในการทำงานที่บ้านขณะมีภาวะวิกฤติ/การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 นำไปเป็นแนวทางการรู้และข้อมูลเบื้องต้น เนื่องด้วยเคยมีผู้ได้ทำการวิจัยไว้ก่อนหน้าแล้ว และยังสามารถทำให้ผู้ที่ศึกษาทำวิจัยรุ่นต่อไปได้นำข้อมูลจากวิจัยเล่มนี้ไปเป็นแนวทางในการวิจัยต่อไปอีกด้วย

3. บุคคลทั่วไป

ทำให้ได้รับรู้ถึงข้อมูลมากขึ้นเกี่ยวกับการวางแผนเตรียมตัวสำหรับการทำงานที่บ้าน เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน ความพร้อมของหน่วยงานหรือบริษัทที่รับรองการทำงานที่บ้าน ซึ่งจะช่วยในการทำงานและยังทำให้พนักงานสามารถปรับตัวได้ง่ายมากขึ้น หากเกิดสถานะใด ๆ ก็ตาม อันจะส่งผลให้เกิดการเตรียมพร้อมในการปรับตัวของพนักงานเอง รวมทั้งองค์กรที่กำลังทำงานอยู่เช่นกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

ประเด็นที่พบว่าไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ผลการศึกษาที่พบว่า

ตัวแปรอิสระ คือ ความพร้อมของหน่วยงาน สาเหตุที่ไม่สอดคล้องอาจเนื่องจาก ได้แก่ ทางหน่วยงานมีการตัดสินใจที่ล่าช้า ในการจัดการทำงานที่บ้าน เนื่องด้วยเป็นหน่วยงานใหญ่ การจะให้พนักงานจำนวนหนึ่งต้องทำงานที่บ้านอาจจะไม่สะดวก เพราะระบบของหน่วยงานจำเป็นต้องใช้โปรแกรมเฉพาะทาง ซึ่งไม่สามารถจัดลงโปรแกรมให้กับพนักงานไว้ใช้ภายนอกได้ ในส่วนการวางแผนและตารางการทำงานไม่ค่อยมีชัดเจน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่บ้านไม่สามารถจัดสรรการทำงานได้อย่างเป็นระบบ

ดังนั้นผู้วิจัยครั้งต่อไปควรจะมีการแก้ไขเรื่องดังกล่าวโดย ความพร้อมของหน่วยงาน เพื่อดูผลที่เกิดขึ้น แล้วนำมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษานี้

4.1 ผู้วิจัยสำหรับโอกาสต่อไป ควรศึกษากับประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่น ๆ เพื่อขยายผลการศึกษาให้กว้างขวางมากขึ้น เพื่อนำผลการเปรียบเทียบเพื่อให้ได้ความรู้ในมุมมองที่กว้างขวาง ซึ่งจะได้สรุปเป็นภาพรวมของประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ต้องปฏิบัติงานที่บ้านในขณะที่ประสบกับสภาวะการเกิดโรคระบาดในครั้งนี้

4.2 ผู้วิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาเทคนิคในการวิจัยประเภทอื่น เช่น การใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย เพื่อประโยชน์ต่อไปนี้ ได้แก่

4.2.1 เพื่อต้องการความแม่นยำของผลที่ได้รับไม่ว่าผลที่ได้รับจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีมาก่อนหน้านี้

4.2.2 เพื่อค้นหาเหตุในเชิงลึกถึงเหตุผลที่ผลการศึกษาบางประเด็นไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้านี้

4.3 ผู้วิจัยครั้งต่อไปอาจเลือกใช้สถิติอื่น ๆ ที่ทำให้ผลการศึกษา มีความชัดเจนมากขึ้น

บรรณานุกรม

ธนาคารกรุงเทพ. (20 มีนาคม 2020). *Work From Home หนี้ยัยระบาด COVID-19*. เข้าถึงได้จาก

<https://www.bangkokbanksme.com/en/covid-19-work-from-home>

Blockdit. Bangkok Bank Careers. (5 เมษายน 2020). *อยู่บ้านก็อาจเสี่ยงได้ เพื่อนคู่คิดแนะนำ*

เคล็ดลับ Work From Home หนี COVID-19 อย่างปลอดภัย. เข้าได้ถึงจาก

<https://www.blockdit.com/articles/5e8942c25a2b0e0cc26a3c4f>

Blockdit. Bangkok Bank Careers. (19 เมษายน 2020). *10 แนวทางปฏิบัติ ป้องกัน COVID-19*

เชื่อว่าเวลาแบบนี้ถ้าไม่จำเป็นคงไม่มีใครอยากออกจากบ้าน แต่ถ้าเสี่ยงไม่ได้ วันนี้เรามีวิธี

เตรียมตัว ตั้งแต่ออกจนเข้าบ้าน. เข้าได้ถึงจาก

<https://www.blockdit.com/articles/5e9bffd50c37860c8ffffe57>

ธนาคารกรุงเทพ. (27 มีนาคม 2020). *Work From Home ทำงานที่บ้านให้ได้งาน*. เข้าถึงได้จาก

<https://www.bangkokbanksme.com/en/work-from-home>