

ความคิดเห็นต่อการทำงานที่บ้านของพนักงาน

ธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่

OPINIONS ON WORK AT HOME OF EMPLOYEES

SIAM COMMERCIAL BANK HEAD OFFICE

สุภัค พลจันทร์

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

SUPUK PHOLCHANTUEK

6314060032@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อการทำงานที่บ้านของพนักงานไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการทำงานที่บ้านของพนักงานไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ได้แก่ด้านแรงจูงใจในการทำงานที่บ้าน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเทคโนโลยี ด้านความสะดวก ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 28.0.1.1) หาค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า

1) ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามต่อพนักงานไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ 20 – 30 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00, 41 – 50 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และ 51 – 60 ปี จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุงาน 6 – 10 ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาคือ 1- 5 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00, 11 – 20 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00, น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และ 21 -30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50, 20,001 – 30,000 บาท

จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และ มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และ ปริญญาเอก จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

2) ความคิดเห็นต่อการทำงานที่บ้านของพนักงานไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านแรงจูงใจในการทำงานที่บ้าน ด้านเทคโนโลยี และด้านความสะดวก ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** ความคิดเห็น, การทำงาน, พนักงาน

## ABSTRACT

The purpose of this study was to study opinions on working at home of SCB head office employees, namely motivation for working at home. Performance technology convenience The perception of the benefits Classified by personal factors such as sex, age, age of work, average monthly income. education level The population in this research was employees of Siam Commercial Bank Headquarters, a sample group of 400 people who answered the questionnaire. (Frequencies) Percentage Mean (x) Standard Deviation (SD)

The results were found that 1) The researcher distributed the questionnaire to the employees of the SCB Office. There were 400 respondents, mostly 360 females, representing 90 0.00 percent, and 40 percent of males. 10.00 Most of them were aged 31-40 years, 180 people, representing 45.00 percent, followed by 20-30 years, 160 people, representing 40.00 percent, 41-50 years, 60 people, representing 15.00 percent, and 51-60 years old. 0 people, representing 0.00 percent, respectively. Most of them are 6-10 years old, 190 people, representing 47.50%, followed by 1-5 years, 100 people, accounting for 25.00 percent, 11 - 20 years, 80 people. accounted for 20.00 percent, less than 1 year of 20 people accounted for 5.00 percent and 21 -30 years of 10 people accounted for 2.50% respectively, most of them had average monthly income 40,001 – 50,000 baht, 140 people accounted for 35.00 percent, followed by 30,001 - 40,000 baht, 130 people, representing 32.50, 20,001 - 30,000 baht, 110 people, accounting for 27.50 and more than 50,000 baht, 20 people, accounting for 5.00 percent, respectively. Most of them have a level Education, bachelor's degree, 260 people, representing a hundred 65.00 per person, followed by master's degree 140 people, representing 35.00 percent, and doctoral degree 0 people, representing 0.00 percent, respectively.

2) Overall opinions towards working at home of SCB head office staff are at a high level. When considering each aspect, it was found that The aspect that was at the highest level was the perceived benefit. and efficiency at

work, respectively, and the aspect that was at a high level was the aspect of motivation to work at home. technology and convenience, respectively.

**Keyword:** opinion, work, employee

## บทนำ

จากสถานการณ์การระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นวิกฤตทางสาธารณสุขที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาสุขภาพประชาชนโดยตรง กระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมอย่างร้ายแรงเป็นวงกว้าง โดยเฉพาะด้านการท่องเที่ยว อุตสาหกรรม ที่ชะลอตัวลงจากการขาดรายได้ การจ้างงาน และอาจเป็นผลกระทบในระยะยาวด้านการศึกษา จากรูปแบบการสอนที่ถูกปรับเปลี่ยน รวมถึงผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ เนื่องจากมีการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 อย่างกว้างขวาง ทำให้เกิดจำนวนผู้ป่วยและผู้เสียชีวิตสะสมเพิ่มขึ้นต่อเนื่องทั่วโลก สำหรับประเทศไทยการควบคุมการแพร่เชื้อในภาวะการระบาดของ COVID-19 เป็นการรับมือภายใต้คำแนะนำของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ที่ต้องคำนึงถึงระดับความเสี่ยงกับประสิทธิภาพการรักษาระยะห่างระหว่างบุคคลของประชาชน เพราะเชื้อไวรัสสามารถแพร่กระจายจากคนสู่คนได้ ผ่านทางการไอ จาม สัมผัสน้ำมูก น้ำลาย และจากวิกฤติการแพร่ระบาด COVID-19 กรมควบคุมโรค ได้ยกระดับศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน กรณีโรคปอดอักเสบรุนแรงจากเชื้อไวรัส เมื่อวันที่ 6 มกราคม 2563 จนถึงปัจจุบัน พร้อมเสนอแนวทางปฏิบัติดูแลสุขอนามัยส่วนบุคคลสำหรับประชาชนทั่วไป เพื่อป้องกันโรคมิให้เกิดการแพร่กระจายไปสู่คนหมู่มากในวงกว้าง โดยเฉพาะมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) นับเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยลดการแพร่ระบาดของ COVID-19

การเตรียมความพร้อมขององค์กรภาครัฐและเอกชน ที่ประสบผลกระทบทางเศรษฐกิจจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในภาวะที่ต้องปฏิบัติตามมาตรการการรักษาระยะห่างทางสังคม ด้วยเพราะบุคลากรมีลักษณะการทำงานร่วมกัน ซึ่งจัดเป็นความเสี่ยงสูงที่จำเป็นต้องควบคุม จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องคิดทบทวนในหลายองค์กร เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดและรักษาหรือคงไว้ซึ่งผลิตผลหรือรายได้ หลายองค์กรได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานจากทำที่ออฟฟิศเป็นการทำงานจากที่บ้าน เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 นอกจากนี้ยังทำให้องค์กรสามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายสำนักงานได้อีกมาก และพนักงานได้ลดระยะเวลาการเดินทางมาทำงานที่ออฟฟิศ มีเวลาที่จะอยู่บ้านมากขึ้น ได้พบเจอครอบครัวมากขึ้น ประหยัดค่าเดินทาง และสามารถทำงานได้อย่างอิสระมากขึ้น แต่ก็ยังมีข้อเสียคือการทำงานที่บ้าน อาจทำให้ ปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานหายไป หรือบางคนที่ยังต้องทำงานที่ต้องพบเจอลูกค้า หรือประสานงานกับหน่วยงานต่างๆอาจจะดำเนินการได้ยากขึ้น มีค่าใช้จ่ายในส่วนของคุณค่าไฟฟ้า ที่เพิ่มมากขึ้น หรือบางคนอาจจะไม่สะดวกที่จะทำงานที่บ้านเนื่องจากไม่มีพื้นที่มากพอที่จะสามารถจัดสรรสำหรับการทำงานได้ หรือในบ้านอาจจะมีคนในครอบครัวอยู่กันหลายคน ทำให้ขาดสมาธิในการทำงาน รวมถึงการที่ต้องปรับตัวเพื่อใช้เทคโนโลยีสำหรับการทำงานที่บ้านมากขึ้น เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการทำงานที่บ้านอย่างมาก

เนื่องจากผู้วิจัยทำงานเป็นพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ทางธนาคารมีนโยบายให้พนักงานปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานจากออฟฟิศไปเป็นการทำงานที่บ้านแทน เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และทางธนาคารต้องการทดลองการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานขององค์กรให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่สามารถทำงานที่ไหนก็ได้ โดยดูจากผลลัพธ์ของการทำงานเป็นหลัก จึงทำให้พนักงานต้องทำงานที่บ้าน ซึ่งจากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยอยากศึกษาความคิดเห็นต่อการทำงานที่บ้านของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นขณะที่พนักงานทำงานที่บ้าน และหาวิธีการแก้ปัญหาให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการทำงานที่บ้านของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นต่อการทำงานที่บ้านของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความคิดเห็นต่อการทำงานที่บ้านของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านแรงจูงใจในการทำงานที่บ้าน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเทคโนโลยี ด้านความสะดวก ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ

#### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัยนี้ได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ โดยผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากร ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรไม่ทราบจำนวนแน่นอนประชากร ของ W.G.Cochran ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความเชื่อมั่น 95% ได้สัดส่วนประชากร 385 คน และได้ทำการเก็บแบบสอบถามมาทั้งหมด 400 คน

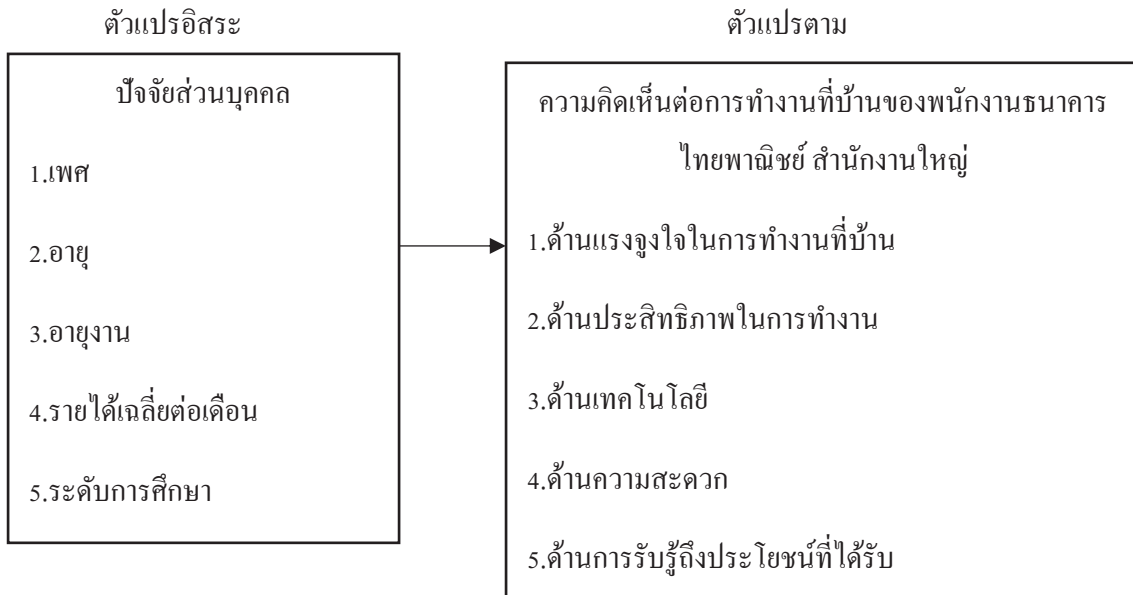
#### ขอบเขตด้านระยะเวลา

งานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะช่วงเวลา เดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2565

## ประโยชน์ที่จะได้รับจากงานวิจัย

1. เพื่อได้ทราบความคิดเห็นต่อการทำงานที่บ้านของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่
2. เพื่อได้ทราบปัญหาต่อการปฏิบัติตามนโยบายทำงานที่บ้านของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

สิริพร บุญนันทน์ (2559) สรุปว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้นโดยมีอารมณ์ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ตาม อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ความคิดเห็นอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาการแสดงออกความคิดเห็นอาจทำได้ด้วยคำพูด หรือการเขียนก็ได้

สิริพร บุญนันทน์ (2559) ได้กล่าวถึงความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกทางถ้อยคำ (verbal expression) เกี่ยวกับทัศนคติความเชื่อหรือค่านิยมแต่ความคิดเห็นไม่ใช่สิ่งเดียวกับทัศนคติ เพราะในตัวของมันเองไม่จำเป็นต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทางอารมณ์หรือพฤติกรรม

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์

ประนอม สโรชมาน (2550) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่เราได้รู้สึกได้ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งนั่นก็คือ การแปลหรือตีความหมายจากการรับรู้ความรู้สึกที่ได้ออกเป็นความหมายที่เราเข้าใจและที่เราเข้าใจ

สมัย จิตหมวด (2550) กล่าวว่า การรับรู้ คือ อารมณ์สัมผัสที่มีความหมาย ซึ่งเป็นการแปลความหรือตีความการรับสัมผัสที่ได้รับออกมาเป็นความหมายอันเป็น สิ่งที่เรารู้จัก และเข้าใจกัน ในการแปลหรือตีความหมายของการสัมผัสนั้น จำเป็นที่จะต้องใช้ประสบการณ์ในอดีตหรือความรู้ในอดีตหรือความชัดเจนที่เคยประสบพบเจอมาก่อน

### ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารไทยพาณิชย์หรือ SCB นับเป็นธนาคารแห่งแรกของไทย โดยก่อตั้งขึ้นในนาม"บุคคัลกีย์" (Book Club) โดย พระเจ้าน้องยาเธอกรมหมื่นมหิศราชหฤทัย ขณะนั้นทรง ดำรงตำแหน่งเสนาบดี กระทรวง พระคลังมหาสมบัติใน พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) ปัจจุบัน ธนาคารไทยพาณิชย์ เปิดให้บริการทั้งสิ้น 1,070 สาขา ให้บริการทางการเงินครบวงจร โดยมีผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย นอกเหนือจากบริการเงินรับฝากและ ธุรกิจ ที่เกี่ยวกับการให้สินเชื่อ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งลูกค้าบุคคล ธนาคารให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ บริการบัตรเครดิต บัตรเดบิต บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการโอนเงินทั้งใน ประเทศและต่างประเทศ รวมถึงผลิตภัณฑ์เพื่อการลงทุนและ การประกัน ขณะที่ลูกค้าธุรกิจ ธนาคารให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเงินเพื่อธุรกิจ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อการค้าต่างประเทศ ผลิตภัณฑ์ บริหารเงิน ผลิตภัณฑ์ทางตลาดตราสารหนี้ และตลาดทุน บริการที่ปรึกษาทางการเงิน วาณิชธนกิจ รวมถึง บริการทางการเงินอื่น ๆ ด้วย

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณ วิจิตร (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานที่บ้านบุคลากรในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา COVID – 19 ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่จังหวัดพิษณุโลก (สคร.2พล.) จากวิกฤตทางสาธารณสุข อันเนื่องจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID- 19) ส่งผลโดยตรงต่อปัญหาสุขภาพประชาชน และกระทบต่อเศรษฐกิจสังคมร้ายแรงเป็นวงกว้าง มาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ด้วยการ ทำงานที่บ้าน (Work From Home, WFH) เป็นทางเลือกใหม่ที่เป็น โอกาสป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID – 19 การศึกษารุ่นนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนาย้อนหลัง มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการทำงานที่บ้านของ บุคลากรในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา COVID – 19 ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่จังหวัด พิษณุโลก (สคร.2พล.) ประชากรที่ศึกษาได้จากการเลือกแบบเจาะจง คือ บุคลากรที่ได้รับคำสั่งให้ WFH ระหว่างเดือน เมษายน ถึง พฤษภาคม 2563 มีรูปแบบการทำงานที่บ้าน โดยใช้เทคโนโลยี นวัตกรรม I am SARABAN และ Check-in Work From Home Web Application Online ที่สร้างขึ้นจากแนวคิด Digital Transformation แปลงสภาพการทำงานรูปแบบเดิมเป็นดิจิทัล นำมาใช้ ประโยชน์ด้านการสื่อสารข้อมูลทางราชการและบันทึกข้อมูลการทำงานของบุคลากรที่ WFH แทนการทำงานใน รูปแบบเดิม ผลการศึกษา พบว่า บุคลากร สคร.2 พล. จำนวน 92 คน จาก กลุ่มงาน ที่ได้รับ คำสั่งอนุมัติให้ ปฏิบัติงาน WFH และให้แสดงตนลงเวลาปฏิบัติงานไม่เกิน 08.30 น. และออกปฏิบัติงานตั้งแต่ 16.30 น.

มีการทำงานจากบ้านโดยใช้โปรแกรมดังกล่าว รวมจำนวน 969 ครั้ง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่ WFH ลงเวลาเข้าปฏิบัติงานตรงเป็ยบ ภายในเวลา 08.30 น. ร้อยละ 95.2 มีภาวะสุขภาพก่อนปฏิบัติงานในภาวะ ปกติ ร้อยละ 98.5 และมีความพอใจถึงพึงพอใจมากต่อผลการปฏิบัติงาน ร้อยละ 98.8 ประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติงานจากผู้ใช้งาน โปรแกรม I am SARABAN และ Check-in Work From Home Web Application จำนวน 77 คน มีความพึงพอใจใน ภาพรวมระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.28 และ 3.42 ตามลำดับ โดยเกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้จริงในการปฏิบัติงาน และ คຸ້มค่า ลงทุนน้อยแต่ได้ประโยชน์มาก แต่การประเมินคุณภาพของงาน ควรให้มีการประเมินจากบุคคลภายนอกองค์กร ด้วยเช่นกัน

ดวงพร บุญเม้ง (2563) การวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการทำงาน from home ของบุคลากรในภาครัฐ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับ ประสิทธิภาพการ ดำเนินการทำงานแบบ Work from home และเพื่อศึกษาผลกระทบของปัจจัยที่มีต่อระดับความคิดเห็นของบุคลากรใน การ Work from home ในอนาคต โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คือ บุคลากรในภาครัฐ จำนวน 269 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและวิเคราะห์ผลด้วย โปรแกรมทางสถิติ SPSS ด้วยค่าเฉลี่ยค่าร้อยละค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Chi – square) และผลกระทบ (F – test Anova) ผลการศึกษาจากปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการทำงาน from home ในการ วิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านอุปกรณ์และ เทคโนโลยีซึ่งจากการวิเคราะห์สรุปได้ว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านนโยบาย องค์กร ด้านอุปกรณ์ และเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการ Work from home ปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อการทำงานในอนาคตไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกันมี ผลกระทบต่อการเตรียมความพร้อมแตกต่างกัน และปัจจัยด้านนโยบายองค์กรอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่แตกต่างกันมี ผลกระทบต่อการทำงานในอนาคตและการเตรียมความพร้อมไม่แตกต่างกัน

มนัสนันท์ ศรีนาคาร์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การทำงานทางไกลและที่บ้าน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ของการใช้ทำงานทางไกลและที่บ้าน ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน เปรียบเทียบกับการ ทำงานแบบดั้งเดิม รวมทั้งศึกษาข้อดีของการทำงานทางไกลและที่บ้าน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับการทำงานในยุค แห่งการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาจำนวน 297 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ทำงานที่สำนักงาน (ร้อยละ 79.8) ใช้เวลาทำงานที่สำนักงานและที่บ้านครั้งต่อครั้ง (ร้อยละ 11.1) และเวลาส่วนใหญ่เป็น การทำงานทางไกลหรือที่บ้าน (ร้อยละ 9.1) นอกจากนี้ พบว่าเพศ ลักษณะงาน รายได้และเงินเดือน การใช้ระบบการ ประชุมทางไกล และการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับการทำงานทางไกลและที่บ้าน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติและเมื่อเปรียบเทียบความเห็นของผู้ที่ทำงานทางไกล และที่บ้านกับผู้ทำงานแบบดั้งเดิมหรือทำ ภายในสำนักงาน พบว่าการทำงานทางไกลหรือที่บ้านดีกว่าการทำงานแบบเดิมตามลำดับดังนี้ มีอิสระในการทำงานมาก ขึ้น สุขภาพจิตดีขึ้น มีความสุขมากกว่าเดิม ความขัดแย้งลดลง พนักงานมีความมั่นใจในการตัดสินใจและการกระทำ

ของตนเองมากกว่าเดิม มีผลงานมากขึ้นกว่าเดิม งานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานได้ดีกว่าเดิม สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาได้ดีกว่าเดิม และรายได้และเงินเดือนเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม

ธิติ ทองอำพัน (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน โดยมีปัจจัยที่ศึกษาทั้งหมด 8 ปัจจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามในเดือนเมษายน 2564 จากผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานที่บ้านจำนวน 621 คนและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณวิธี Stepwise พบว่าตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปรได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานเทคโนโลยีสำหรับการทำงานที่บ้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานช่วยให้การทำงานสะดวกรวดเร็ว องค์กรสนับสนุนให้ทำงานที่บ้านและ ซอฟต์แวร์ที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานเทคโนโลยีสำหรับการทำงานที่บ้านการทำงานที่ทำให้ประสบความสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายร่วมกันอธิบายความผันแปรประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน ได้ร้อยละ 40.5

### วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ โดยเลือกศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานที่ต้องเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากสำนักงานเป็นการทำงานที่บ้าน กลุ่มตัวอย่างเนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้ทำการศึกษาจากเอกสารที่มีอยู่แล้วพร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมสำหรับพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ โดยดำเนินการดังนี้

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษาสูงสุด มีจำนวน 5 ข้อ



ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ 5 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับดังนี้ เกณฑ์การให้คะแนน ระดับความคิดเห็น การให้คะแนน มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถาม ความคิดเห็นต่อการทำงานที่บ้านของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ และ ตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่า ครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน พิจารณา ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและ การใช้ภาษาที่เหมาะสม ของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50–1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำ กว่า 0.50 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้
3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาเสนอต่ออาจารย์ ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาขั้นสุดท้ายและนำมาปรับปรุงเพื่อความสมบูรณ์อีกครั้ง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามทางออนไลน์ โดยใช้ Google Form
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับวิเคราะห์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการทำงานที่บ้านของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อการทำงานที่บ้านของพนักงานไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามต่อพนักงานไทยพาณิชย์ สำนักงาน มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ 20 – 30 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00, 41 – 50 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และ 51 – 60 ปี จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุงาน 6 – 10 ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาคือ 1- 5 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00, 11 – 20 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00, น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และ 21 -30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50, 20,001 – 30,000 บาทจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และ มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และ ปริญญาเอก จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

### ความคิดเห็นต่อการทำงานที่บ้านของพนักงานไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่

ความคิดเห็นต่อการทำงานที่บ้านของพนักงานไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านแรงจูงใจในการทำงานที่บ้าน ด้านเทคโนโลยี และด้านความสะดวก ตามลำดับ

### ด้านแรงจูงใจในการทำงานที่บ้าน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ องค์กรให้ความสำคัญต่อรูปแบบการทำงานที่บ้านในระยะยาว ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ องค์กรมีความยืดหยุ่นสำหรับเวลาเข้าทำงาน และเวลาเลิกงาน มีการสนับสนุนอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการทำงานที่บ้าน และมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบกระบวนการทำงานเพื่อให้ง่ายต่อการทำงานที่บ้าน ตามลำดับ

### ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถทำงานที่ได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด มีเวลาศึกษาและปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และสามารถทำงานที่บ้านได้ดีเทียบเท่าการทำงานที่สำนักงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สามารถทำงานที่บ้านโดยไม่มีข้อผิดพลาด และทำงานที่บ้านโดยทำงานได้ปริมาณงานที่มากขึ้น ตามลำดับ

### ด้านเทคโนโลยี

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พร้อมปรับตัวเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความพร้อมในการสื่อสารไร้สายเพื่อการทำงานที่บ้าน และมีความพร้อมด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับการทำงานที่บ้าน ตามลำดับ

### ด้านความสะดวก

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถแบ่งเวลาการทำงานกับเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายรายเดือนได้มากขึ้น และได้รับความสะดวกในการทำงานที่บ้าน ตามลำดับ

### ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ รู้สึกปลอดภัยจากการลดการพบปะผู้คนในช่วงที่มีโรคระบาดโควิด 19 มีเวลาร่วมกับครอบครัวมากขึ้น เห็นถึงประโยชน์ของการทำงานที่บ้าน รู้สึกมีอิสระในการทำงานมากกว่าทำงานที่สำนักงาน และรู้สึกสบายใจในการทำงานที่บ้าน ตามลำดับ

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อการทำงานที่บ้านของพนักงานไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการทำงานที่บ้านของพนักงานไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ได้แก่ด้านแรงจูงใจในการทำงานที่บ้าน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเทคโนโลยี ด้านความสะดวก ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 28.0.1.1) หาค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามต่อพนักงานไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ 20 – 30 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00, 41 – 50 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และ 51 – 60 ปี จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุงาน 6 – 10 ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาคือ 1- 5 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00, 11 – 20 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00, น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และ 21 -30 ปี จำนวน 10 คน

คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50, 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และ มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และ ปริญญาเอก จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

2) ความคิดเห็นต่อการทำงานที่บ้านของพนักงานไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านแรงจูงใจในการทำงานที่บ้าน ด้านเทคโนโลยี และด้านความสะดวก ตามลำดับ

## อภิปรายผลการศึกษา

### ด้านแรงจูงใจในการทำงานที่บ้าน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ องค์กรให้ความสำคัญต่อรูปแบบการทำงานที่บ้านในระยะยาว ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ องค์กรมีความยืดหยุ่นสำหรับเวลาเข้าทำงาน และเวลาเลิกงาน มีการสนับสนุนอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการทำงานที่บ้าน และมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบกระบวนการทำงานเพื่อให้ง่ายต่อการทำงานที่บ้าน ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติพรรณ หอมอุดมทรัพย์ (2562) งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่องทัศนคติในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท คูลดเฟรช จำกัดมาตร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้คือ ทัศนคติในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท คูลดเฟรช จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านคุณลักษณะของงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านเพื่อนร่วมงาน และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

### ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถทำงานที่ได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด มีเวลาศึกษาและปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และสามารถทำงานที่บ้านได้ดีเทียบเท่าการทำงานที่สำนักงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สามารถทำงานที่บ้านโดยไม่มีข้อผิดพลาด และทำงานที่บ้านโดยทำงานได้ปริมาณงานที่มากขึ้น ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณา วิจิตร (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานที่บ้านบุคลากรในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา COVID – 19 ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่จังหวัดพิษณุโลก (สคร.2พล.) พบว่า บุคลากร สคร.2 พล. ร้อยละ 98.5 และมีความพอใจถึงพึงพอใจมากต่อผลการปฏิบัติงาน ร้อยละ 98.8 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานจาก

ผู้ใช้งาน โปรแกรม I am SARABAN และ Check-in Work From Home Web Application จำนวน 77 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.28 และ 3.42 ตามลำดับ

### **ด้านเทคโนโลยี**

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มึ่ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พร้อมปรับตัวเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน ส่วนข้อที่มึ่ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความพร้อมในการสื่อสารไร้สายเพื่อการทำงานที่บ้าน และมีความพร้อมด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับการทำงานที่บ้าน ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร บุญเม้ง (2563) การวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการทำงาน from home ของบุคลากรในภาครัฐ” สรุปได้ว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านอุปกรณ์ และเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการ Work from home ปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อการทำงานในอนาคดไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อเตรียมความพร้อมแตกต่างกัน และปัจจัยด้านนโยบายองค์กรอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อการทำงานในอนาคดและการเตรียมความพร้อมไม่แตกต่างกัน

### **ด้านความสะดวก**

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มึ่ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถแบ่งเวลาการทำงานกับเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายรายเดือนได้มากขึ้น และได้รับความสะดวกในการทำงานที่บ้าน ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนัสนันท์ ศรีนาคาร์ (2563) การศึกษาเรื่องการทำงานทางไกลและที่บ้าน พบว่าการทำงานทางไกลหรือที่บ้านดีกว่าการทำงานแบบเดิมตามลำดับดังนี้ มีอิสระในการทำงานมากขึ้น สุขภาพจิตดีขึ้น มีความสุขมากกว่าเดิม ความขัดแย้งลดลง พนักงานมีความมั่นใจในการตัดสินใจและการกระทำของตนเองมากกว่าเดิม มีผลงานมากขึ้นกว่าเดิม งานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานได้ดีกว่าเดิม สามารถสื่อสารและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาได้ดีกว่าเดิม และรายได้และเงินเดือนเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม

### **ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ**

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มึ่ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ รู้สึกปลอดภัยจากการลดการพบปะผู้คนในช่วงที่มีโรคระบาดโควิด 19 มีเวลาร่วมกับครอบครัวมากขึ้น เห็นถึงประโยชน์ของการทำงานที่บ้าน รู้สึกมีอิสระในการทำงานมากกว่าทำงานที่สำนักงาน และรู้สึกสบายใจในการทำงานที่บ้าน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิติ ทองอำพัน (2564) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน พบว่าตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานเทคโนโลยีสำหรับการทำงานที่บ้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานช่วยให้การทำงานสะดวกรวดเร็ว องค์กรสนับสนุนให้ทำงานที่บ้านและ ซอฟต์แวร์ที่เอื้ออำนวยต่อการใช้

งานเทคโนโลยีสำหรับการทำงานที่บ้านการทำงานที่ทำให้ประสบความสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายร่วมกันอธิบายความผันแปรประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้านได้ร้อยละ 40.5

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

**ด้านแรงจูงใจในการทำงานที่บ้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก** สิ่งที่ต้องแก้ไข ปรับปรุง หรือเพิ่มเติม คือ องค์กรควรให้ความสำคัญต่อรูปแบบการทำงานที่บ้านในระยะยาว คือ อยากให้ธนาคารมีนโยบายชัดเจนในการทำงานที่บ้านในระยะยาว เพราะพนักงานจะได้วางแผนการทำงานที่บ้านในระยะยาวได้อย่างชัดเจน เช่น กลับไปทำงานที่บ้านต่างจังหวัดเพื่ออยู่กับครอบครัว ไม่ต้องเช่าหอพักในกรุงเทพฯ หรือเช่าหอพักใกล้สำนักงาน ก็จะสามารถช่วยให้พนักงานประหยัดค่าใช้จ่ายได้

**ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด** สิ่งที่ต้องแก้ไข ปรับปรุง หรือเพิ่มเติม คือ ควรสนับสนุน ความสามารถในการทำงานที่บ้านได้สำเร็จตรงเวลาที่กำหนด ต่อไปเช่น การกำหนดระยะเวลาส่งงานที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานได้บริหารเวลาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถทำงานส่งทันตามเวลาที่กำหนด

**ด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก** สิ่งที่ต้องแก้ไข ปรับปรุง หรือเพิ่มเติม คือ ควรเพิ่มเติมการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน เช่น ถ้ามีการปรับปรุงโปรแกรมการทำงานต่างๆ ควรจัดอบรมให้พนักงานได้ทราบและเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ เพื่อช่วยให้พนักงานก้าวทันเทคโนโลยี และสามารถใช้งานโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ด้านความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก** สิ่งที่ต้องแก้ไข ปรับปรุง หรือเพิ่มเติม คือ เพิ่มเติมการแบ่งเวลาการทำงานกับเวลาทำงานได้อย่างเหมาะสม เช่น การให้อิสระในการทำงานกับพนักงานมากขึ้น ทำให้พนักงานสามารถจัดการกับเวลาได้อย่างเหมาะสมและเกิดความสุขในการทำงาน

**ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด** สิ่งที่ต้องแก้ไข ปรับปรุง หรือเพิ่มเติม คือ ควรทำให้พนักงานรู้สึกปลอดภัยจากการลดการพบปะผู้คนในช่วงที่มีโรคระบาดโควิด 19 เช่น การงดการประชุมแบบเจอกัน ควรจัดประชุมออนไลน์แทน เพื่อทำให้พนักงานรู้สึกปลอดภัยจากโรคระบาดโควิด 19

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมตัวแปรต่างๆ ในการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและรอบด้านมากยิ่งขึ้น
2. การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตในด้านพื้นที่การศึกษาวิจัยเฉพาะความคิดเห็นต่อการทำงานที่บ้านของพนักงานไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ แต่ยังไม่ได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นตัวแทนของพนักงานไทยพาณิชย์ ทั้งหมดจึงควร

ศึกษาขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมที่ทุกส่วนของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เพื่อจะได้ทราบว่าโดยภาพรวมแล้วความคิดเห็นต่อการทำงานที่บ้าน เป็นอย่างไร ซึ่งจะได้นำไปปรับปรุงนโยบายการทำงานที่บ้านให้ดียิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

ดวงพร บุญเม็ง 2563. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการทำงาน Work from home ของบุคลากรในภาครัฐ กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ชิตี ทองอำพัน 2564. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ประนอม สโรชมาน 2550. การรับรู้พฤติกรรมนักท่องเที่ยว: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มนัสนันท์ ศรีนาคาร 2563. การทำงานทางไกลและที่บ้าน. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์/กรุงเทพฯ.

วรรณ วิจิตร 2563. ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานที่บ้านบุคลากรในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา COVID – 19 ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่จังหวัดพิษณุโลก (สคร.2พล.). วารสารวิชาการป้องกันควบคุมโรค สคร.2 พิษณุโลก: ปี ที่ - ฉบับที่ มกราคม - เมษายน 2564

สมัย จิตหมวด 2550. การรับรู้และทัศนคติต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สิริพร บุญนันท์ 2559. ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมของข้าราชการกรมสรรพสามิต. สถาบันบัณฑิต