

การบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน
ต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

การบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อ
ประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564



.....
ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์
ผู้วิจัย

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริสุข รักถื่น,
Ph.D.
อาจารย์ที่ปรึกษานิพนธ์

.....
ศฤง ชนานุศักดิ์,
Ph.D.
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
รองศาสตราจารย์วิจิตร รักธรรม,
Ph.D.
คณบดีวิทยาลัยการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหิดล

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทัศนีย์ สติมานนท์,
Ph.D.
กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษา
สารนิพนธ์ ดร.ศิริสุข รักถื่น ที่สละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อ
งานวิจัยที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นอกจากนี้ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ของมหาวิทยาลัยมหิดลการจัดการทุกท่านที่
ถ่ายทอดความรู้ในด้านต่างๆและประสบการณ์ที่มีค่ายิ่ง รวมถึงการสนับสนุนความอำนวยความสะดวกต่างๆใน
การได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆที่เรียน ที่ทำงาน ที่ให้คำแนะนำและกำลังใจ
ตลอดจนผู้ประกอบการในกลุ่มธนาคารที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูล จนได้ข้อมูลที่เป็นงานวิจัยที่
เป็นประโยชน์และสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี

อนึ่ง ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากมี
ข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้
จึงขอแสดงความขอบคุณไว้ ณ ที่นี้

ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์

การบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร

WORKING-FROM HOME MANAGEMENT FOR THE QUALITY OF LIFE ON EMPLOYEES WHICH INDICATES THEIR WORK EFFECTIENCY DURING COVID- 19 PANDEMIC IN BANK

ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์ 6250147

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริสุข รักถิ่น, Ph.D., ตฤณ ฆานานุศักดิ์, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทัศนีย์ สติมานนท์, Ph.D.

บทคัดย่อ

จากปัจจุบันการเชื่อมโยงข้อมูลสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ ดังนั้นการทำงานจากนอกสถานที่จึงจำเป็นในสถานการณ์ที่โรคระบาดรุนแรงโควิด-19 ที่ยังไม่สามารถควบคุมและยังไม่มียารักษา พนักงานจึงมีความยากลำบากในการเดินทางมาทำงาน ดังนั้น หลายๆ องค์กรจึงได้นำกระบวนการการทำงานการต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อทำงานจากบ้าน และคุณภาพชีวิตเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น การบริหารจัดการกระบวนการทำงานและคุณภาพชีวิตถือเป็นส่วนสำคัญและมีอิทธิพลต่อพนักงานในองค์กร การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีตัวแปรต้นคือปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ ปัจจัยกระบวนการทำงานซึ่งประกอบด้วย การวางแผนการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกล การอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ การเข้าถึงข้อมูลจากที่บ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึง และการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม ปัจจัยคุณภาพชีวิตซึ่งประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพียงพอ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องและปลอดภัย และความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน โดยมีตัวแปรตามคือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งประกอบด้วยคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และตัวแปรกำกับคือการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19

และความยากลำบากในการเดินทาง จากผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง มีประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธนาคารแตกต่างกัน 2) ปัจจัยการบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (Work From Home) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการวางแผนการและจัดทำแผนการทำงาน 3) คุณภาพชีวิตของพนักงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องและปลอดภัย

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากตัวแปรต้นคือปัจจัยกระบวนการบริหารงานและคุณภาพชีวิตของพนักงาน พบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตทุกตัวส่งผลต่อตัวแปรตามคือประสิทธิภาพการทำงาน โดยปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงานจะส่งผลกระทบต่อทุกด้านของประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด เมื่อพิจารณาตัวแปรกำกับคือปัจจัยการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 และความยากลำบากในการเดินทาง พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 และความยากลำบากในการเดินทางส่งผลให้ตัวแปรต้นและตัวแปรตามเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : การทำงานจากบ้าน/ กระบวนการทำงาน./ คุณภาพชีวิต/

ประสิทธิภาพการทำงาน/ การเดินทางลำบาก

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	
1.2 คำถามในการวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกระบวนการทำงานจากบ้าน	8
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	12
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับโควิด-19	15
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน	23
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
2.7 กรอบแนวคิดของการวิจัย	29
2.8 สมมติฐานของการวิจัย	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	31
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
3.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย	33
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	35
3.5 ที่มาของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย	36
3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	40
3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	108
5.1 สรุปผลการวิจัย	108
5.1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤต โควิด-19	108
5.1.2 ข้อมูลพฤติกรรมพื้นฐานในการเดินทางมาทำงาน	110
5.1.3 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤต โควิด-19 ของ พนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคาร ของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคาร	110
5.1.4 ปัจจัยด้านนโยบายด้านคุณภาพชีวิตพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคาร	112
5.1.5 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงาน กลุ่มธุรกิจธนาคาร	113
5.1.6 ปัจจัยด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 และความยากลำบากในการ เดินทางที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเปลี่ยนแปลงไป	114
5.2 อภิปรายผล	116
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการที่จะเป็นประโยชน์ในเชิงการจัดการและกลยุทธ์	
5.3.1 กลยุทธ์ระยะสั้น	119
5.3.2 กลยุทธ์ระยะยาว	120
5.4 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป	122

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	123
ภาคผนวก	127
ประวัติผู้วิจัย	136



สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารในกลุ่มธุรกิจธนาคาร จำแนกตาม การแบ่งธนาคาร	32
3.2	แสดงรายการตัววัดและที่มาของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย	36
4.1	แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานในองค์กร	43
4.2	แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตาม ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน ระยะเวลาที่ทำงาน จากบ้าน ความถี่การทำงานจากบ้าน ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานจากบ้าน ความต้องการสนับสนุนเพิ่มเติม ปัญหาที่พบในการทำงานจากบ้าน	46
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าสถิติ ร้อยละ (Percentage) นำมาแจกแจงจำนวน (ความถี่) และหาค่าร้อยละ	48
4.4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าสถิติ ร้อยละ (Percentage) นำมาแจกแจงจำนวน (ความถี่) และหาค่าร้อยละ	49
4.5	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าสถิติ ร้อยละ (Percentage) นำมาแจกแจงจำนวน (ความถี่) และหาค่าร้อยละ	50
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารจัดการกระบวนการ ทำงานจากบ้าน (Work From Home) ในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานกลุ่ม ธุรกิจธนาคารด้านการวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงาน	52
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารจัดการกระบวนการ ทำงานจากบ้าน (Work From Home) ในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานกลุ่ม ธุรกิจธนาคารด้านการอบรมเตรียมความพร้อมใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.8	54
แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคารด้านการเข้าถึงข้อมูลจากจากบ้านโดยเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล (Remote Working)	
4.9	55
แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคารด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platforms & Data Usage)	
4.10	56
แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตพนักงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	
4.11	57
แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตพนักงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	
4.12	58
แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตพนักงานด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัย	
4.13	59
แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตพนักงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน	
4.14	60
แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19	
4.15	61
แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความยากลำบากในการเดินทาง	
4.16	62
แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคารด้านคุณภาพของงาน	
4.17	63
แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคารด้านปริมาณของงาน	
4.18	64
แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคารด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
4.19	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคารด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	64
4.20	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 จำแนกตามเพศ	65
4.21	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 จำแนกตามอายุ	66
4.22	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ	67
4.23	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 จำแนกตามสถานภาพ	67
4.24	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ	68
4.25	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 จำแนกตามระดับการศึกษา	69
4.26	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	70
4.27	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านปริมาณของงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	70
4.28	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	71
4.29	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	71
4.30	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 จำแนกตามรายได้	72
4.31	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามรายได้	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.32 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 จำแนกตามตำแหน่ง	73
4.33 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่ง	75
4.34 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่ง	75
4.35 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน	76
4.36 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน	76
4.37 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณของงาน	77
4.38 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน	78
4.39 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน	79
4.40 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน	80
4.41 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.42	สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	82
4.43	สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน โดยมีตัวแปรด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ	83
4.44	สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน โดยมีตัวแปรด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19เป็นตัวแปรกำกับ	84
4.45	สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน โดยมีตัวแปรด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ	86
4.46	สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน โดยมีตัวแปรด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19เป็นตัวแปรกำกับ	87
4.47	สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาที่ใช้งาน โดยมีตัวแปรด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ	89
4.48	สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาที่ใช้งาน โดยมีตัวแปรด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19เป็นตัวแปรกำกับ	90
4.49	สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีตัวแปรด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.50	สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression) ของปัจจัยการบริหาร กระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานโดยมีตัวแปรด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19เป็นตัวแปรกำกับ	93
4.51	สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการ ทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน โดยมีตัวแปรเรื่องความ ยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ	99
4.52	สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression) ของปัจจัยการบริหาร กระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน โดยมีตัวแปร ความยากลำบากในการเดินทาง เป็นตัวแปรกำกับ	99
4.53	สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการ ทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านด้านเวลาที่ใช้งาน โดยมีตัวแปรเรื่อง ความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ	101
4.54	สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression) ของปัจจัยการบริหาร กระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาที่ใช้งาน โดยมีตัว แปรความยากลำบากในการเดินทาง เป็นตัวแปรกำกับ	102
4.55	สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการ ทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดย มีตัวแปรเรื่องความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ	105
4.56	สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression) ของปัจจัยการบริหาร กระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานโดยมีตัวแปรความยากลำบากในการเดินทาง เป็นตัวแปรกำกับ	105
5.1	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	120

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ	หน้า	
2.1	องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน Richard E. Walton (1973)	14
2.2	องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน	26
4.1	เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มกับด้านคุณภาพของงาน โดยมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ	85
4.2	เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มกับด้านปริมาณงาน โดยมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ	88
4.3	เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้านการเข้าถึงข้อมูลจากจากบ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูลกับด้านเวลาที่ใช้ในงาน โดยมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ	91
4.4	เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มกับด้านเวลาที่ใช้ในงาน โดยมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ	92
4.5	เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้านการวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลกับด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ	95
4.6	เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้านการวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลการอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ กับด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ	96
4.7	เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้านการเข้าถึงข้อมูลจากจากบ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล กับด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ	97

สารบัญรูปร่าง (ต่อ)

รูปภาพ	หน้า
4.8	98
เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้าน การใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มกับด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดย มีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ	
4.9	101
เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้าน การวางแผนการทำงานกับด้านปริมาณงาน โดยมีความ ยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ	
4.10	103
เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้าน การวางแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลกับด้าน เวลาที่ใช้ในงาน โดยมีความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ	
4.11	104
เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้าน การใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล กับด้าน เวลาที่ใช้ในงาน โดยมีความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ	
4.12	107
เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้าน การวางแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลกับด้าน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัว แปรกำกับ	

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การระบาดของไวรัสโคโรนา พ.ศ. 2562–2563 เป็นการระบาดทั่วโลกที่กำลังดำเนินไปของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19; โควิด-19) โดยมีสาเหตุมาจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ เริ่มต้นขึ้นในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 โดยพบครั้งแรกในนครอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน องค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้การระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ ในวันที่ 30 มกราคม 2563 และประกาศให้เป็นโรคระบาดทั่ว ในวันที่ 11 มีนาคม 2563 ณ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2563 เวลามาตรฐานกรีนิช 02.18 น. มีผู้ติดเชื้อยืนยันแล้วมากกว่า 10,585,152 คน ใน 210 ประเทศ และมีผู้เสียชีวิตจากโรคระบาดแล้วมากกว่า 513,913 คน และมีผู้หายป่วยแล้วมากกว่า 5,795,009 คน การตอบสนองทางสาธารณสุขทั่วโลก ประกอบด้วย การจำกัดการท่องเที่ยว การกักด่าน การห้ามออกจากเคหสถานเวลาจำกัด การยกเลิกการจัดงาน และการปิดสถานศึกษา นอกจากนี้ยังมีการกักด่าน และมีการออกคำแนะนำเกี่ยวกับการเดินทางไปยังภูมิภาคที่มีการแพร่เชื้อในระดับประชคม มีการปิดสถานศึกษาทั่วประเทศหรือส่วนท้องถิ่นอย่างน้อย 115 ประเทศ ส่งผลกระทบกับนักเรียนนักศึกษา มากกว่า 1.2 พันล้านคน การระบาดทั่วยังก่อให้เกิดอุบัติการณ์ ประกอบด้วย ความไม่มั่นคงทางสังคมและเศรษฐกิจ ไวรัสที่ก่อให้เกิดการระบาดนั้นรู้จักกันในชื่อ SARS-CoV-2 ซึ่งเป็นไวรัสใหม่ที่สัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับไวรัสโคโรนาในค้างคาว ไวรัสโคโรนาในลีน และไวรัสโคโรนาสายพันธุ์กลุ่มอาการทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง โดยเชื่อว่าไวรัสอาจมีต้นกำเนิดมาจากค้างคาวในสกุลค้างคาวมงกุฎอาการแรกสุดมีรายงานในวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2562 การวิเคราะห์วิทยาการระบาดของโรคระบาดทั่ว ทำให้องค์การอนามัยโลกและหลายรัฐบาลยอมรับว่าเหตุนี้เป็นการระบาดทั่วครั้งแรก ที่สามารถควบคุมได้อย่างน้อยในหลายภูมิภาคของโลก ทำให้มีผู้ที่เสียชีวิตจากโรค มีระยะเวลาตั้งแต่การพัฒนาอาการของโรคโควิด-19 ไปจนถึงแก่ชีวิตนั้นมีช่วงอยู่ระหว่าง 6 ถึง 41 วัน มีรายงานผู้เสียชีวิตมากกว่า 40 ประเทศและดินแดน ในทุกทวีป (Wikipedia, 2020 : online)

ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดที่รุนแรงของไวรัสโคโรนา ส่งผลให้หลายธุรกิจต้องปรับแผนการทำงานเพื่อป้องกันการระบาดของโรคในองค์กร และลดความเสี่ยงที่พนักงานจะ

ติดเชื้อจากภายนอก แต่ละองค์กร ไม่เพียงแต่ต้องสรรหามาตรการในการทำงานอย่างเดียวนั้น ยังต้องมีมาตรการในการเยียวยาพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 อีกด้วย เริ่มจาก นโยบายบริษัทช่วงโควิด-19 ระบาดซึ่งหลังจากมีประกาศการใช้ พรก.ฉุกเฉิน เพื่อควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้หลายบริษัทเห็นชอบนโยบายในการทำงานแบบ Work from Home มากขึ้น โดยอาจมีข้อกำหนดที่แตกต่างกันไป เช่น อนุญาตให้ Work from Home เฉพาะคนที่ต้องใช้บริการรถสาธารณะมาทำงาน หรือการผลัดเวรเพื่อเข้ามาทำงานที่ออฟฟิศ ซึ่งนโยบายการ Work from Home นี้ ใช้ได้เพียงแค่บางธุรกิจเท่านั้น แต่ธุรกิจการให้บริการที่ต้องมีการสัมผัสผู้คนคงหลีกเลี่ยงได้ยาก การออกแบบนโยบายสำหรับแต่ละธุรกิจจึงเป็นเรื่องสำคัญมาก ชั้นแรกของนโยบายป้องกันการระบาดที่ต้องงดกิจกรรมในที่สาธารณะ ทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การจัดอีเวนต์ และคอนเสิร์ตต้องหยุดชะงักลง ตามมาด้วยการปิดห้างสรรพสินค้า ร้านค้า ร้านอาหาร คาเฟ่ ธนาคารบางสาขาที่ต้องงดให้บริการเนื่องจากเป็นพื้นที่ปิดและมีระยะห่างในการทำกิจกรรมน้อยเกินไป การหยุดให้บริการนี้ทำให้ธุรกิจให้บริการขาดรายได้ แต่ยังมีรายจ่ายต่อเนื่องจากการจ่ายค่าจ้างรายเดือน ค่าเช่า ค่าน้ำ ค่าไฟ นโยบายแรก ๆ ก็คือการลดคน ลดค่าใช้จ่าย ที่ดูไม่ค่อยเป็นธรรมกับลูกจ้างเท่าไรนัก แต่เห็นผลเป็นรูปธรรมที่สุด แต่เมื่อพิจารณาให้ดีสถานการณ์นี้ไม่มีที่ท่าว่าจะจบลงได้ง่ายภายในระยะเวลา 1 เดือน การลดคนไม่ใช่ทางออกที่ดี หลายบริษัทจึงออกนโยบายใหม่ เพื่อการแก้ปัญหารายได้ และจำนวนคนทำงานในระยะยาว ส่วนนโยบาย Leave without pay ซึ่งเป็นหนึ่งในนโยบายที่นำมาใช้ในหลายบริษัท โดยเฉพาะบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง และการท่องเที่ยว อาทิ สายการบินต่าง ๆ โรงแรม รวมไปถึงธุรกิจอื่น ๆ ในกลุ่มเดียวกัน ที่ใช้นโยบายอนุญาตให้พนักงานลาพักแบบไม่รับเงินเดือน เนื่องจากเป็นอาชีพที่มีความเสี่ยงมาก และมีค่าใช้จ่ายสูง การให้พนักงานลาพักแบบไม่รับเงินเดือนจึงเป็นทางเลือกที่ดีในการลดความเสี่ยงการติดเชื้อ และลดค่าใช้จ่ายจากการทำงาน รวมไปถึงลดค่าใช้จ่ายในส่วนของการเช่าเพลิงด้วยการลดเที่ยวบินจากเมืองที่มีการแพร่ระบาดสูงในหลาย ๆ ประเทศ ซึ่งไม่คุ้มค่าเช่าเพลิงกับจำนวนผู้โดยสารที่ลดจำนวนลงไปจากการกักกันนักท่องเที่ยวหรือ lock down ส่วนนโยบาย Work from Home หลาย ๆ องค์กรต่างขนานรับนโยบาย อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติของรัฐบาล เป็นนโยบายการแก้ไขปัญหาการทำงานขอดนิยมนในช่วงโควิด-19 ระบาดมากที่สุด เพราะนอกจากจะประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนของการสำนักงานแล้ว พนักงานยังสามารถทำงานได้โดยสามารถลดความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัสที่อาจพบเจอระหว่างการเดินทาง หลายองค์กรเลือกใช้วิธีการประชุมงานผ่านวิดีโอทางไกล (VDO Conference) หรือผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อให้งานขับเคลื่อนต่อไปได้ตามปกติ ส่วนนโยบายให้ลาพักโดยจ่ายเงินเดือนตามกำหนด สำหรับธุรกิจร้านอาหารและธุรกิจให้บริการความบันเทิงที่ต้องงดให้บริการตามนโยบายของรัฐเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรค ไม่สามารถที่จะปลดคนออกได้

แต่ก็ไม่สามารถเปิดให้บริการได้ หรือสามารถเปิดให้บริการได้แค่การ Take away หรือ Delivery เท่านั้น หลายบริษัทจึงได้ออกนโยบายเพื่อช่วยเหลือพนักงานที่ไม่ได้มาทำงานตามปกติด้วยการให้หยุดพักแต่ยังได้รับค่าจ้างอยู่ ซึ่งบางบริษัทอาจจ่ายให้ 100% ตามปกติ หรือบางบริษัทอาจจ่ายเพียง 75% – 80% จากเงินเดือนปกติ หรืออย่างในประเทศอังกฤษ สิงคโปร์ ใต้หวัน และเกาหลีใต้ที่ออกเป็นมาตรการเยียวยา อุดหนุน ช่วยเหลือในเรื่องของภาระค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการ รวมถึงช่วยเหลือลูกจ้างที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 อีกด้วย และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการกักตัวในช่วงก่อนหน้าที่มีการระบาดของโควิด-19 จะทวีความรุนแรงขึ้นในประเทศซึ่งเป็นช่วงเทศกาลท่องเที่ยวของพนักงานส่วนใหญ่ ทำให้ต้องมีการกักตัวพนักงานที่เดินทางไปยังต่างประเทศเป็นเวลา 14 วัน และในปัจจุบันมีการขยายพื้นที่เสี่ยงจากต่างประเทศมาเป็นคนที่สัมผัสและไปในพื้นที่เสี่ยงเดียวกันกับผู้ติดเชื้อโควิด-19 แต่ละราย โดยทุกบริษัทใช้นโยบายขึ้นเด็คขาดเพื่อกำชับการให้รายละเอียดที่ชัดเจน และกักตัวอย่างจริงจัง รวมไปถึงการห้ามเดินทางออกต่างจังหวัด หากมีการฝ่าฝืน ปิดบัง หรือให้ข้อมูลไม่ตรงตามความจริงจะต้องถูกปลด ทั้งนี้เป็นไปเพื่อความปลอดภัยของพนักงานเอง และป้องกันการนำเชื้อจากที่อื่นมาแพร่ให้คนในออฟฟิศอีกด้วย โดยนโยบายการดำเนินงานของแต่ละบริษัทในช่วงที่โควิด-19 ทวีความรุนแรงในการระบาดมากยิ่งขึ้นอาจปรับเปลี่ยนได้ตามเงินทุนและค่าใช้จ่ายของแต่ละบริษัท ซึ่งต้องมีการสื่อสารให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจน เพราะเป็นประเด็นที่ละเอียดอ่อน ทั้งยังอยู่ในช่วงตั้งเครียดจากความรุนแรงในการระบาดและการรักษาที่ยังไม่ชัดเจน ดังนั้น บริษัทควรสร้างความเชื่อมั่น ดูแลใส่ใจพัฒนาเรื่องคุณภาพชีวิตให้แก่พนักงานเพื่อสัมพันธภาพที่ดีทั้งพนักงานทั้งองค์กรในระยะยาว เนื่องจากทรัพยากรบุคคลถือเป็นแรงขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ เมื่อองค์กรมุ่งเน้นพัฒนาความสามารถและศักยภาพในการทำงานของพนักงาน และมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน พนักงานก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและความรู้สึกที่ดีต่องาน ส่งผลให้การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อสัมพันธภาพที่ดีทั้งพนักงานทั้งองค์กรและคู่ค้าขององค์กรในระยะยาว (megaTON, 2020 : online)

มนุษย์ หรือเรียกอีกชื่อว่า คน นับว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อทุก ๆ ประเทศทั่วโลกในทุกมิติ ซึ่งประเทศไทยได้ให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาคน ดังแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) นอกจากนี้ คนจัดเป็นทุนทางปัญญา ซึ่งคุณค่าของคนที่อยู่ที่พฤติกรรมและผลของการทำงาน จึงทำให้องค์กรต่าง ๆ มุ่งเน้นเพื่อพัฒนาความสามารถและศักยภาพในการทำงานของบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น (กุสุมา แยมเกตุ, 2562 : 45-46)

หากพนักงานมีคุณภาพมีชีวิตการทำงานที่ดี ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและความรู้สึกที่ดีต่องาน ซึ่งส่งผลดีต่อองค์กร 3 ประการ คือ 1.ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร 2.ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน และ 3.ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้

ทำงาน ปัจจุบันการทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง และเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใดๆ และในอนาคตอันใกล้มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก จึงทำให้คนเราทำงานเพื่อดำรงชีวิตอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน อีกทั้งภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดังนั้นสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมทำให้เกิดความสุขความมั่นคง หากทำงานอย่างมีความสุขจะเป็นปัจจัยที่ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จการทำงานและมีคุณภาพ นอกจากจะนำรายได้มาสู่ตัวเราแล้ว ยังสร้างผลงานให้กับองค์กรอีกด้วย องค์กรทุกภาคส่วนควรหันมาใส่ใจเรื่องการพัฒนาคนให้มากขึ้น ยิ่งในช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอย ย่อมมีผลกระทบต่อการค้าขายของพนักงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรเองไม่ควรมุ่งเน้นที่คุณภาพของผลผลิตขององค์กรอย่างเดียว โดยไม่ใส่ใจเรื่องคุณภาพชีวิตของพนักงาน องค์กรควรมีส่วนช่วยผลักดันให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานดีขึ้น (อรุณี สุมโนหาอุดม, 2555:27)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา การบริหารจัดการกระบวนการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานในช่วงโควิด-19 ของกลุ่มธนาคารต่อการทำงานจากบ้าน (Work From Home) เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการบริหารงานบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในภาวะวิกฤติโควิด-19 ระบาดทั่วโลก

1.2 คำถามในการวิจัย

1.2.1 การบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ในภาวะวิกฤติโควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคารเป็นอย่างไร

1.2.2 คุณภาพชีวิตพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤติโควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคาร เป็นอย่างไร

1.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) กับประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤติโควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคาร โดยการรับรู้ภาวะวิกฤติโควิด-19 และความยากลำบากในการเดินทาง เป็นตัวแปรกำกับ อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ในภาวะวิกฤติโควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคาร

1.3.2 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤต โควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคาร

1.3.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) กับประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤต โควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคาร โดยการรับรู้ภาวะวิกฤต โควิด-19 และความยากลำบากในการเดินทาง เป็นตัวแปรกำกับ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงานธนาคารในกลุ่มธุรกิจธนาคาร ทั้ง 8 แห่ง ทั้งหมดจำนวน 156,060 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

1.4.2.1 ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และการบริหารกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) และคุณภาพชีวิตพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคาร

1.4.2.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤต โควิด-19 ของพนักงานธนาคารกลุ่มธุรกิจธนาคาร

1.4.2.3 ตัวแปรกำกับ ประกอบด้วย การรับรู้ภาวะวิกฤต โควิด-19 และความยากลำบากในการเดินทาง

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการดำเนินการศึกษาวิจัย ระหว่างเดือนสิงหาคม-เดือนตุลาคม พ.ศ.2563

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.5.1 ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการบริหารจัดการกระบวนการทำงานในภาวะวิกฤต โควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคาร เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น

1.5.2 ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการบริหารบุคลากรในภาวะวิกฤต โควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคาร เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานขององค์กร รวมทั้งปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.5.3 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการบริหารงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคาร เพื่อนำมารับมือเมื่อเกิดภาวะวิกฤต

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ภาวะวิกฤต (Crisis) หมายถึง เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ส่งผลเสียหายอย่างรวดเร็ว และรุนแรง ต่อชีวิต ทรัพย์สินของบุคคล ตลอดจนต่อชื่อเสียง และดำเนินการประกอบกิจการขององค์กร หรือสินค้าในระยะยาว ซึ่งอาจเกิดจากธรรมชาติและมีมนุษย์

โควิด-19 (Covid-19) หมายถึง โรคติดต่อซึ่งเกิดจากไวรัสโคโรนาชนิดที่มีการค้นพบล่าสุด ไวรัสและโรคอุบัติใหม่นี้ไม่เป็นที่รู้จักเลยก่อนที่จะมีการระบาดในเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีนในเดือนธันวาคมปี 2019 ขณะนี้โรคโควิด-19 มีการระบาดใหญ่ไปทั่ว ส่งผลกระทบแก่หลายประเทศทั่วโลก

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกถึงความอยู่ดีมีสุขที่ดำรงต่อตำแหน่งชีวิตของบุคคลในบริบทต่างๆ ในองค์กรที่มีสภาวะองค์กรรวม 4 ด้าน คือ 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านจิตใจ 3) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และ 4) ด้านสิ่งแวดล้อม ที่สัมพันธ์กับเป้าหมายของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ เทคนิครวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ โดยคำนึงถึงความถูกต้องรวดเร็วของงาน ความสะดวกสบาย ความประหยัด ความยุติธรรมและความเสมอภาค รวมถึงปริมาณผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

ธุรกิจธนาคาร หมายถึง ธุรกิจที่มีหน้าที่รับฝากและให้กู้ยืมเงิน แบ่งได้ 3 ประเภทคือ ธนาคารกลางหรือธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นธนาคารที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับระบบการเงินของประเทศบุคคลโดยทั่วไปไม่มีสิทธิเข้าไปเกี่ยวข้องหรือใช้บริการได้

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี บทความและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยได้ศึกษาประเด็น ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกระบวนการทำงานจากบ้าน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
4. ข้อมูลเกี่ยวกับ โควิด-19
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ (Demographic)

ความหมายของประชากรศาสตร์

ชลัฐ กลุ่มประเสริฐ (2559) ศีรารรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2558) อุดมพร ทัมทิมกลาง (2557) อธิบายว่า ด้านลักษณะประชากร (Demographic) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาดด้านลักษณะประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ตัวแปรด้านลักษณะประชากรที่สำคัญ

สุนทรี พชรพันธ์ (อ้างถึงใน ธัญญาชยา อ่อนคง, 2553) ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้สังคม และศาสนา เป็นต้น

(1) เพศ คือ ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศหญิง กับเพศชาย ที่มีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทในสังคมนั้นๆ

(2) อายุ หากอายุแตกต่างกันความคิดย่อมแตกต่างกัน ประสบการณ์ที่ได้รับมาในอดีตเพื่อมาตัดสินใจในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

(3) การศึกษา เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความคิด ค่านิยม ทักษะ ทักษะ เพราะความรู้การศึกษาจะทำให้มองสิ่งต่างๆ ในแต่ละมุมมองที่มีความลุ่มลึกแตกต่างกัน

(4) สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ วัฒนธรรม ประสบการณ์ ทักษะ ค่านิยม และเป้าหมาย ก็จะเป็นปัจจัยที่แตกต่างกันในแต่ละคน เช่นกัน

จากข้อมูลทั่วไป สามารถสรุปได้ว่าประชากรศาสตร์ หมายถึง เป็นภูมิหลังของแต่ละบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ เป็นต้น โดยจะบ่งบอกถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความคิด การตัดสินใจ และเป้าหมายที่ต่างกัน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกระบวนการทำงานจากบ้าน (WFH)

การบริหารจัดการให้ดี ก็มีข้อดีในหลาย ๆ ด้าน เช่น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและ การเพิ่มผลผลิต (Productivity) ลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของบริษัท พนักงานมีชีวิตที่ยืดหยุ่นขึ้น ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีสุขภาพจิตที่ดีขึ้น เพราะไม่ต้องเผชิญปัญหาจราจรติดขัด ใดๆก็ตามหลายองค์กรก็อาจตัดสินใจในการใช้ Work From Home เนื่องจากกังวลเรื่องประสิทธิภาพในการสื่อสารและการทำงานที่ลดลง อาจเพราะขาดเครื่องมือในการวัดผลงานรายวันหรืออาจมีบางระบบการทำงานที่ไม่สนับสนุน และไม่แน่ใจว่าพนักงานจะเอาเวลาไปทำอย่างอื่นหรือไม่

Adecco (2020) เทคนิคการทำงาน WFH

1. มี Deadline ที่ชัดเจน ควรทำ To do list สำหรับแต่ละวัน เพื่อวางแผนและทำให้มั่นใจว่าเราสามารถทำงานได้ครบและเสร็จทันตามกำหนด เป็นการสร้างวินัยให้หัวหน้า และเพื่อนร่วมงานที่ต้องรับงานจากเราไปทำต่อ เพราะสิ่งนี้จะช่วยควบคุมประสิทธิภาพและการเพิ่มผลผลิต(Productivity) ในการทำงาน จะทำให้องค์กรไม่ต้องกังวลว่าพนักงานจะเอาเวลาไปทำงานอย่างอื่นหรือไม่ เพราะถึงแม้ว่าพนักงานจะทำจริงสุดท้ายก็ต้องเอาเวลาส่วนตัวมาทำงานชดเชยเพื่อให้งานเสร็จทันกำหนดอยู่ดี

2. ตกลงเรื่อง Working Hour และช่องทางการติดต่อให้ชัดเจน การกำหนดช่วงเวลาอย่างมืออาชีพมากขึ้น พนักงานจะสามารถทราบว่าช่วงเวลาไหนที่จะต้องทำงาน และทราบว่าต้องเช็คการติดต่อสื่อสารจากช่องทางไหนบ้าง เช่น E-mail, Line เพื่อไม่ให้พลาดการติดต่อจากทีมงานที่อาจเกิดขึ้นระหว่างวัน

3. ใช้ Software เพื่อบันทึกการทำงานในแต่ละวัน (Work log) องค์กรสามารถนำเทคโนโลยีมาเป็นอีกหนึ่งตัวช่วยในการ Track การทำงานของพนักงาน ปัจจุบันมีโปรแกรมมากมายที่สามารถให้พนักงานบันทึกชั่วโมงการทำงานและรายการของงานที่ทำในแต่ละวัน ซึ่ง HR สามารถใช้ข้อมูลในการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานและการบริหารต้นทุนทรัพยากรบุคคล เช่น Jira, AceProject, หรือ WorkflowMax เป็นต้น

4. การทำงานเป็นทีม และทราบภาพรวมและความคืบหน้าร่วมกัน ซึ่งเราสามารถใช้ออปพลิเคชันด้าน Project management และจัดการการทำงานให้ราบรื่นยิ่งขึ้นได้ ปัจจุบันมีแอปพลิเคชันให้ทดลองใช้ฟรีมากมายเช่น Trello, Asana หรือ Click up เป็นต้น

5. ประชุมออนไลน์ เพื่อระดมความคิด และรับทราบข้อมูลร่วมกันถึงจะ Work from home ก็สามารถประชุมกันผ่านทางออนไลน์กันได้ ซึ่งมีตัวเลือกให้เลือกใช้กันมากมายทั้งแบบฟรีและมีค่าใช้จ่าย เช่น Google Hangouts, GoToMeeting, WebEx, Skype, Zoom หรือจะวิดีโอคอลล์ผ่าน Line ก็สามารถทำได้ง่าย ๆ

6. ใช้ Online Storage จะช่วยเพิ่มความสะดวกการจัดเก็บเอกสาร ส่งงาน และดาวน์โหลดไฟล์ โดย online storage ที่นิยมใช้กันมาก ได้แก่ Google Drive, Dropbox, และ OneDrive อย่างไรก็ตามในการทำงานควรคำนึงถึง Data Security ด้วย ควรมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงไฟล์ให้เฉพาะพนักงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้นเพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหล

จิตภา ช่วยพันธุ์ วรวิษณุพันธ์ ชุมประเสริฐ และสุดาภัทร ม่วงนา (2563) การทำงานที่บ้าน เริ่มเป็นเรื่องที่หลายคนคุ้นชินและกระแสนี้ก็ยังคงอยู่ต่อไปไม่เฉพาะแค่ช่วงโควิดระบาด จากการสำรวจผู้บริหารระดับ CFO ทั่วโลก ราว 70% เห็นว่า บริษัทตัวเองมีบางตำแหน่งงานที่ WFH ได้ตลอดไป และมี 1 ใน 5 ของผู้ตอบแบบสำรวจที่เห็นว่าบริษัทตัวเองมีพนักงานถึง 20% ที่ WFH ได้ตลอดไป จึงนำชวนคิดว่า เมื่อทำงานที่บ้านได้ขนาดนี้ แล้วไหนเลยจะ Work from Anywhere ไม่ได้ ขอแค่คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตก็น่าจะเพียงพอ และไทยนี้แหละจะเป็นแหล่งรับ Work from Anywhere ชั้นยอด สร้างงาน สร้างรายได้ให้ประเทศในช่วงหลังโควิดข้อแรก มีกลุ่มชาวต่างชาตินับล้านคนที่ทำงานแบบ Work from Anywhere ได้ ที่เห็นชัดคือ กลุ่มที่ทำงานแบบไร้ออฟฟิศ หรือ Digital Nomads โดยในปี 2019 มีจำนวนสูงถึง 25 ล้านคน และเมื่อไม่กี่วันที่ผ่านมา บริษัท Twitter ก็อนุญาตให้พนักงานที่สมัครใจสามารถทำงานจากบ้านได้ตลอดไป ดังนั้น โลกหลังโควิด Work from Anywhere จะไม่จำกัดเฉพาะกลุ่มอาชีพอิสระอีกต่อไป แต่ขยายไปถึงกลุ่มพนักงานประจำได้ด้วย ในอนาคตหลังโควิดหมดลง คนที่ทำงานที่ไหนก็ได้จะมีมากถึงหลักร้อย ๆ ล้านคนก็คงไม่ใช่เรื่องแปลก นอกจากนี้ พฤติกรรมคนรุ่นใหม่ที่ชอบอิสระจะเป็นอีกปัจจัยในการผลักดันการทำงานแบบ Work from Anywhere จะดีต่อใจแค่ไหน ถ้านั่งทำงานที่ไหนก็ได้ พิมพ์งานซิล ๆ ริมชายหาด หรือ

ตื่นมาประหม่อมยามเช้าพร้อมรับไอหมอกที่โสมสเคย์บนภูเขา พนักงานมากถึง 48% รู้สึกการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ขณะที่กว่า 60% มีสุขภาพจิต ดีขึ้นเมื่อทำงานนอกออฟฟิศ และสุดท้ายสำหรับไทย โควิดอาจเป็นปัจจัยเร่งให้เกิด Work from Anywhere เพราะตอนนี้ไม่มีคนต่างประเทศมาไทยเลยสักคน กว่าที่ภาคการท่องเที่ยวโดยเฉพาะต่างชาติจะกลับมาฟื้นเป็นปกติอาจใช้เวลาเป็นปี ๆ คำตอบเราตอนนี้ คือ ไทยเที่ยวไทย Work from Anywhere ของกลุ่มคนไทยจะช่วยให้ธุรกิจมีรายได้เข้ามาเร็วขึ้น แคมประเทศไทยยังมีการลงทุนผ่านธุรกิจใหม่ อาทิ Co-working space ธุรกิจรถบ้าน VanLifers ทำให้คนในพื้นที่มีงานทำ มีการใช้จ่ายกับร้านค้าท้องถิ่นเกิดเงินหมุนเวียนในชุมชน ยิ่งไปกว่านั้นบางจังหวัดของไทย เช่น เชียงใหม่ ก็มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ค่อนข้างพร้อมสำหรับ Work from Anywhere อยู่แล้ว

ดังนั้นหากภาครัฐจับมือกับเอกชน ทั้งธุรกิจท่องเที่ยวและหน่วยงานที่พร้อมให้พนักงาน Work from Anywhere ร่วมจัดทำโครงการนำร่อง โดย

(1) ทำหนังสือโฆษณาโปรโมทใน Social Media ภายใต้แนวคิดทำงานแบบ “ไทยเท่” อยู่ที่ไหนในไทย ทั้งทะเล ภูเขา น้ำตก แม่น้ำ พุงนา ป่าเขา ก็สามารถทำงานสบายๆ ได้

(2) ผู้ประกอบการเตรียมพร้อมอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ที่ต้องทำงานบนโลกออนไลน์ พื้นที่ Co-working space และห้องประชุมกลุ่มย่อย

(3) รัฐบาลมีแรงจูงใจสนับสนุนการลงทุน เช่น ลดหย่อนภาษีสำหรับหน่วยงานที่มีการ Work from Anywhere เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำหรือมาตรการทางภาษีสำหรับผู้ประกอบการที่มีค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงสถานที่ และที่สำคัญ แม้หลายเมืองในไทยจะมีความพร้อมของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง [3] ทั้งยังมีปัจจัยบวกของเทคโนโลยี 5G ในอนาคตอันใกล้ แต่การเพิ่มประสิทธิภาพอินเทอร์เน็ต WiFi และกระจายให้ครอบคลุมพื้นที่สาธารณะอย่างทั่วถึงเป็นสิ่งที่จะเสียไม่ได้ ซึ่งจะทำให้ไทยเป็นจุดหมายปลายทางที่น่าสนใจมากขึ้น

(4) ผู้ประกอบการอาจจัดเป็นแพ็คเกจการขายห้องพักโดยทำสัญญาเช่าระยะยาวพร้อมพ่วงบริการอื่นของธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้อง อาทิ ฟิตเนส สปา ร้านอาหาร ให้กับคนกลุ่มนี้หรืออาจทำแพ็คเกจเสนอให้กับบริษัทที่สนใจ จะมีออฟฟิศชั่วคราวให้พนักงานบางส่วนมาพักผ่อนและทำงานได้ด้วย

(5) คำนึงถึงการกระจายรายได้เพื่อให้ผู้ประกอบการและชุมชนได้ประโยชน์อย่างทั่วถึง โดยออกแบบให้มีการไปเที่ยวและใช้จ่ายนอกเวลางานหรือวันหยุด ทั้งในจังหวัดเดียวกันและจังหวัดใกล้เคียง เช่น มีไกด์คนท้องถิ่น โดยอาจทำเป็น Feature หนึ่งใน Platform ให้เป็น Travel Feature คือ ให้บริการทั้งเช่ารถและไปเที่ยวกับเราด้วยมี Voucher เงินสดหรือส่วนลดให้หากไปเที่ยวหรือใช้จ่ายที่ร้านค้า/ร้านอาหารท้องถิ่น และอาจเชื่อมกับ Application อย่าง Local Alike หรือ Local

Aroi ที่มีคำแนะนำการท่องเที่ยววิถีชุมชนอยู่แล้ว Work from Anywhere เป็นเพียงตัวอย่างการคิดนโยบายนอกกรอบว่า ต้องทำ “อะไร” และ “อย่างไร” ที่จะช่วยบรรเทาความลำบากของธุรกิจพนักงาน และคนในชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว นโยบายนี้สามารถทำได้เลยหากสถานการณ์โควิดในไทยและต่างประเทศคลี่คลาย บางพื้นที่ในไทยมีความพร้อมที่จะรองรับการทำงานรูปแบบนี้อยู่แล้ว ช่วงต้นรัฐอาจต้องสนับสนุนผ่านแรงจูงใจ แต่หากดีจริงจะสามารถกระจายตลาดนักท่องเที่ยวได้ในระยะยาว จนท้ายสุดรัฐจะสามารถถอนแรงจูงใจที่สนับสนุนออกได้ จึงกล่าวได้ว่านโยบาย Work from Anywhere ทำได้เร็ว ทำได้ไว และสร้างความยั่งยืน

งานวิจัยของบริษัทชื่อ Flex Jobs สัมภาษณ์พนักงาน 7,000 คนเกี่ยวกับการทำงานแบบ Work from Home พบว่า 65% รู้สึกว่าตัวเองมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะไม่ต้องถูกเพื่อนร่วมงานคอยขัดจังหวะเหมือนตอนทำงานในออฟฟิศ และไม่เครียดจากปัญหาการจราจรด้วย ตอนนี้หลายบริษัทได้นำการ Work from Home มาใช้ในสถานการณ์ที่ COVID-19 ยังคงแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่อง แต่ดูเหมือนว่าการ Work from Home นั้นจะยังเป็นอะไรที่ใหม่มากๆ สำหรับใครหลายๆ คน นั้นเรามาดูวิธีการเตรียมความพร้อมในการ Work from Home สำหรับมือใหม่กันตั้งงานขึ้นออนไลน์สำหรับบริษัท หรือแผนกที่ยังไม่เคยคิดถึงการทำงานในลักษณะ Work from Home มาก่อนเลย อาจจะต้องเริ่มจากการมองว่าจะปรับเปลี่ยนอย่างไร ให้งานของเรายังคงเดินต่อไปได้แม้ไม่ได้เข้ามาเจอกันทุกวัน เช่น การติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติมเพื่อให้งานสามารถทำได้เสร็จสิ้นผ่านระบบออนไลน์ได้ เป็นต้น

วางแผนการติดต่อสื่อสาร ในส่วนของการติดต่อสื่อสารถือเป็นเรื่องที่สำคัญมาก จึงต้องเรียนรู้ที่จะนำเอาแอปพลิเคชันต่างๆ เข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสาร ตั้งแต่ระดับสองคนไปจนถึงทีมงานที่มีคนเยอะ ซึ่งการเลือกใช้แอปพลิเคชัน ในการนำเข้ามาช่วยนั้น ทุกคนในทีมจะต้องทราบ และมีความเข้าใจที่ตรงกันด้วย เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดของการสื่อสาร

สร้างพื้นที่สำหรับการทำงาน สำหรับคนที่ไม่เคยทำงานที่บ้าน สิ่งแรกที่ต้องทำคือการหาพื้นที่ที่เราสามารถนั่งทำงานได้อย่างมีสมาธิ เช่น อาจเป็นที่โต๊ะกินข้าว หรือตั้งโต๊ะญี่ปุ่นที่มุมเล็กๆ ของห้อง บางคนอาจนึกที่ระเบียงหลังบ้าน ฯลฯ ข้อเดียวที่ต้องมั่นใจในการเลือกที่นั่งก็คือ ถ้าไปนั่งแล้วอย่าให้กลายเป็นมุมพักผ่อน หรือเป็นมุมที่มีแต่คนมาทวงใจจะดีที่สุด

กำหนดเวลาการทำงาน จากกิจวัตรประจำวันของพนักงานออฟฟิศที่จะมี Office Hour คอยกำหนดเวลาในการทำงาน เมื่อเปลี่ยนมาเป็น Work from Home เราก็ต้องกำหนดเวลาราว ๆ ของตัวเอง และรักษาเวลานั้นให้ดี เช่น การตั้งค่าว่าจะทำงานระหว่าง 9.00 – 17.00 น. ส่วนเวลาหลังจากนั้นขอให้เป็นเวลาสำหรับตัวเองและคนรอบข้างบ้าง อย่าปล่อยให้บ้านเข้ามาครอบงำจนเรา

กลายเป็น 7-11 ที่ต้องพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงการส่งงานผ่านอีเมลที่ควรจะต้อง ละเอียด หากเป็นเวลาที่ติดเกินพอดี เช่น 22.00 น.

มืออาชีพแม้จะมีเด็กเล็กวิ่งเล่น สำหรับคนทำงานที่มีลูก ช่วงนี้อาจปวดหัวคุณสอง เพราะการ Work from Home อาจหมายถึง การต้องเลี้ยงลูกอยู่กับบ้านไปด้วย แน่แน่นอนว่าการทำงานในบ้านที่มีเด็กไม่ใช่เรื่องง่าย จึงจะต้องมีความเป็นมืออาชีพที่จะทำทั้งสองอย่างให้ออกมาดีพร้อมๆ กัน (MFEC, 2020 : online)

จากการบริหารการทำงานจากบ้าน Work From Home สรุปได้ว่า ควรทำตารางการทำงานให้ชัดเจนในแต่ละวันลำดับความสำคัญของงาน แบ่งพื้นที่การทำงานออกมาให้ชัดเจนและจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการทำงาน กำหนดเวลาทำงาน-เลิกงาน วางแผนและใช้การติดต่อสื่อสารโดยการนำเทคโนโลยีใช้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มผลผลิต และพนักงานมีชีวิตที่ยืดหยุ่นและสุขภาพจิตที่ดีขึ้น

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life)

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ประภาพร บุญเพิ่ม (2555) กาญจนา บุญเพลิง และ สุวรรณี สิมะกรพันธ์ (2554) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวเป็นระดับความพึงพอใจในชีวิตของแต่ละบุคคล และมีความสุขจากการทำงาน โดยความเต็มใจ ทำให้ชีวิตมีคุณค่าส่งผลให้เกิดการดำเนินชีวิตที่ดีและเป็นประโยชน์ให้ตนเอง เป็นที่ยอมรับของสังคม และประเทศชาติ เกิดความภาคภูมิใจในตนเองและส่งผลต่องานที่ทำ ทำให้รู้สึกดีต่อองค์กร ส่งผลให้เกิดมีความสุขในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Richard E. Walton (1973) ได้แบ่งองค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นๆ ในประเภทเดียวกันด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) โดยสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางจิตใจที่ปลอดภัยจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) รวมถึงการมีโอกาสดำเนินงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้ จะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ได้โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ แล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัว

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ มีการยอมรับและร่วมมือทำงานด้วยดี และงานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) หมายถึง การบริหารจัดการที่บุคลากรได้รับสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือเป็นการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพและเสมอภาค

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป สามารถทำได้ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการทุ่มเทอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสุขภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน Richard E. Walton (1973)
ที่มา : สสปท. (2562 : ออนไลน์)

ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สุภารัตน์ ครุฑสิทธิ์ (2557) อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกระทรวงแรงงาน ได้กล่าวเพิ่มเติมถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่ามีประโยชน์ดังนี้

1. สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่
2. ลดความตึงเครียดระหว่างการทำงานและการดำเนินการในงาน
3. พนักงานเกิดความจงรักภักดีที่ซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน
4. พนักงานเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมและรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
5. ลดความขัดแย้งที่จะมีระหว่างผู้บริหารและพนักงาน
6. ลดปัญหาเกี่ยวกับการลางาน ขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อยของพนักงาน
7. เป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลในการทำงาน
8. พนักงานมีความมั่นคงในชีวิต ซึ่งเกิดจากพนักงานได้รับความสะดวกสบาย

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพการดำเนินชีวิตที่มีคุณค่า ตอบสนองความพึงพอใจด้านร่างกาย ด้านสภาพแวดล้อม และด้านจิตใจ โดยมีความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะคนเป็นทรัพยากรที่มี

ค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีรู้สึกที่ดีต่องาน มีความมั่นคง และเกิดความสุข โดยจะส่งผลดีทั้งตัวบุคคลและองค์กร ดังนี้

(1) ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร เนื่องจากการจัดการคุณภาพชีวิตในองค์กรทำให้องค์กรมีนโยบายและการวางแผนด้านคุณภาพชีวิต มีการจัดกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านลักษณะงาน บุคลากร และสภาพแวดล้อมที่ดีซึ่งส่งผลโดยตรงและอ้อมต่อการดำเนินงาน ส่งผลให้ผลิตภาพขององค์กรเพิ่มขึ้น

(2) ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งยังส่งผลต่อความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร

(3) ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มพูนทักษะความสามารถของตนเอง ไม่ว่าจะโดยการศึกษา ฝึกอบรม หรือการพัฒนาต่างเป็นการเพิ่มศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับโควิด-19 (COVID-19)

ไวรัสโคโรนาเป็นไวรัสในสัตว์มีหลายสายพันธุ์ โดยปกติไม่ก่อโรคในคน แต่เมื่อกลายพันธุ์เป็นสายพันธุ์ใหม่ที่ก่อโรคในมนุษย์ได้ (ซึ่งมักเกิดจากการจัดการที่ผิดธรรมชาติโดยมนุษย์) ในขณะที่มนุษย์ยังไม่รู้จักและไม่ภูมิคุ้มกันก็จะเกิดการระบาดของโรคในคน

โรคโควิด-19 (COVID-19 : Coronavirus Disease 2019) เป็นโรคติดเชื้อทางเดินหายใจที่เกิดจากไวรัสโคโรนา ซึ่งมีชื่อทางการว่า SARS-CoV-2 ทำให้เกิดอาการไข้ ไอ และอาจมีปอดอักเสบ เริ่มพบผู้ป่วยครั้งแรกเมื่อเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2562 (ค.ศ. 2019) ที่เมืองอู่ฮั่นเมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ ภาคกลางของประเทศจีน ซึ่งเป็นเมืองใหญ่มีผู้คนหนาแน่น จึงเกิดการระบาดใหญ่ได้รวดเร็ว การดูแลรักษาเป็นไปอย่างฉุกเฉิน มีคนป่วยหนักและตายมากเกินที่ควรจะเป็น จนประเทศจีนต้องปิดเมืองและปิดประเทศ ต่อมาขณะนี้ประเทศจีนสามารถควบคุมได้ จนแทบจะไม่มีผู้ป่วยรายใหม่แต่โดยธรรมชาติแล้วจะยังมีผู้ที่มีเชื้ออยู่ ผู้ป่วยรายแรกที่ได้รับการรักษาในประเทศไทย เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2563 (ค.ศ. 2020) เป็นคนจีนที่รับเชื้อจากการระบาดในประเทศจีนและได้เดินทางมาประเทศไทย หลังจากนั้นก็มีผู้ป่วยอีกหลายรายที่มาจากประเทศอื่น ส่วนผู้ป่วยที่ติดเชื้อในประเทศไทยรายแรก มีการรายงานเมื่อ 31 มกราคม 2563 (ค.ศ. 2020)

โรคนี้เกิดจากไวรัสโคโรนา (Corona Virus) ที่กลายพันธุ์ในธรรมชาติเป็นสายพันธุ์ใหม่ จากการที่ธรรมชาติถูกมนุษย์ทำร้ายโดยมีสมมุติฐานว่า ไวรัสอาจจะมีแหล่งเริ่มต้นคือค้างคาว และกลายพันธุ์เมื่อผ่านสัตว์เป็นตัวกลาง กลายเป็นไวรัสสายพันธุ์ใหม่ที่ก่อโรคในคน และคนไปรับเชื้อมาแพร่ระหว่างคนสู่คน ทั้งนี้ต้องรอการพิสูจน์ต่อไป เคยมีเหตุการณ์ที่คล้ายคลึงกันจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ที่เกิดขึ้นในอดีต คือ การเกิดโรค SARS (พ.ศ.2545) และ MERS (พ.ศ.2557) ซึ่งทั้งสองโรคนั้นผู้ป่วยมีอาการหนักทั้งหมดและต้องอยู่ในโรงพยาบาล จึงสะกิดการแพร่โรคได้ไม่ยากนัก ส่วนผู้ป่วยโรค COVID-19 ที่แพร่เชื้อมีทั้งผู้ที่มีอาการน้อยหรืออาจไม่มีอาการ นอกเหนือจากผู้ป่วยมีอาการหนักซึ่งมีน้อยกว่ามาก จึงควบคุมการระบาดได้ยากกว่า การระบาดที่ใกล้เคียงกับไวรัสโคโรนามากที่สุด คือ การระบาดของไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 (Influenza A (H1N1) Pdm09 Virus) ใน พ.ศ. 2552 ซึ่งเริ่มจากอเมริกาแล้วระบาดหนักไปทั่วโลก แต่คนที่ติดเชื้อโควิด-19 สามารถแพร่เชื้อได้ในช่วงเวลาของการติดเชื้อได้นานกว่า การระบาดจึงน่าจะกว้างขวางกว่า และควบคุมยากกว่า

โรคโควิด-19 (COVID-19) การระบาดไปทั่วโลก 11 กุมภาพันธ์ 2563 (ค.ศ. 2020) ได้มีการกำหนดชื่อโรคและชื่อไวรัสอย่างเป็นทางการ ดังนี้

โรค COVID-19 (อ่านว่า โควิดไนน์ทีน ย่อมาจาก Corona Virus Disease 2019) กำหนดชื่อโดยองค์การอนามัยโลก (WHO)

ไวรัส SARS-CoV-2 (อ่านว่า ซาร์สคอฟทู ย่อมาจาก Severe Acute Respiratory Syndrome Corona Virus 2) กำหนดชื่อโดยคณะกรรมการระหว่างประเทศว่าด้วยอนุกรมวิธานของไวรัส (ICTV) โดยในช่วงแรกของการระบาด ใช้ชื่ออย่างไม่เป็นทางการ เช่น ไวรัสอู่ฮั่น 2019-Covid (2019 Novel Corona Virus หรือ ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019) แต่มักจะเรียกกันง่าย ๆ ว่า ไวรัสโควิด-19

ส่วน ไวรัส SARS-Co-1 เป็นไวรัสที่เป็นสาเหตุของโรคติดเชื้อทางเดินหายใจรุนแรง หรือ SARS ที่ระบาดใน พ.ศ. 2545-2546 ไวรัสที่ก่อโรคระบาดในครั้งนี้จึงเป็นชนิดที่ 2 หรือ SARS-CoV-2

ไวรัส SARS-CoV-2 เป็นเชื้อโรคที่ต้องอยู่ในเซลล์เนื้อเยื่อ หรือมีเมือกคลุมอยู่ เช่น เสมหะไม่สามารถอยู่เป็นอิสระ นอกจากนี้ ยังเป็นไวรัสที่เกาะด้านนอกเป็นไขมัน ซึ่งจะสลายตัวเมื่อสัมผัสกับสารซักฟอกหรือสบู่

ไวรัสโคโรนา ที่ก่อโรคในมนุษย์มีทั้งหมด 7 ชนิด

ชนิดที่ 1-4 : โรคหัดธรรมดา

ชนิดที่ 5 : โรค SARS (ซาร์) จากไวรัสสายพันธุ์ใหม่ เมื่อ พ.ศ. 2545-2546

ชนิดที่ 6 : โรค MERS (เมอร์ส) จากไวรัสสายพันธุ์ใหม่ เมื่อ พ.ศ. 2557

ชนิดที่ 7 : โรค COVID-19 (โควิด-19) จากไวรัสสายพันธุ์ใหม่ในปัจจุบัน พ.ศ. 2563

แหล่งแพร่เชื้อไวรัส COVID-19

1. คาดว่าเริ่มจากสัตว์ป่าที่นำมาขายในตลาดสดเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน ซึ่งคนไปสัมผัส และนำมาเผยแพร่ต่อ โดยเริ่มจากไวรัสจากค้างคาวที่มีการผสมพันธุ์กับไวรัสอื่น และกลายพันธุ์

2. คนที่มีเชื้อแล้วแพร่สู่คนอื่น ทางสารคัดหลั่งจากทางเดินหายใจ

ขั้นตอนจากการรับเชื้อถึงการป่วย ประกอบด้วย การสัมผัสเชื้อโรค การรับเชื้อ การติดเชื้อ และการป่วย

ผู้สัมผัสเชื้อโรค (Contact) หมายถึง ผู้ที่สัมผัสใกล้ชิดกับผู้ติดเชื้อ หรืออาจจะสัมผัสกับเชื้อที่ออกมาจากสารคัดหลั่งจากระบบหายใจของผู้ป่วย (น้ำลาย เสมหะ น้ำมูก) แล้วอาจจะนำเข้าสู่ร่างกายทางปาก จมูก ตา (อวัยวะที่มีเยื่อเมือกบุ) โดยได้อยู่ในชุมชนที่มีผู้ป่วยอยู่ด้วย โดยไม่ระมัดระวังเพียงพอหากมีการสัมผัสดังกล่าวก็อาจเกิดการติดเชื้อตามมา และเป็นแหล่งแพร่เชื้อต่อไปได้

ผู้ที่ต้องเฝ้าระวังในระยะนี้ (มี.ค. 63) ได้แก่ ผู้สัมผัสหรืออาจจะสัมผัสโรค โดยมีประวัติอย่างใดอย่างหนึ่งในช่วงเวลา 14 วันก่อนหน้านั้น (คือ ระยะฟักตัวที่ยาวที่สุดของโรค คือ ติดเชื้อแล้วแต่ยังไม่มีอาการป่วย)ดังต่อไปนี้

1. มีประวัติเดินทางไปยัง มาจาก หรืออยู่อาศัย ในพื้นที่ที่มีรายงานการระบาด
2. เป็นผู้สัมผัสใกล้ชิดกับผู้ที่มาจากพื้นที่ที่มีรายงานการระบาด
3. มีประวัติใกล้ชิดหรือสัมผัสกับผู้ที่ย้ายหรือได้รับการตรวจยืนยันว่าติดเชื้อ

ผลจากการสัมผัสกับเชื้อโควิด-19 ผู้ที่สัมผัสกับเชื้อโรคโควิด-19 หากได้รับเชื้อโรคมาน่าจะมีผลเป็น

1. พาหะของเชื้อ คือ ผู้ที่รับเชื้อโรคแต่ไม่เกิดการติดเชื้อ ซึ่งเชื้อมักจะติดมาทางมือ
2. ผู้ติดเชื้อ คือ ผู้ที่ตรวจพบเชื้อและมีปฏิกิริยาทางภูมิคุ้มต่อเชื้อ ซึ่งตรวจพบได้ทางการตรวจเลือด แบ่งเป็น ผู้ติดเชื้อที่ไม่มีอาการ และผู้ป่วย หรือผู้ติดเชื้อที่มีอาการ ซึ่งอาจจะมีอาการน้อยหรือมาก

ลักษณะของโรคโควิด-19 (COVID-19)

การติดเชื้อทางเดินหายใจจากไวรัส ระบบทางเดินหายใจเริ่มจากจมุกลงไปถึงถุงลมในปอด แบ่งออกเป็นทางเดินหายใจส่วนบน (จมุก โพรงรอบจมุกหรือไซนัส กล่องเสียง) และส่วนล่าง (หลอดลม และปอด) ความเจ็บป่วยจากการติดเชื้อที่ทางเดินหายใจส่วนบน จะไม่รุนแรงเท่าการติดเชื้อทางเดินหายใจส่วนล่าง ไวรัสที่ชอบทางเดินหายใจส่วนล่างจึงก่อโรครุนแรงกว่า ความเจ็บป่วย

จากการติดเชื้อไวรัสที่ทางเดินหายใจเป็นผลจากที่ไวรัสเข้าไปแบ่งตัวในเซลล์ของทางเดินหายใจ และเกิดปฏิกิริยาต่อต้านจากร่างกาย

ความรุนแรงของโรคโควิด-19

1. ลักษณะเฉพาะตัวของไวรัส ซึ่งชอบที่จะไปอยู่ที่ส่วนไหนของทางเดินหายใจ เช่น ในจมูก ทำให้มีน้ำมูก หรือลงปอดเกิดปอดอักเสบ และความสามารถในการกระตุ้นปฏิกิริยาการอักเสบ

2. ปฏิกิริยาทางภูมิคุ้มกันของผู้ติดเชื้อ เพื่อการกำจัดไวรัส ซึ่งอาจก่อให้เกิดการอักเสบมากเกินไป และหากกระบวนการยับยั้งไม่ดี ก็จะทำให้โรครุนแรง

การติดเชื้อไวรัสโควิด-19 รวมถึงไวรัสอื่นที่ทำให้ติดเชื้อที่ทางเดินหายใจเข้าสู่ร่างกาย โดยทาง “ปาก จมูก ตา” โดยที่ไวรัสจะเข้าไปเกาะติดและเข้าไปแบ่งตัวในเซลล์ของเยื่อทางเดินหายใจ ไวรัสไม่เข้าทางผิวหนัง หรือแผลที่ผิวหนัง

ระยะฟักตัว (Incubation period, IP) หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่รับเชื้อจนถึงเริ่มมีอาการป่วย

ระยะฟักตัวของโรค COVID-19 เท่ากับ 2-14 วัน ซึ่งเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้สัมผัสโรคกักกันตัวจากคนอื่น 14 วัน จากรายงานผู้ป่วยนอกเมืองอู่ฮั่น ระหว่าง มค.-กพ. 2563 พบว่า ค่ามัธยฐาน (Median, ค่ากลาง) ของระยะฟักตัวของโรคนี้ ประมาณ 5.1 วัน (95% CI, 4.5 to 5.8 days) และ 97.5% ของผู้ป่วยมีระยะฟักตัวของโรคน้อยกว่า 11.5 วัน (95% CI, 8.2 to 15.6 days)

ปัจจัยที่มีผลต่อระยะฟักตัว ได้แก่

1. ปริมาณของเชื้อไวรัสที่ได้รับ ถ้ามากจะทำให้เกิดโรคเร็ว คือ ระยะฟักตัวสั้น
2. ทางเข้าของเชื้อโรค เช่น ไวรัส COVID-19 หากเข้าสู่ปอดโดยตรงทางจมูกและปาก จะเกิดโรคเร็วกว่าการรับเชื้อทางเยื่อตา

3. ความเร็วของการเพิ่มจำนวนไวรัสในร่างกายมนุษย์

4. สุขภาพของผู้ที่ได้รับเชื้อ

5. ปฏิกิริยาทางภูมิคุ้มกันของผู้ติดเชื้อต่อไวรัส ซึ่งมีผลทั้งในการกำจัดเชื้อ และการอักเสบ มีผลให้เกิดอาการของโรค เช่น ไข้ ไอ หอบ

อาการป่วย (Symptoms) โดยทั่วไป ผู้ป่วยจะมีอาการคล้ายไข้หวัดใหญ่ มีอาการ “ไข้ และ ไอ” เป็นพื้นฐาน ส่วนใหญ่เริ่มจาก ไอแห้ง ตามด้วย ไข้ ผู้ป่วยส่วนน้อยคือ ร้อยละ 5 มีน้ำมูก เจ็บคอ หรือ จาม ไม่มีอาการเสียงแหบหรือเสียงหาย ร้อยละ 98.6 มีไข้ (ไข้อาจจะไม่ได้เริ่มในวันแรกของการป่วย) ร้อยละ 69.6 มีอาการอ่อนเพลียผิดปกติ และร้อยละ 59.4 ไอแห้ง (Wang et. al. JAMA, 2020)

ความรุนแรงของโรค ขึ้นอยู่กับปริมาณไวรัสที่ได้รับเข้าทางเดินหายใจ ปัจจัยทางผู้ติดเชื้อ เช่น สุขภาพ โรคประจำตัว ปฏิกริยาภูมิคุ้มกัน การปฏิบัติตนเมื่อเริ่มป่วย การดูแลรักษาเมื่อติดเชื้อและป่วย

ผู้ติดเชื้อส่วนใหญ่มีอาการน้อย และส่วนน้อยมากไม่มีอาการป่วยเลย เด็กส่วนใหญ่มีอาการน้อย ผู้สูงอายุและผู้มีโรคประจำตัวมักจะมีอาการหนักกว่า ร้อยละ 80 มีอาการน้อยคล้ายไข้หวัดธรรมดา หรือไข้หวัดใหญ่ที่อาการน้อย หายได้เองหลังพักผ่อนและดูแลตามอาการ ร้อยละ 14 มีอาการหนักจากปอดอักเสบ หายใจผิดปกติ ร้อยละ 5 มีอาการวิกฤติ เช่น การหายใจล้มเหลว ซึ่งเกิดจากการป่วยรุนแรง และร้อยละ 1-2 เสียชีวิต หลังจากมีอาการหนักมักเกิดกับผู้สูงอายุ ผู้มีโรคประจำตัวทางหัวใจและปอด เบาหวาน ภูมิคุ้มกันต่ำ หรือโรคประจำตัวอื่น

ระยะเวลาที่ป่วย ข้อมูลผู้ป่วย 55,924 ราย ให้ค่ามัธยฐาน (Median Time หรือ ค่ากลาง) ของระยะเวลาจากเริ่มมีอาการ จนถึงวันที่เริ่มฟื้นตัวจากการป่วย คือ อาการเริ่มดีขึ้น ดังนี้ ผู้ป่วยที่มีอาการน้อย (Mild Cases) 2 สัปดาห์ ผู้ป่วยที่มีอาการหนัก (Severe or Critical) 3-6 สัปดาห์ เริ่มป่วยจนมีอาการหนัก 1 สัปดาห์ เริ่มป่วยจนถึงแก่กรรม 2-8 สัปดาห์ (WHO, 2020)

อัตราการตายจากการติดเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ ที่เคยพบในประเทศไทย

พ.ศ.2545 : โรค SARS ร้อยละ 10

พ.ศ.2553 : ไข้หวัดใหญ่-2009 (Flu-pandemic 2009) ร้อยละ 0.03-0.5

พ.ศ.2557 : โรค MERS ร้อยละ 30

พ.ศ.2562 - 2563 : โรค COVID-19 ร้อยละ 1-2 (ซึ่งน่าจะต่ำกว่าขณะนี้)

การดูแลรักษาผู้ติดเชื้อโควิด-19

โรคนี้อาศัยกับไข้หวัดใหญ่ คือ ผู้ป่วยส่วนใหญ่ (ประมาณร้อยละ 80) มีอาการน้อยและหายได้เอง แต่ต้องปฏิบัติตัวให้ร่างกายได้ซ่อมแซมตัวเอง และป้องกันคนอื่น

1. การรักษา

1.1 การรักษาทั่วไป : (1) พักผ่อนทันทีที่เริ่มป่วยและพักผ่อนให้พอให้ร่างกายอบอุ่น กินอาหาร และดื่มน้ำให้เพียงพอ รักษาตามอาการ เช่น ลดไข้ (2) ปรึกษาแพทย์ เพื่อการดูแลรักษา ถ้าเป็นผู้เสี่ยงต่อการที่จะป่วยรุนแรง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้มีโรคประจำตัว หรือมีอาการหนัก ยังมีข้อมูลเกี่ยวกับการติดเชื้อในหญิงมีครรภ์น้อยมาก ซึ่งยังไม่พบว่ามีการติดเชื้อจากแม่สู่ลูก หรือมีอาการที่รุนแรงขึ้น แต่ควรระวัง และ (3) ผู้ป่วยที่มีอาการน้อย สามารถรักษาตัวที่บ้าน ผู้ป่วยที่มีอาการหนักต้องรับการรักษาในโรงพยาบาลในระยะที่ผู้ติดเชื้อยังไม่มากเกินกำลังควบคุมดูแล มีข้อกำหนดให้ผู้ติดเชื้อไว้ในสถานพยาบาลทั้งหมด เพื่อการดูแลรักษาและป้องกันการแพร่เชื้อ

1.2 เฉพาะโรค : เริ่มมีયાต้านไวรัสต่อไวรัสชนิดนี้ในชั้นทดลองในวงกว้างแล้ว

2. การป้องกัน ในระยะที่ควบคุมการระบาดต้องรายงานเจ้าพนักงาน เมื่อมีผู้ติดเชื้อ และป้องกันการแพร่เชื้อให้คนอื่น ตามข้อแนะนำ

การแพร่เชื้อโควิด-19 (COVID-19) และการรับเชื้อ เกิดจากการติดต่อจากคนที่ติดเชื้อสู่คนอื่น โดย

1. ทางตรง (Direct) โดยทางละอองฝอย (Droplet) จากทางเดินหายใจ

1.1 การคลุกคลีใกล้ชิดกับผู้ติดเชื้อ/ผู้ป่วย ในระยะน้อยกว่า 1-2 เมตร

1.2 โดยทางละอองฝอย (Droplet) ของน้ำลาย เสมหะ น้ำมูกของผู้ป่วย ด้วยการไอ จาม หรือการพูดที่น้ำลายกระเด็น

1.3 ละอองฝอยเหล่านี้ อาจจะไปเข้าปาก จมูก ตาของผู้ที่อยู่ใกล้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อหันหน้าเข้าหากันและสูดหายใจเข้าไป

เนื่องจากไวรัส COVID-19 เป็นไวรัสที่ต้องอยู่ในเซลล์จึงจะมีชีวิตอยู่ได้ ดังนั้นเมื่อละอองฝอยแห้งลง ไวรัสก็ตาย ไม่ลอยอยู่ในอากาศฟุ้งกระจาย

2. ทางอ้อม (Indirect) โดยการสัมผัส (Contact)

2.1 โดยการสัมผัสบริเวณพื้นผิว สิ่งของ และมือของคนอื่น ที่มีการปนเปื้อนเชื้อโรคจากผู้ป่วยจากการไอ จาม แล้วนำไปเข้าจมูก ปาก ตาของตนเอง

2.2 มีสิ่งอื่นนำเชื้อไปโดยการสัมผัส เช่น ของเล่นของเด็กที่ปนเปื้อนเชื้อสัตว์เลี้ยงที่มีผู้นำเชื้อมาสัมผัสทั้งไว้ที่ขน ทั้งนี้ยังไม่มีหลักฐานว่าสัตว์เลี้ยงจะติดเชื้อสายพันธุ์นี้

2.3 สุนัขมีไวรัสโคโรนาของสุนัข แต่เป็นสายพันธุ์ที่ไม่ก่อโรคในคน

3. ทาง Aerosol เป็นกรณีเฉพาะ

3.1 Aerosol คือ ละอองฝอยขนาดเล็กกว่า 5 ไมครอน ลอยในอากาศ

3.2 ไวรัสโคโรนาจากผู้ป่วยจะลอยเป็นละอองฝอยขนาดเล็ก ในกรณีที่มีหัตถการในการรักษาบางอย่าง เช่น การดูดเสมหะโดยใช้เครื่องต่อสายยาง การพ่นยาเป็นละอองเข้าทางเดินหายใจ เป็นต้น

“COVID-19 ติดต่อจากคนสู่คน ด้วยวิธีการที่คล้ายคลึงกับไข้หวัดใหญ่” การคลุกคลีใกล้ชิดกัน (Close Contact) การคลุกคลีใกล้ชิดผู้ป่วย ทำให้มีโอกาสรับเชื้อจากผู้ป่วยได้ ทั้งนี้หมายถึง (1) การอยู่ใกล้ผู้ป่วย ในระยะน้อยกว่า 2 เมตร เป็นเวลานาน เช่น อยู่ร่วมห้อง พุดคุยกัน หันหน้าเข้าหากัน เป็นคนดูแลผู้ป่วย เป็นต้น (2) มีกิจกรรมที่มีการสัมผัสโดยตรงกับเชื้อโรคจากน้ำลาย

เสมหะของผู้ติดเชื้อ เช่น กอดจูบกัน สัมผัสตัว การใช้ของร่วมกัน เช่น ช้อนช้อม แก้วน้ำ การกินอาหารร่วมกัน

การที่กำหนดระยะใกล้ชิดที่อาจจะรับเชื้อ หรือระยะห่างในการป้องกันการรับเชื้อที่ 1-2 เมตร เพราะการไอจามของคนทั่วไป จะส่งฝอยน้ำลายได้ไกลถึง 1 เมตร แต่ถ้าคนตัวโตไอแรงมาก อาจจะไกลถึง 2 เมตร (WHO, 2020)

การป้องกันการแพร่เชื้อ และการติดเชื้อ

การป้องกันการแพร่เชื้อ และการติดเชื้อ (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2563)

1. ล้างมือ ด้วยน้ำและสบู่ให้ทั่วและนานพอ (ประมาณ 20 วินาที) และเช็ดมือให้แห้ง

1.1 การล้างมือด้วยน้ำและสบู่จะกำจัดคราบสกปรก และฆ่าเชื้อไวรัส ไม่จำเป็นต้องใช้สบู่ที่ผสมสารฆ่าเชื้อ

1.2 ถ้าไม่มีน้ำและสบู่ จึงใช้แอลกอฮอล์ (60-70% ซึ่งมักอยู่ในรูปเจล หรือสเปรย์) ทาทั่วมือที่ไม่เปียก เพื่อฆ่าเชื้อโรค (ถ้ามือเปียก แอลกอฮอล์จะเจือจางจนฆ่าเชื้อไม่ได้) ทั้งให้แห้ง ห้ามล้างน้ำต่อ เพราะจะล้างแอลกอฮอล์หมดไป แต่ถ้ามือสกปรกต้องล้างมือด้วยน้ำและสบู่ เพราะแอลกอฮอล์จะไม่สามารถฆ่าเชื้อโรคที่อยู่ในคราบเปื้อน

2. ไม่เอามือจับหน้า ปาก จมูก หรือ ตา ถ้าจำเป็นควรทำมือให้สะอาดก่อน

3. เว้นระยะห่าง จากคนอื่นที่อาจจะแพร่เชื้อ (Keep Distance) ได้แก่

3.1 คนที่มีอาการ ซึ่งอาจจะเกิดจากการติดเชื้อทางเดินหายใจ เช่น ไอ

3.2 หลีกเลี่ยงการไปในที่ที่มีคนหนาแน่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนที่ไม่รู้จักรัก และอาจติดเชื้อ โดยไม่สามารถอยู่ห่างกันเกิน 1 เมตร ได้ตลอดเวลา ถ้าจำเป็นควรใส่หน้ากากอนามัย และไม่หันหน้าเผชิญกัน เพราะอาจไอ จามรดได้

4. ทำความสะอาดสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริเวณที่อาจปนเปื้อนเสมหะ น้ำมูก น้ำลาย จากผู้ป่วย และมีไวรัส

คนกลุ่มต่าง ๆ ที่มีโอกาสสัมผัสเชื้อโรค ควรปฏิบัติดังนี้

1. คนทุกคน มีสะอาด : ล้างมือด้วยน้ำและสบู่อย่างถูกวิธีเป็นหลัก โดยเฉพาะเมื่อมีคราบสกปรก ใช้แอลกอฮอล์เจลเฉพาะเวลาที่ไม่สามารถใช้น้ำและสบู่ล้างมือ หน้า : ไม่สัมผัสด้วยมือที่ยังไม่สะอาด เพราะปาก จมูก ตา เป็นทางเข้าของเชื้อ หน้ากากป้องกัน : คนที่ไม่ติดเชื้อไม่จำเป็นต้องใช้หน้ากากเมื่ออยู่ในที่ชุมชนที่แน่ใจว่าไม่มีผู้ติดเชื้อ อาจใช้หน้ากากผ้าที่มีคุณภาพ เพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่คาดไม่ถึงว่าจะมีคนไอจามรด หากเกิดขึ้นรีบเอาหน้ากากออก ล้างหน้า หรือเช็ดหน้า หากไม่เกิดอุบัติเหตุจัดการหน้ากากที่ใช้ครั้งเดียวเช่นเดียวกับขยะทั่วไป ส่วนหน้ากากผ้า

ซักแล้วใช้ใหม่ได้ กิน : อาหารปรุงใหม่ ๆ ด้วยกระบวนการที่สะอาด ล้างมือก่อนกินอาหาร และไม่ปนเปื้อนอาหารส่วนกลางด้วยช้อนช้อมส่วนตัว

2. ผู้ป่วย หน้ากากป้องกัน : ใช้หน้ากากอนามัยทางการแพทย์ใช้และทิ้ง อย่างขะมัดชิด เชื้อในที่ที่มีการจัดไว้ให้ที่เป็นลักษณะปิด หรือทิ้งในถุง หรือถังขยะปิดที่ใช้เฉพาะ

ไอ จาม : ให้ปลอดภัยต่อคนอื่น เว้นระยะห่างและหันหน้าออกจากคนอื่น ใช้ข้อพับศอกด้านในปิดปากและจมูก หรือใช้ทิชชูปิดปากและจมูก แล้วทิ้งในถังขยะปิดเชื้อหรือใส่ถุงที่ปิดหาใส่หน้ากากอนามัยอยู่ให้ไอ จามในหน้ากากอนามัย ถ้าใช้ผ้าเช็ดหน้าปิดปากจมูกเสร็จแล้วให้พับด้านเป็นวงไว้ข้างในเก็บไว้ในถุงพลาสติก ก่อนนำไปซัก อยู่ห่างจากคนอื่น : งดหรือเลี่ยงการเข้าไปใกล้คนอื่นในระยะน้อยกว่า 1 เมตร

3. ผู้ดูแลผู้ป่วย ถ้าต้องเป็นผู้ดูแลผู้ป่วยที่บ้าน

3.1 แยกผู้ป่วยจากคนอื่น เว้นระยะห่างให้เกิน 1-2 เมตร ตลอดเวลา หากเป็นไปได้ผู้ป่วยควรจะอยู่ในห้องแยก และแยกใช้ห้องน้ำจากคนอื่น

3.2 หน้ากากอนามัย ผู้ป่วยใส่หน้ากากอนามัยเมื่ออยู่ในห้องร่วมกับคนอื่น คนที่ดูแลผู้ป่วยใกล้ชิดก็ควรใส่หน้ากากอนามัยเมื่ออยู่ในห้องผู้ป่วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้ป่วยใส่หน้ากากอนามัยไม่ได้

3.3 ระมัดระวังในการสัมผัสเสมหะ น้ำมูก น้ำลาย และสารคัดหลั่งอื่นจากผู้ป่วย ใส่หน้ากากอนามัย ผ่ากันเปื้อน และถุงมือตามกรณี และล้างมือ

4. ทำความสะอาดบริเวณที่ใช้ดูแลผู้ป่วย และสิ่งของ เช่น โทรศัพท์

5. ล้างมือด้วยน้ำและสบู่ ใช้แอลกอฮอล์เมื่อไม่มีน้ำและสบู่

จากสถานการณ์โรค COVID-19 ระบาดไปทั่วโลก トラบใดที่ยังไม่มีวัคซีนและยารักษาโรคสถาบันวิจัย ทุกคนควรร่วมมือเพื่อป้องกันการแพร่กระจายโดยการหลีกเลี่ยงสถานที่คนแออัด เว้นระยะห่าง ลดการสัมผัส และใส่หน้ากากอนามัย เป็นต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อการค้ารงชีวิตประจำวันทั้งในการทำงาน การเดินทาง จากสถานการณ์โรค COVID-19 จึงต้องปรับตัวเพื่อให้อยู่รอดจากสถานการณ์ นั่นคือการทำงานที่บ้าน หรือ Work from home เนื่องจากการจำกัดการติดต่อและการสัมผัสระหว่างคน ซึ่งช่วยลดอัตราการแพร่เชื้อโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) ศึกษา Work from home ผลการศึกษา พบว่าการทำงานที่บ้านมีผลดีทั้งต่อองค์กรและพนักงาน ทั้งด้านค่าใช้จ่ายโดยตรงที่ลดลง เวลาที่ประหยัดได้จากการเดินทางที่ลดลง และผลผลิตภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น โดยประโยชน์ส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดตกอยู่กับพนักงาน ในรูปของเวลาในการเดินทางที่ประหยัดได้ ซึ่งทำให้พนักงานมีเวลาใน

การทำกิจกรรมตามที่ต้องการเพิ่มขึ้น และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น แม้นในกรณีของพนักงานที่สามารถทำงานที่บ้านได้ ก็ยังมีอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถทำงานจากที่บ้านได้สะดวก เช่น สภาพแวดล้อมที่บ้านไม่เอื้อ เช่น มีเสียงดัง หรือมีเด็กเล็กที่บ้าน ต้องใช้อุปกรณ์เฉพาะในการทำงาน ต้องพบปะหรือติดต่อกับผู้อื่น และต้องทำงานกับเอกสารที่ยังไม่อยู่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับพนักงานจากการทำงานที่บ้านคือ สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในรูปแบบตัวเงิน ประหยัดเวลาในการเดินทางไปประชุมภายนอกของพนักงาน ซึ่งเปลี่ยนมาเป็นการประชุมออนไลน์แทน นอกจากนี้ การทำงานที่บ้านยังมีผลดีต่อสังคมจากการช่วยลดปริมาณการจราจรในท้องถนน ซึ่งมีผลในการลดการนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง และมลพิษทางอากาศลงด้วย อย่างไรก็ตาม ข้อควรระวังของการทำงานที่บ้านมากเกินไปคือ การทำงานที่บ้านล้าพังเป็นเวลานานเกิน อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การมีความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์กัน ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน และการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกองค์กร (techsauce team, 2020)

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

กานต์พิชชา กันทะเนตร (2559) สมบูรณ์ ศิริสรรรหิรัญ (2553) และพิทยา บวรวัฒนา (2552) กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ว่าเป็นการกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม ความพยายามในการทุ่มเทอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานเสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน ตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ ในการปฏิบัติงานเมื่อเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input ดำเนินการ โดยไม่ใช่เพียงเรื่องเงินแต่อย่างเดียว แต่หมายถึงทรัพยากรอื่นๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิตนั้นๆ ด้วย เช่น เวลา วัตถุดิบ หรือในมิติอื่นๆ เป็นต้น แสงถึงอัตราส่วนที่สะท้อนให้เห็นการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป เพื่อให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง หมายถึง ความรู้และทักษะที่จะนำไปใช้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กรได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายได้โดยใช้เวลา ทรัพยากร อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กร เกิดประโยชน์และความสุขในที่สุด

Peterson and Plowman (1989) กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นปริมาณงานที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จิตติมา อัครธิตพิงศ์ (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และบุคลากรองค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญ มีดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่กำหนดทิศทางการดำเนินงาน วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคคล

ด้านบุคลากรหรือบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลต้องมีประสิทธิภาพในการทำงานดังนั้นองค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่นำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพ

การทำงาน ได้แก่ ปรัชญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม เป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน การสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น

4. กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิต และการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงาน และการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

หลักการวัดประสิทธิภาพการทำงานบุคคล

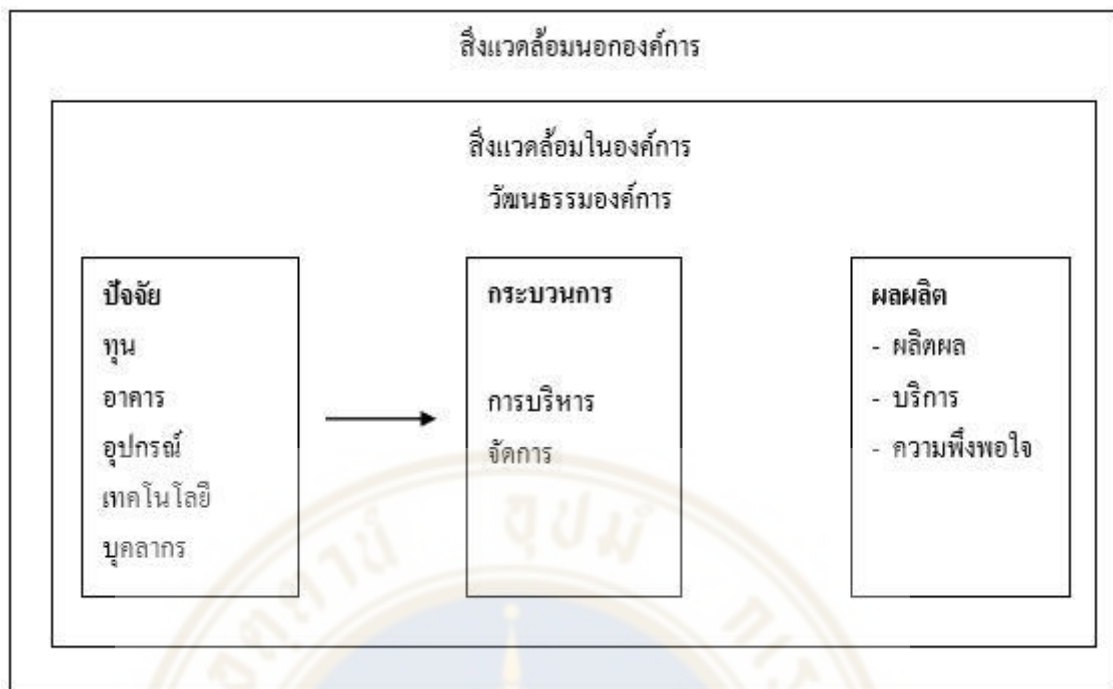
Harring Emerson (n.d, อ้างถึงใน บุศรา สุกพิพัฒน์, 2553) ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. การทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้ชัดเจน
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นของงาน
3. ให้คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความนับปล้นมีสมรรถภาพ และมีการลงทะเลเบียนไว้เป็น

หลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา

ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นปริมาณงานที่ออกมาคุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน
ที่มา : ปัทมาพร ท่อชู (2558 : ออนไลน์)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เสาวรัง รัตนคำฟู และเมธาวิ รัชตวิจิน (2563) ได้ศึกษาผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงโควิด -19 : กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ ผลการศึกษาพบว่า การทำงานที่บ้านมีผลดีทั้งต่อองค์กรและพนักงาน ทั้งด้านค่าใช้จ่ายโดยตรงที่ลดลง เวลาที่ประหยัดได้จากการเดินทางที่ลดลง และผลิตภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น โดยประโยชน์ส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดตกอยู่กับพนักงาน ในรูปของเวลาในการเดินทางที่ประหยัดได้ ซึ่งทำให้พนักงานมีเวลาในการทำกิจกรรมตามที่ต้องการเพิ่มขึ้น และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

พิศโสภา ทิมวรงค์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลักษณะงาน การรับรู้ ความสามารถของตนเองในการทำงาน และการรับรู้ต่อระบบบริหารสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.01$) และสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ได้ร้อยละ

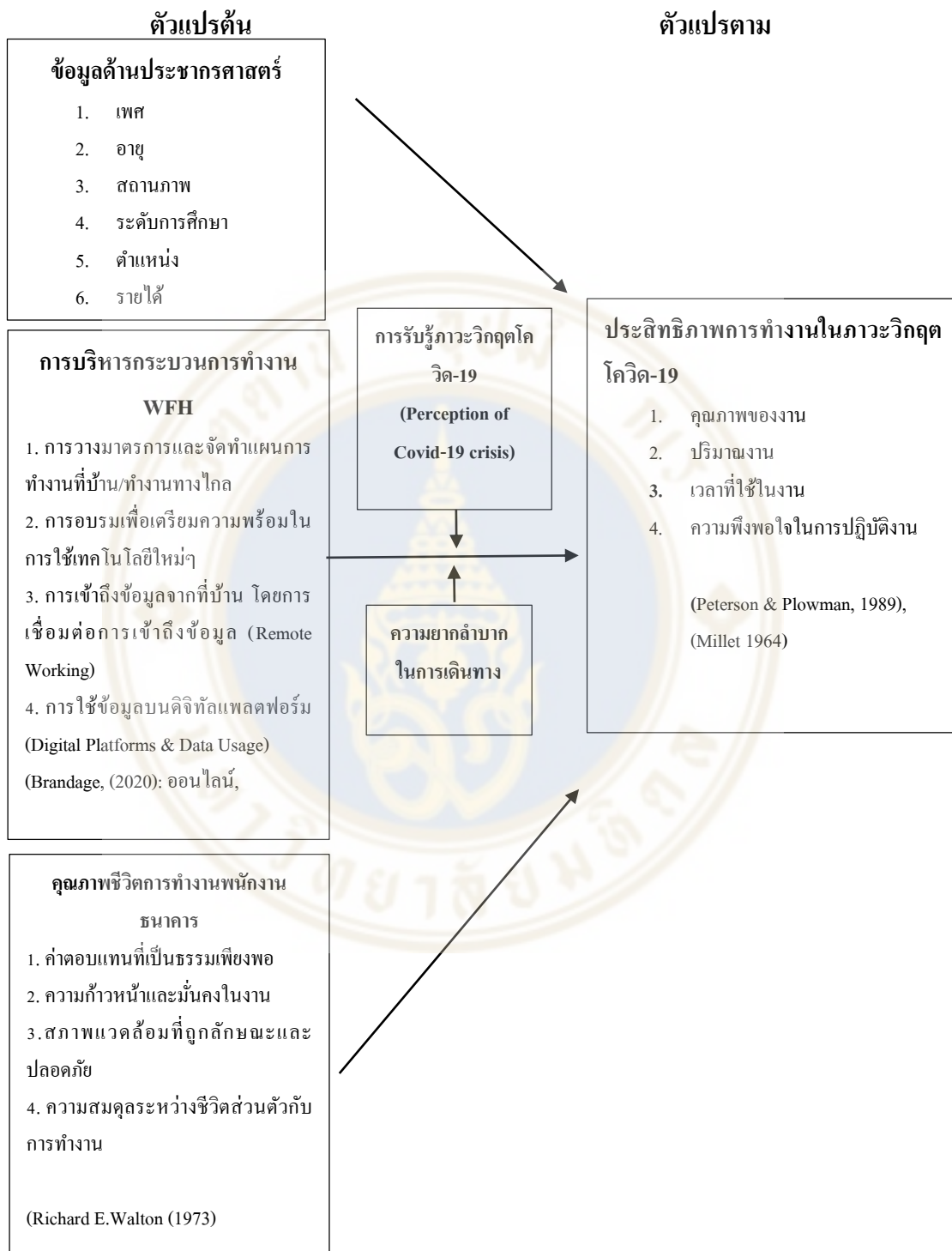
อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร คือ ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน พบว่า นโยบายและการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา พบว่า การจัดแบ่งการปฏิบัติหน้าที่จัดบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงานอย่างถูกต้อง ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ด้านทักษะความรู้ ความเข้าใจ ระบบงาน และความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่า การมีความรู้ด้านกฎหมายและใช้กฎหมายตามขั้นตอน ทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและรวดเร็ว ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา พบว่า การอบรมการใช้ทักษะเจรจาและทักษะเฉพาะตัว เพื่อปรับใช้ในการทำงาน ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา พบว่า การที่ผู้บังคับบัญชากำหนดแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางปฏิบัติงานเอาไว้ เพื่อเป็นแนวทางของการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า การนำนวัตกรรมใหม่มาใช้หรือการได้เปลี่ยนแปลงงาน (Innovation) โดยเน้นการเปลี่ยนสภาพบรรยากาศในการทำงาน รูปแบบ และวิธีการทำงานใหม่ๆ ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน พบว่า การที่หัวหน้างานมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการวินิจฉัยสั่งการ เพื่อให้การดำเนินกระบวนการได้รวดเร็ว และด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถปฏิบัติงานด้านกฎหมาย ระเบียบและวิธีปฏิบัติชัดเจนทันก่อนเวลาที่กำหนดตามแผน

สมพร สังข์เพิ่ม (2555) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่ทำ ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ขนาดของมหาวิทยาลัย มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่ทำ ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานลักษณะงานที่รับผิดชอบ และปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ลำดับของมหาวิทยาลัยที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาตัวแปรจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องทุกเรื่องนำตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ มาศึกษาเปรียบเทียบ หาความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานศึกษาโดย พิศโสภา ทีฆาวงค์ (2560) และสมพร สังข์เพิ่ม (2555) โดยเสาวร็จ รัตนคำฟู และเมธาวิ รัชตวิจิน (2563) ได้ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารกระบวนการทำงาน Work from home มีผลดีกับองค์กรอย่างไร ส่วนที่เหลือศึกษาประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ในทุกมิติผู้วิจัยจึงศึกษาตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ การบริหารกระบวนการทำงาน Work from home และคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานกลุ่มธุรกิจ ส่วนตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และตัวแปรกำกับ ด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 และความยากลำบากในการเดินทางมาทำงาน งานวิจัยดังกล่าวแล้วเสร็จจะทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนครอบคลุมมากกว่าในด้านต่างๆ ได้ครบถ้วน



2.7 กรอบแนวคิดของการวิจัย



2.8 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การบริหารกระบวนการทำงาน WFH และคุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงานธนาคารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 และความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารกระบวนการทำงาน WFH กับประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคาร โดยมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 และความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ ผู้วิจัยใช้วิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลประชากรที่จะศึกษา ซึ่งผู้วิจัยกำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย ตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
5. ที่มาของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย
6. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
7. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
8. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยประชากรคือ พนักงานธนาคารในกลุ่มธุรกิจธนาคาร ทั้ง 8 แห่งตามฐานข้อมูลพนักงานปี 2562 มีจำนวนทั้งหมด 156,060 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนประชากรในการวิจัยนี้ ได้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ 400 คน โดยคำนวณหาขนาดตัวอย่างจากการใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) (Yamane, 1973)

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

เมื่อ $n =$ จำนวนขนาดของตัวอย่าง
 $N =$ จำนวนทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$e =$ ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (กำหนดค่าให้เท่ากับ 0.05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{156,060}{1+156,060(.05)^2} = 398.98 \text{ คน}$$

□ 399 คน

จากการคำนวณได้ผลขนาดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 399 คน ดังนั้นการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เพื่อให้สะดวกแก่การเก็บข้อมูลจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง (คน)

หลังจากได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้วผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นธนาคารต่างๆ ในกลุ่มธุรกิจธนาคาร ตามสัดส่วน ดังนี้

ตาราง 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารในกลุ่มธุรกิจธนาคาร จำแนกตามการแบ่งธนาคาร

ลำดับที่	ชื่อธนาคาร	ประชากร (คน)
1	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	33,933
2	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	25,287
3	ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)	3,996
4	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	20,646
5	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	21,764
6	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	28,361
7	บริษัท ทูมชนชาติ จำกัด (มหาชน)	13,700
8	ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	8,373
	รวม	156,060

ที่มา : กรุงเทพธุรกิจ (2563 : ออนไลน์), cimbthai (2563 : ออนไลน์)

จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Random Sampling) กับพนักงานธนาคารในกลุ่มธุรกิจธนาคาร เพื่อทำการส่งแบบสอบถามให้กับจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่ได้ทำการสุ่มไว้แล้วข้างต้น

3.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาจากเอกสาร (Documentary Study) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ บทความวิชาการ รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่างๆ ตลอดจนข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต (Internet)
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire)
3. ทำการแจกแบบสอบถามผ่านช่องทางอีเมล ไลน์ เฟสบุ๊ก และwork in ไปยังกลุ่มพนักงานธนาคาร

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 คำถามทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 การบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานธนาคารในกลุ่มธุรกิจธนาคาร ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) การวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกล (2) การอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ (3) การเข้าถึงข้อมูลจากจากบ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล และ (4) การใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) ดังนี้

5	หมายถึง	มีความสำคัญระดับ มากที่สุด
4	หมายถึง	มีความสำคัญระดับ ระดับมาก
3	หมายถึง	มีความสำคัญระดับ ระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความสำคัญระดับ ระดับน้อย
1	หมายถึง	มีความสำคัญระดับ ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานธนาคารในกลุ่มธุรกิจธนาคาร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ (1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (2) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (3) สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องและปลอดภัย และ (4) ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) ดังนี้

5	หมายถึง	มีประสิทธิภาพ ระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีประสิทธิภาพ ระดับมาก
3	หมายถึง	มีประสิทธิภาพ ระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีประสิทธิภาพ ระดับน้อย
1	หมายถึง	มีประสิทธิภาพ ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานธนาคารในกลุ่มธุรกิจธนาคาร ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) คุณภาพของงาน (2) ปริมาณงาน (3) เวลาที่ใช้ในการทำงาน และ (4) ความพึงพอใจในงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การประเมินค่าระดับความคิดเห็น 5 ระดับ การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (Best & Kahn 1998, p. 181-182)

ช่วงของค่าเฉลี่ย การแปลความหมาย

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายความว่า มีความคิดเห็น/มีประสิทธิภาพมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายความว่า มีความคิดเห็น/มีประสิทธิภาพมาก
 คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายความว่า มีความคิดเห็น/มีประสิทธิภาพปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายความว่า มีความคิดเห็น/มีประสิทธิภาพน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายความว่า มีความคิดเห็น/มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ส่วนที่ 6 การรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 และความยากลำบากในการเดินทาง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานธนาคารในกลุ่มธุรกิจธนาคาร
 ส่วนที่ 7 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย ได้ทำการศึกษาจากกรอบแนวคิด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างและปรับปรุงแบบสอบถาม ภายใต้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ โดยทดสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แบบสอบถามที่จะนำไปใช้ในการสำรวจความคิดเห็น
2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจค่าความเที่ยงตรงแล้วไปทดลอง (Try out) โดยการนำแบบสอบถามไปให้ประชากรเป้าหมาย แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ดำเนินการทำแบบสอบถาม จากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่า Cronbach ได้ค่าความเชื่อถือของแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคาร เท่ากับ 0.70 ขึ้นไปถือว่าแบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่น
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้และปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

3.5 ที่มาของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

ตารางที่ 3.2 แสดงรายการตัววัดและที่มาของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

ปัจจัย	รายการวัด	ตัดแปลงมาจาก	Cronbach's Alpha
ด้านการวางแผนการทำงาน	องค์การของท่านมีการวางแผนการทำงานจากบ้าน	ชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย (2559)	0.890
	องค์การของท่านมีการสื่อสารขั้นตอนในการทำงานจากบ้าน		
	องค์การของท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงาน การติดตาม และการรายงานเมื่อมีการทำงานจากบ้าน		
การอบรมเตรียมความพร้อมใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ	องค์การของท่านมีเทคโนโลยีที่สามารถรองรับระบบการทำงานจากบ้าน	ชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย (2559)	0.733
	องค์การของท่านมีเทคโนโลยีที่รวดเร็วเพื่อสนับสนุนการทำงานจากบ้าน		
	ท่านมีความพร้อมในการเปิดรับ เรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี		
การเข้าถึงข้อมูลจากจากบ้านโดยเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล (Remote Working)	ท่านสามารถเข้าใช้งานได้อย่างง่าย สะดวกบนอุปกรณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น โน้ตบุ๊ก สมาร์ทโฟน หรืออุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น	สร้างจากผู้วิจัย	0.863
	ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลมีระบบการปกป้องและความปลอดภัยของข้อมูลบนคลาวด์ได้ในระดับสูงสุด		
	ท่านสามารถเชื่อมโยงเข้าถึงข้อมูล สามารถทำงาน และประชุม ได้ตลอดเวลาและไม่ติดขัด		

ตารางที่ 3.2 แสดงรายการตัววัดและที่มาของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย (ต่อ)

ปัจจัย	รายการวัด	ตัดแปลงมาจาก	Cronbach's Alpha
การใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platforms & Data Usage)	องค์กรของท่านมีแพลตฟอร์มการทำงาน สามารถเชื่อมต่อ API (Application Programming Interface) ทำให้เรียกใช้งานง่ายและสะดวก	สร้างจากผู้วิจัย	0.902
	องค์กรของท่านมีระบบที่สามารถประมวลผล และเรียกดูรายงานได้รวดเร็วถูกต้องและเป็นปัจจุบัน และช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล		
	องค์กรของท่านมีระบบที่ปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลและการเข้าใช้งานเข้าได้ตามสิทธิ์		
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน	ฉัตรภัทร ม่วงคำ (2559)	0.921
	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน (เงินเดือนหรือโบนัส) เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม		
	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความสามารถ ประสบการณ์ และปริมาณงาน หรือหน้าที่ความรับผิดชอบ		
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้ก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ตามความรู้ความสามารถในสายงานของท่าน และมีโอกาสก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าในอนาคต	ฉัตรภัทร ม่วงคำ (2559)	0.897
	การพิจารณาปรับเปลี่ยน โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างเหมาะสม		
	ตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคงต่อตัวท่าน และมีความก้าวหน้าในอาชีพ		

ตารางที่ 3.2 แสดงรายการตัววัดและที่มาของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย (ต่อ)

ปัจจัย	รายการวัด	ตัดแปลงมาจาก	Cronbach's Alpha
สภาพแวดล้อมที่ ถูกลักษณะและ ปลอดภัย	สภาพแวดล้อมการทำงานของท่านส่งเสริม บรรยากาศในการทำงาน	ฉนิสาภัทร ม่วงคำ (2559)	0.884
	ขณะที่ท่านทำงานมีการจัดอุปกรณ์การทำงานได้ อย่างเป็นระเบียบเพื่อความปลอดภัยของท่าน และสามารถสื่อสารประชุมออนไลน์กับเพื่อน ร่วมงาน		
	สภาพแวดล้อมที่ท่านทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ อยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการ ปฏิบัติงาน		
ความสมดุล ระหว่างชีวิต ส่วนตัวกับการ ทำงาน	ท่านสามารถจัดแบ่งเวลาเพื่อการพักผ่อนส่วนตัว และดูแลสุขภาพอย่างเหมาะสม	ฉนิสาภัทร ม่วงคำ (2559)	0.942
	ท่านมีเวลาให้ครอบครัวอย่างเพียงพอ		
	ท่านพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาของการ ทำงานและช่วงเวลาที่ได้เป็นอิสระจากงานในแต่ละ วัน		
ด้านคุณภาพของ งาน	ผลการปฏิบัติงานของท่าน มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์เป็นกลางและเชื่อถือได้	นลพรรณ บุญฤทธิ (2558)	0.830
	การปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐานที่ลูกค้ากำหนด		
	การปฏิบัติงานของท่านได้รับคำชมจาก ผู้บังคับบัญชาสม่ำเสมอ		
	การปฏิบัติงานของท่านเสร็จตามระยะเวลาที่ กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐาน		
	คุณภาพงานของท่านต่ำกว่ามาตรฐานแต่อยู่ใน เกณฑ์ที่ยอมรับได้		

ตารางที่ 3.2 แสดงรายการตัววัดและที่มาของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย (ต่อ)

ปัจจัย	รายการวัด	ตัดแปลงมาจาก	Cronbach's Alpha
ด้านปริมาณของงาน	ท่านปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้	นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558)	0.926
	ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในขณะนี้มีความเหมาะสม		
	ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน		
	ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน		
	ผลการปฏิบัติของท่านได้ครบตามจำนวนตามที่ถูกสั่งต้องการ		
ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน	ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน	นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558)	0.820
	การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน		
	ท่านสามารถทำงานได้ทันต่อสถานการณ์ฉุกเฉินและในสถานการณ์ปัจจุบัน		
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ท่านรู้สึกมีความสุขถึงแม้จะต้องทำงานในปริมาณมาก	นवल สีเจริญ(2561)	0.873
	ท่านรู้สึกอยากทำงานในเช้าของวันใหม่		
	เมื่อท่านทำงาน ท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว		
การรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19	ท่านมีความสนใจและรับรู้ติดตามการรายงานสถานการณ์โรคโควิด-19ตลอดเวลา	Ziyuan Zhou, Eyun-Jung Ki, and Kenon A. Brown (2019)	0.779
	ท่านมีความรู้สึกกังวล กลัว เครียดเกี่ยวกับเหตุการณ์วิกฤตของโรคโควิด-19 บ่อยครั้ง		
	ท่านได้รับผลกระทบและ/หรือมีส่วนร่วมในเหตุการณ์วิกฤตของโรคโควิด-19 เป็นอย่างมาก		
	ท่านทราบว่ามีโรคโควิด-19 อันตรายร้ายแรงถึงชีวิต		

ตารางที่ 3.2 แสดงรายการตัววัดและที่มาของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย (ต่อ)

ปัจจัย	รายการวัด	ดัดแปลงมาจาก	Cronbach's Alpha
ความยากลำบากในการเดินทางในช่วงสถานการณ์โควิด	ท่านมีความยากลำบากในการเดินทางมาทำงาน	สร้างจากผู้วิจัย	0.807
	การเดินทางของท่านมีความเสี่ยงต่อการติดโรคโควิด-19		
	ท่านคิดว่าการเดินทางโดยรถสาธารณะมีความยุ่งยากและมีมาตรการเพิ่มความปลอดภัยมากขึ้น เพื่อลดการติดต่อกับโรคโควิด-19		

3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากประชากรที่ตอบแบบสอบถามดังที่ได้กล่าวมาแล้ว โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากธุรกิจธนาคารจำนวน 400 คน โดยส่งแบบสอบถามทางออนไลน์/ scan QR code โดยการแชร์ในเฟสบุ๊คส่วนตัวและเฟสบุ๊คกลุ่มธนาคาร กลุ่มไลน์ walk in สาขา และ/หรือ ส่งผ่านอีเมลล์ผ่านฝ่ายบุคคล ให้ได้ข้อมูลครบถ้วน โดยใช้ระยะเวลาศึกษาข้อมูลเบื้องต้นและเก็บข้อมูลระยะเวลา 6 เดือน

3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้

- 1) ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยจะใช้แบบสอบถามที่มีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์
- 2) นำแบบสอบถามทั้งหมดมาจัดระเบียบข้อมูล ลงรหัสในแบบสอบถาม และเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) สำหรับการวิจัย ดังนี้

3.7.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

2) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคาร ได้แก่ การบริหารงานและคุณภาพชีวิต โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.7.2 ทดสอบสมมติฐาน โดยวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis; MRA)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร” ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากผลตอบกลับของแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุดมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้ต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมพื้นฐานในการในการเดินทางมาทำงาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคาร

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคาร

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 และความยากลำบากในการเดินทาง

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคาร

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์แจกแจงแจกความถี่ (Frequencies) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ที่เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร

N = 400		
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ		
ชาย	112	28.0
หญิง	288	72.0
รวม	400	100
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	94	23.5
31-40 ปี	229	57.3
41-50 ปี	62	15.5
มากกว่า 50 ปี	15	3.7
รวม	400	100
สถานภาพ		
โสด	259	64.8
สมรส (มีบุตร)	108	27.0
สมรส (ไม่มีบุตร)	33	8.2
หย่าร้าง	0	0
รวม	400	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	0.5
ปริญญาตรี	217	54.3
ปริญญาโท	181	45.2
ปริญญาเอก	0	0
รวม	400	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร

N = 400		
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
รายได้		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	37	9.3
20,001 – 30,000 บาท	86	21.5
30,001 – 40,000 บาท	88	22.0
40,001 – 50,000 บาท	44	11.0
มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป	145	36.2
รวม	400	100
ตำแหน่ง		
เจ้าหน้าที่	197	49.3
หัวหน้างาน	88	22.0
ผู้จัดการ	84	21.0
ผู้บริหารขึ้นไป	31	7.7
รวม	400	100
ระยะเวลาในการทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	134	33.5
5-10 ปี	162	40.5
11-15 ปี	60	15.0
มากกว่า 15 ปี	44	11.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage) นำมาแจกแจงจำนวน (ความถี่) และหาค่าร้อยละ พบว่า

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.0 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 28.0

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 57.3 รองลงมา มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 23.5 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 15.5 ในขณะที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด ร้อยละ 64.8 รองลงมา มีสถานภาพสมรส(มีบุตร) ร้อยละ 27.0 สถานภาพสมรส(ไม่มีบุตร) ร้อยละ 8.2 และสถานภาพหย่าร้างร้อยละ 0 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 54.3 รองลงมา ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ 45.2 ในขณะที่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 36.2 รองลงมา รายได้ 30,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 22.0 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 21.5 รายได้ 40,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 11.0 ในขณะที่รายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ร้อยละ 9.3 ตามลำดับ

ตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 49.3 รองลงมา หัวหน้างาน ร้อยละ 22.0 หัวหน้างาน ร้อยละ 21.0 ในขณะที่ตำแหน่งผู้บริหารขึ้นไป ร้อยละ 7.7 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรระยะเวลา 5-10 ปี ร้อยละ 40.5 รองลงมา ระยะเวลา น้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 33.5 ระยะเวลา 11-15 ปี ร้อยละ 15.0 ในขณะที่ระยะเวลามากกว่า 15 ปี ร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ผลการศึกษารูปได้ว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ และระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมพื้นฐานในการในการเดินทางมาทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์แจกแจงแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าสถิติร้อยละ(Percentage)ที่เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน ระยะเวลาที่ทำงานจากบ้าน ความถี่การทำงานจากบ้าน ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานจากบ้าน ความต้องการสนับสนุนเพิ่มเติม ปัญหาที่พบในการทำงานจากบ้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน ระยะเวลาที่ทำงานจากบ้าน ความถี่การทำงานจากบ้าน ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานจากบ้าน ความต้องการสนับสนุนเพิ่มเติม ปัญหาที่พบในการทำงานจากบ้าน

N = 400		
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ปกติท่านใช้ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน		
นานเท่าใด		
ต่ำกว่า 30 นาที	82	20.5
31- 60 นาที	196	49.0
1 – 1.30 ชั่วโมง	86	21.5
1.30 – 2 ชั่วโมง	26	6.5
2 ชั่วโมงขึ้นไป	10	2.5
รวม	400	100
ท่านเดินทางมาทำงานอย่างไร		
ยานพาหนะสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถไฟฟ้า		
เรือ	213	53.3
เดินทางด้วยรถมอเตอร์ไซด์ / จักรยานส่วนตัว	29	7.2
เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว	150	37.5
เดินทางด้วยเท้า	8	2.0
อื่นๆ		
รวม	400	100

ตารางที่ 4.2 (ต่อ) แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน วิธีการเดินทางมาทำงาน ระยะเวลาที่ทำงานจากบ้าน ความถี่การทำงานจากบ้าน ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานจากบ้าน ความต้องการสนับสนุนเพิ่มเติม ปัญหาที่พบในการทำงานจากบ้าน

N = 400		
สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ระยะเวลาที่บริษัทให้ท่านทำงานจากบ้าน		
(Work from home)		
1-2 เดือน	204	51.0
3-6 เดือน	105	26.2
6 เดือน ขึ้นไป	91	22.8
รวม	400	100
ท่านทำงานจากบ้าน (Work from home)		
อาทิตย์ละกี่วัน		
ทำเป็นครั้งคราว (เฉลี่ย 1-2 วันต่อสัปดาห์)	251	62.8
ทำเป็นประจำ (เฉลี่ย 3 วันขึ้นไปต่อสัปดาห์)	149	37.2
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage) นำมาแจกแจงจำนวน (ความถี่) และหาค่าร้อยละ พบว่า

ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เวลาเดินทาง 31-60 นาที ร้อยละ 49.0 รองลงมาใช้เวลาเดินทาง 1-1.30 ชั่วโมง ร้อยละ 21.5 ใช้เวลาเดินทาง ต่ำกว่า 30 นาที ร้อยละ 20.5 ใช้เวลาเดินทาง 1.30- 2 ชั่วโมง ร้อยละ 6.5 และ 2 ชั่วโมงขึ้นไป ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

วิธีในการเดินทางมาทำงานที่ทำเป็นประจำ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางโดยยานพาหนะสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถไฟฟ้า เรือ ร้อยละ 53.3 รองลงมาเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว ร้อยละ 37.5 เดินทางด้วยมอเตอร์ไซค์ / จักรยานส่วนตัว ร้อยละ 7.2 และร้อยละ 2.0 คือ เดินทางด้วยเท้า แท็กซี่ มอเตอร์ไซค์รับจ้าง และอื่นๆ ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการทำงานจากบ้าน 1-2 เดือน ร้อยละ 51.0 รองลงมาใช้ระยะเวลาในการทำงานจากบ้าน 3-6 เดือน ร้อยละ 26.2 และใช้ระยะเวลาในการทำงานจากบ้าน 6 เดือนขึ้นไป ร้อยละ 22.8 ตามลำดับ

ความถี่ในการทำงานจากบ้านต่อสัปดาห์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานจากบ้านเป็นครั้งคราว (เฉลี่ย 1-2 วันต่อสัปดาห์) ร้อยละ 62.8 และทำงานจากบ้านเป็นประจำ (เฉลี่ย 3 วันขึ้นไปต่อสัปดาห์) ร้อยละ 37.2

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage) นำมาแจกแจงจำนวน (ความถี่) และหาค่าร้อยละ พบว่า

ท่านเห็นด้วยหรือไม่ หากในอนาคตองค์กรจะนำรูปแบบการทำงานจากบ้านมาใช้แทนการทำงานในรูปแบบปกติ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ไม่เห็นด้วย	65	16.2
เห็นด้วย	335	83.8
รวม	400	100.0

Frequencies

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
ขาดการสื่อสาร แลกเปลี่ยน หรือในการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน	19	32.2%	63.3%
ขาดการปฏิสัมพันธ์ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน	14	23.7%	46.7%
มีสิ่งรบกวนและเบี่ยงเบนจากการทำงาน	11	18.6%	36.7%
ขาดการปฏิสัมพันธ์บุคคลภายในและภายนอก ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพจิต	12	20.3%	40.0%
อื่นๆ	3	5.1%	10.0%
Total	59	100.0%	196.7%

จากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยหากในอนาคตองค์กรจะนำรูปแบบการทำงานจากบ้านมาใช้ร้อยละ 83.8 และไม่เห็นด้วยร้อยละ 16.2 โดยเหตุผลไม่เห็นด้วยเนื่องจากขาดการสื่อสารแลกเปลี่ยนหรือในการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน ร้อยละ 32.2 รองลงมาคือขาดการปฏิสัมพันธ์ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงานร้อยละ 23.7 ขาดการปฏิสัมพันธ์บุคคลภายในและภายนอก ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิต ร้อยละ 20.3 มีสิ่งรบกวนและเบี่ยงเบนจากการทำงาน ร้อยละ 18.6 และอื่น ๆ 5.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage) นำมาแจกแจงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ พบว่า

ในช่วงที่ผ่านมา ท่านพบปัญหาในการทำงานจากบ้านหรือไม่	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ท่านพบปัญหาจากการทำงานจากบ้าน	164	41.0
ท่านไม่พบปัญหาจากการทำงานจากบ้าน	236	59.0
รวม	400	100.0

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
A22 ^a ปัญหาจากการใช้งานด้านเทคโนโลยี เช่น การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ความไม่เข้าใจในการใช้งาน การเข้าถึงข้อมูลส่วนกลางของบริษัท	56	35.2%	76.7%
ปัญหาจากการทำงานร่วมกับผู้อื่น เช่น ขาดการทำงานเป็นทีม	37	23.3%	50.7%
ปัญหาจากการขาดการสื่อสารรับรู้ข้อมูลภายในองค์กร	27	17.0%	37.0%
ปัญหาจากการทำงานเกินเวลาทำงานปกติ	35	22.0%	47.9%
อื่นๆ	4	2.5%	5.5%
Total	159	100.0%	217.8%

จากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่พบปัญหาจากการทำงานจากบ้าน ร้อยละ 59.0 และพบปัญหาจากการทำงานจากบ้านร้อยละ 41.0 โดยเหตุผลที่พบปัญหาเนื่องจากปัญหาจากการใช้งานด้านเทคโนโลยี เช่น การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ความไม่เข้าใจในการใช้งาน การเข้าถึงข้อมูล ส่วนกลางของบริษัท ร้อยละ 35.2 รองลงมาคือปัญหาจากการทำงานร่วมกับผู้อื่น เช่น ขาดการทำงานเป็นทีม ร้อยละ 23.3 ปัญหาจากการทำงานเกินเวลาทำงานปกติ ร้อยละ 22.0 ปัญหาจากการขาดการสื่อสารรับรู้ข้อมูลภายในองค์กร ร้อยละ 17.0 และอื่น ๆ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage) นำมาแจกแจงจำนวน (ความถี่) และหาค่าร้อยละ พบว่า

ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการทำงานจากบ้าน	ความคิดเห็น		การแปลความ
	\bar{X}	S.D.	
1. ประหยัดค่าใช้จ่าย	4.42	0.856	ได้รับประโยชน์มากที่สุด
2. ประหยัดเวลาในการเดินทาง	4.78	0.551	ได้รับประโยชน์มากที่สุด
3. ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น	3.98	0.941	ได้รับประโยชน์มาก
4. ชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น	4.25	0.912	ได้รับประโยชน์มากที่สุด
5. ได้รับผิดชอบภาระจากบ้านอย่างเต็มที่	4.05	0.985	ได้รับประโยชน์มาก
ภาพรวมประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการทำงานจากบ้าน	4.30	0.849	ได้รับประโยชน์มากที่สุด

				Percent of Cases
		N	Percent	
A20 ^a	อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะทำงาน เครื่องพิมพ์	91	30.0%	50.6%
	ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการทำงานจากบ้าน เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าอินเทอร์เน็ต	144	47.5%	80.0%
	การให้บริการคำแนะนำ / ความช่วยเหลือเมื่อพบปัญหา	65	21.5%	36.1%
	อื่นๆ	3	1.0%	1.7%
Total		303	100.0%	168.3%

จากตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการสนับสนุนเพิ่มเติมนอกเหนือจากเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาสำหรับการทำงานจากบ้าน คือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการทำงานจากบ้าน เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 47.5 อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะทำงาน เครื่องพิมพ์ ร้อยละ 30.0 การให้บริการคำแนะนำ / ความช่วยเหลือเมื่อพบปัญหา ร้อยละ 21.5 อื่นๆ ร้อยละ 1.0

ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานจากบ้านภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ท่านมีความเห็นว่าได้ประโยชน์มากที่สุดจากประหยัดเวลาในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 รองลงมาคือ ประหยัดค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และมีความเห็นว่าได้ประโยชน์มากจากได้รับผิดชอบภาระจากบ้านอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมาคือ ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ

ผลการศึกษารูปได้ว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน 31-60 นาที ร้อยละ 49.2 โดยยานพาหนะสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถไฟฟ้า เรือ ร้อยละ 53.0 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการทำงานจากบ้าน 1-2 เดือน ร้อยละ 51.9 ทำงานจากบ้านป็นครั้งคราว (เฉลี่ย 1-2 วันต่อสัปดาห์) ร้อยละ 62.7 ไม่พบปัญหาจากการทำงานจากบ้าน ร้อยละ 60.0

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยหากในอนาคตองค์กรจะนำรูปแบบการทำงานจากบ้านมาใช้ร้อยละ 83.2 สิ่งที่ต้องการสนับสนุนเพิ่มเติมนอกเหนือจากเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาสำหรับการทำงานจากบ้าน คือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการทำงานจากบ้าน เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 47.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานจากบ้านภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ท่านมีความเห็นว่าได้ประโยชน์มากที่สุดจากประหยัดเวลาในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคาร

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์การบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้านของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคาร มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคารด้านการวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงาน

ด้านการวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงาน	ความคิดเห็น		การแปลความ
	\bar{X}	S.D.	
1. องค์กรของท่านมีการวางมาตรการจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน	4.08	0.832	เห็นด้วยมาก
2. องค์กรของท่านมีการสื่อสารขั้นตอนในการทำงานจากบ้าน	4.12	0.775	เห็นด้วยมาก
3. องค์กรของท่านมีการวางมาตรการการปฏิบัติงาน การติดตามและการรายงานเมื่อมีการทำงานจากบ้าน	4.18	0.751	เห็นด้วยมาก
ภาพรวมด้านการวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงาน	4.13	0.712	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าพนักงานกลุ่มธนาคาร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านการวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงานพบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมากโดยที่องค์กรของท่านมีการวางมาตรการการปฏิบัติงาน การติดตาม และการรายงานเมื่อมีการทำงานจากบ้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือองค์กรของท่านมีการสื่อสารขั้นตอนในการทำงานจากบ้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และองค์กรของท่านมีการวางมาตรการจัดทำแผนการทำงานจากบ้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคารด้านการอบรมเตรียมความพร้อมใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ

	ด้าน การอบรมเตรียมความพร้อมใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ	ความคิดเห็น		การแปลความ
		\bar{X}	S.D.	
1.	องค์กรของท่านมีเทคโนโลยีที่สามารถรองรับระบบการทำงานจากบ้าน	4.09	0.876	เห็นด้วยมาก
2.	องค์กรของท่านมีเทคโนโลยีที่รวดเร็วเพื่อสนับสนุนการทำงานจากบ้าน	3.98	0.906	เห็นด้วยมาก
3.	ท่านมีความพร้อมในการเปิดรับเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี	4.08	0.915	เห็นด้วยมาก
ภาพรวมด้านการอบรมเตรียมความพร้อมใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ		4.05	0.726	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าพนักงานกลุ่มธนาคาร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านการอบรมเตรียมความพร้อมใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 อยู่ในระดับมาก โดยที่ท่านมีความพร้อมในการเปิดรับ เรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือองค์กรของท่านมีเทคโนโลยีที่สามารถรองรับระบบการทำงานจากบ้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และองค์กรของท่านมีเทคโนโลยีที่รวดเร็วเพื่อสนับสนุนการทำงานจากบ้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคารด้านการเข้าถึงข้อมูลจากที่บ้าน โดยเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล (Remote Working)

ด้านการเข้าถึงข้อมูลจากที่บ้านโดยเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล (Remote Working)	ความคิดเห็น		การแปลความ
	\bar{X}	S.D.	
1. ท่านสามารถเข้าใช้งานได้อย่างง่าย สะดวกบนอุปกรณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโน้ตบุ๊ก สมาร์ทโฟน หรืออุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น	4.09	0.862	เห็นด้วยมาก
2. ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลมีระบบการปกป้องและความปลอดภัยของข้อมูลบนคลาวด์ได้ในระดับสูงสุด	3.88	0.973	เห็นด้วยมาก
3. ท่านสามารถเชื่อมโยงเข้าถึงข้อมูล สามารถทำงาน และประชุม ได้ตลอดเวลาและไม่ติดขัด	3.97	0.899	เห็นด้วยมาก
ภาพรวมด้านการเข้าถึงข้อมูลจากที่บ้าน โดยเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล (Remote Working)	3.98	0.911	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าพนักงานกลุ่มธนาคาร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านการเข้าถึงข้อมูลจากที่บ้าน โดยเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล (Remote Working) พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก โดยที่ท่านสามารถเข้าใช้งานได้อย่างง่าย สะดวกบนอุปกรณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโน้ตบุ๊ก สมาร์ทโฟน หรืออุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือท่านสามารถเชื่อมโยงเข้าถึงข้อมูล สามารถทำงาน และประชุม ได้ตลอดเวลาและไม่ติดขัดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลมีระบบการปกป้องและความปลอดภัยของข้อมูลบนคลาวด์ได้ในระดับสูงสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคารด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platforms & Data Usage)

ด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platforms & Data Usage)	ความคิดเห็น		การแปลความ
	\bar{X}	S.D.	
1. องค์กรของท่านมีแพลตฟอร์มการทำงานสามารถเชื่อมต่อ API (Application Programming Interface) ทำให้เรียกใช้งานง่ายและสะดวก	3.82	0.916	เห็นด้วยมาก
2. องค์กรของท่านมีระบบที่สามารถประมวลผลและเรียกดูรายงานได้รวดเร็วถูกต้องและเป็นปัจจุบัน และช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล	3.86	0.928	เห็นด้วยมาก
3. องค์กรของท่านมีระบบที่ปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลและการเข้าใช้งานเข้าได้ตามสิทธิ์	4.12	0.896	เห็นด้วยมาก
ภาพรวมด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platforms & Data Usage)	3.93	0.835	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าพนักงานกลุ่มธนาคาร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platforms & Data Usage) พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 อยู่ในระดับมาก โดยที่องค์กรของท่านมีระบบที่ปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลและการเข้าใช้งานเข้าได้ตามสิทธิ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือองค์กรของท่านมีระบบที่สามารถประมวลผลและเรียกดูรายงานได้รวดเร็วถูกต้องและเป็นปัจจุบัน และช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และองค์กรของท่านมีแพลตฟอร์มการทำงานสามารถเชื่อมต่อ API (Application Programming Interface) ทำให้เรียกใช้งานง่ายและสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ตามลำดับ

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงาน ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาคือ ด้านการอบรมเตรียมความพร้อมใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ($\bar{X} = 4.05$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคาร

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตพนักงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

	ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	ความคิดเห็น		การแปลความ
		\bar{X}	S.D.	
1.	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน	3.85	0.862	เห็นด้วยมาก
2.	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน (เงินเดือนหรือโบนัส) เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม	3.75	0.852	เห็นด้วยมาก
3.	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความสามารถ ประสบการณ์ และปริมาณงาน หรือหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.78	0.836	เห็นด้วยมาก
ภาพรวมค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม		3.79	0.790	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าพนักงานกลุ่มธนาคาร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตพนักงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมพบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 อยู่ในระดับ มาก โดยที่ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมาคือค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความสามารถ ประสบการณ์ และปริมาณงาน หรือหน้าที่ความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน (เงินเดือนหรือโบนัส) เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตพนักงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ความคิดเห็น		การแปลความ
	\bar{X}	S.D.	
1. องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้ก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ตามความรู้ความสามารถในสายงานของท่าน และมีโอกาสก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าในอนาคต	3.74	0.933	เห็นด้วยมาก
2. การพิจารณาปรับเปลี่ยน โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่ง ในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.73	0.910	เห็นด้วยมาก
3. ตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคงต่อตัวท่าน และมีความก้าวหน้าในอาชีพ	3.77	0.833	เห็นด้วยมาก
ภาพรวมด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.75	0.813	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าพนักงานกลุ่มธนาคาร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตพนักงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานพบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 อยู่ในระดับมาก โดยที่ตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคงต่อตัวท่าน และมีความก้าวหน้าในอาชีพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมาคือองค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้ก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ตามความรู้ความสามารถในสายงานของท่าน และมีโอกาสก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าในอนาคตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และการพิจารณาปรับเปลี่ยน โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตพนักงานด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย

ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกลักษณะและ ปลอดภัย	ความคิดเห็น		การ แปลความ
	\bar{X}	S.D.	
1. สภาพแวดล้อมการทำงานของท่านส่งเสริม บรรยากาศในการทำงาน	3.97	0.827	เห็นด้วยมาก
2. ขณะที่ท่านทำงานมีการจัดอุปกรณ์การ ทำงานได้อย่างเป็นระเบียบเพื่อความ ปลอดภัยของท่าน และสามารถสื่อสาร ประชุมออนไลน์กับเพื่อนร่วมงาน	4.08	0.846	เห็นด้วยมาก
3. สภาพแวดล้อมที่ท่านทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ อยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการ ปฏิบัติงาน	3.98	0.854	เห็นด้วยมาก
ภาพรวมด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกลักษณะ และปลอดภัย	4.01	0.759	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่าพนักงานกลุ่มธนาคาร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตพนักงานด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยพบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 อยู่ในระดับมาก โดยที่ขณะที่ท่านทำงานมีการจัดอุปกรณ์การทำงานได้อย่างเป็นระเบียบเพื่อความปลอดภัยของท่าน และสามารถสื่อสารประชุมออนไลน์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมาคือสภาพแวดล้อมการทำงานของท่านส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และสภาพแวดล้อมที่ท่านทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ อยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตพนักงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน

	ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน	ความคิดเห็น		การแปลความ
		\bar{X}	S.D.	
1.	ท่านสามารถจัดแบ่งเวลาเพื่อการพักผ่อนส่วนตัวและดูแลสุขภาพอย่างเหมาะสม	4.01	0.930	เห็นด้วยมาก
2.	ท่านมีเวลาให้ครอบครัวอย่างเพียงพอ	3.93	0.989	เห็นด้วยมาก
3.	ท่านพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาของการทำงานและช่วงเวลาที่ได้เป็นอิสระจากงานในแต่ละวัน	3.99	0.933	เห็นด้วยมาก
ภาพรวมด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน		3.98	0.688	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่าพนักงานกลุ่มธนาคาร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตพนักงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงานพบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก โดยที่ท่านสามารถจัดแบ่งเวลาเพื่อการพักผ่อนส่วนตัวและดูแลสุขภาพอย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือท่านพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาของการทำงานและช่วงเวลาที่ได้เป็นอิสระจากงานในแต่ละวันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และท่านมีเวลาให้ครอบครัวอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ

ผลการศึกษารูปได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมาคือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ($\bar{X} = 3.98$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 และความยากลำบากในการเดินทาง

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19

ด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19	ความคิดเห็น		การแปลความ
	\bar{X}	S.D.	
1. ท่านมีความสนใจและรับรู้ติดตามการรายงานสถานการณ์โรคโควิด-19ตลอดเวลา	4.16	0.734	เห็นด้วยมาก
2. ท่านมีความรู้สึกกังวล กลัว เครียดเกี่ยวกับเหตุการณ์วิกฤตของโรคโควิด-19 บ่อยครั้ง	3.73	0.920	เห็นด้วยมาก
3. ท่านได้รับผลกระทบและ/หรือมีส่วนร่วมในเหตุการณ์วิกฤตของโรคโควิด-19 เป็นอย่างมาก	3.72	0.907	เห็นด้วยมาก
4. ท่านทราบว่าโรคโควิด-19 อันตรายร้ายแรงถึงชีวิต	4.33	0.739	เห็นด้วยมากที่สุด
ภาพรวมด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19	3.98	0.644	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่าพนักงานกลุ่มธนาคาร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก โดยที่ท่านทราบว่าโรคโควิด-19 อันตรายร้ายแรงถึงชีวิต 4.33 รองลงมาคือท่านมีความสนใจและรับรู้ติดตามการรายงานสถานการณ์โรคโควิด-19ตลอดเวลาที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และท่านมีความรู้สึกกังวล กลัว เครียดเกี่ยวกับเหตุการณ์วิกฤตของโรคโควิด-19 บ่อยครั้งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และ ท่านได้รับผลกระทบและ/หรือมีส่วนร่วมในเหตุการณ์วิกฤตของโรคโควิด-19 เป็นอย่างมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความยากลำบากในการเดินทาง

ด้านความยากลำบากในการเดินทางในช่วง สถานการณ์โควิด	ความคิดเห็น		การแปลความ
	\bar{X}	S.D.	
1. ท่านมีความยากลำบากในการเดินทางมาทำงาน	3.61	1.088	เห็นด้วยมาก
2. การเดินทางของท่านมีความเสี่ยงต่อการติดโรคโควิด-19	3.75	1.142	เห็นด้วยมาก
3. ท่านคิดว่าการเดินทางโดยรถสาธารณะมีความยุ่งยากและมีมาตรการเพิ่มความปลอดภัยมากขึ้น เพื่อลดการติดต่อโรคโควิด-19	4.02	0.877	เห็นด้วยมาก
ภาพรวมด้านความยากลำบากในการเดินทางในช่วง สถานการณ์โควิด	3.79	1.036	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่าพนักงานกลุ่มธนาคาร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความยากลำบากในการเดินทางพบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 อยู่ในระดับมาก โดยที่ท่านคิดว่าการเดินทางโดยรถสาธารณะมีความยุ่งยากและมีมาตรการเพิ่มความปลอดภัยมากขึ้น เพื่อลดการติดต่อโรคโควิด-19 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาคือการเดินทางของท่านมีความเสี่ยงต่อการติดโรคโควิด-19 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และท่านมีความยากลำบากในการเดินทางมาทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคาร

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคารด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	ความคิดเห็น		การแปลความ
	\bar{X}	S.D.	
1. ผลการปฏิบัติงานของท่าน มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์เป็นกลาง และเชื่อถือได้	4.10	0.693	เห็นด้วยมาก
2. การปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่สูงที่กำหนด	4.09	0.681	เห็นด้วยมาก
3. การปฏิบัติงานของท่านได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาสม่ำเสมอ	3.85	0.77	เห็นด้วยมาก
4. การปฏิบัติงานของท่านเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐาน	4.02	0.759	เห็นด้วยมาก
5. คุณภาพงานของท่านต่ำกว่ามาตรฐานแต่อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้	3.37	1.209	เห็นด้วยปานกลาง
ภาพรวมด้านคุณภาพของงาน	3.89	0.822	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่าพนักงานกลุ่มธนาคาร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคารด้านคุณภาพของงานพบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมาก โดยที่ผลการปฏิบัติงานของท่าน มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์เป็นกลางและเชื่อถือได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่สูงที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และการปฏิบัติงานของท่านเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และการปฏิบัติงานของท่านได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และคุณภาพงานของท่านต่ำกว่ามาตรฐานแต่อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคารด้านปริมาณของงาน

ด้านปริมาณของงาน	ความคิดเห็น		การแปลความ
	\bar{X}	S.D.	
1. ท่านปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.01	0.759	เห็นด้วยมาก
2. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในขณะนี้ มีความเหมาะสม	3.89	0.878	เห็นด้วยมาก
3. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.16	0.68	เห็นด้วยมาก
4. ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.14	0.724	เห็นด้วยมาก
5. ผลการปฏิบัติของท่านได้ครบตามจำนวนตามที่ถูกคัดค้านความต้องการ	4.02	0.748	เห็นด้วยมาก
ภาพรวมด้านปริมาณของงาน	4.04	0.758	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่าพนักงานกลุ่มธนาคาร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคารด้านปริมาณของงานพบว่าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมาก โดยที่ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และผลการปฏิบัติของท่านได้ครบตามจำนวนตามที่ถูกคัดค้านความต้องการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และท่านปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในขณะนี้ มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคารด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

	ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน	ความคิดเห็น		การแปลความ
		\bar{X}	S.D.	
1.	ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน	4.37	0.696	เห็นด้วยมากที่สุด
2.	การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน	4.18	0.870	เห็นด้วยมาก
3.	ท่านสามารถทำงานได้ทันต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน และในสถานการณ์ปัจจุบัน	4.28	0.718	เห็นด้วยมากที่สุด
ภาพรวมด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน		4.28	0.761	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่าพนักงานกลุ่มธนาคาร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคารด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานพบว่ามีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับมากที่สุดโดยที่ ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงานมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมาคือท่านสามารถทำงานได้ทันต่อสถานการณ์ฉุกเฉินและในสถานการณ์ปัจจุบันมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และการปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจนมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคารด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

	ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็น		การแปลความ
		\bar{X}	S.D.	
1.	ท่านรู้สึกมีความสุขถึงแม้จะต้องทำงานในปริมาณมาก	3.89	0.926	เห็นด้วยมาก
2.	ท่านรู้สึกอยากทำงานในเช้าของวันใหม่	3.93	0.995	เห็นด้วยมาก
3.	เมื่อท่านทำงาน ท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	4.15	0.838	เห็นด้วยมาก
ภาพรวมด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		3.99	0.920	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่าพนักงานกลุ่มธนาคาร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคารด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับมาก โดยที่เมื่อท่านทำงาน ท่านรู้สึกว่าคุณภาพงานผ่านไปอย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมาคือท่านรู้สึกอยากทำงานในเช้าของวันใหม่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และท่านรู้สึกมีความสุขถึงแม้จะต้องทำงานในปริมาณมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานกลุ่มธนาคารที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการทำงาน	ชาย (n = 112)		หญิง (n = 288)		t	P
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านคุณภาพของงาน	3.87	.581	3.86	.683	8.097	.005*
ด้านปริมาณของงาน	3.99	.692	4.04	.663	.071	.791
ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน	4.30	.594	4.23	.687	1.745	.187
ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	4.06	.748	3.93	.854	6.108	.014*
ภาพรวม	4.02	.554	4.00	.628	4.509	.034*

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พนักงานกลุ่มธนาคารที่มีเพศต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.531	4	.844	1.977	.117
	ภายในกลุ่ม	168.937	396	.427		
	รวม	171.468	400			
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.221	4	.740	1.651	.177
	ภายในกลุ่ม	177.582	396	.448		
	รวม	179.803	400			
ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.811	4	.270	.613	.607
	ภายในกลุ่ม	174.655	396	.441		
	รวม	175.466	400			
ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	10.903	4	3.634	5.488	.001*
	ภายในกลุ่ม	262.274	396	.662		
	รวม	273.177	400			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.011	4	.670	1.827	.142
	ภายในกลุ่ม	145.336	396	.367		
	รวม	147.347	400			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า พนักงานกลุ่มธนาคารที่มีอายุต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นจึงเปรียบเทียบโดยทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

ด้านความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	อายุ			
			≤30 ปี	31-40ปี	41-50ปี	> 50ปี
≤30 ปี	3.7378	.76793	-	-.36433*	-.20836	.11510
31-40 ปี	4.1021	.79478		-	.15597	.47943*
41-50ปี	3.9461	.96033			-	.32346
มากกว่า 50 ปี	3.6227	.71124				-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า พนักงานกลุ่มชนาครที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกับพนักงานกลุ่มชนาครที่มีอายุ 30 ปี หรือต่ำกว่า และอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 จำแนกตามสถานภาพ

ประสิทธิภาพการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	.433	2	.216	.502	.605
	ภายในกลุ่ม	171.035	398	.431		
	รวม	171.468	400			
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	.396	2	.198	.438	.645
	ภายในกลุ่ม	179.407	398	.452		
	รวม	179.803	400			
ด้านเวลาที่ใช้ในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.840	2	.920	2.103	.123
	ภายในกลุ่ม	173.626	398	.437		
	รวม	175.466	400			

ตารางที่ 4.23 (ต่อ) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 จำแนกตามสถานภาพ

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.403	2	2.701	4.005	.019*
	ภายในกลุ่ม	267.775	398	.674		
	รวม	273.177	400			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.957	2	.479	1.298	.274
	ภายในกลุ่ม	146.390	398	.369		
	รวม	147.347	400			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า พนักงานกลุ่มธนาคารที่มีสถานภาพต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นจึงเปรียบเทียบโดยทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	สถานภาพ		
			โสด	สมรส มีบุตร	สมรส ไม่มีบุตร
โสด	3.8949	.84136	-	-.26523*	-.09514
สมรส มีบุตร	4.1601	.72279		-	.17009
สมรส ไม่มีบุตร	3.9900	.95527			-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า พนักงานกลุ่มธนาคารที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกับพนักงานกลุ่มธนาคารที่มีสถานภาพสมรส และมีบุตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.481	2	2.740	6.554	.002*
	ภายในกลุ่ม	165.987	398	.418		
	รวม	171.468	400			
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.765	2	1.883	4.246	.015*
	ภายในกลุ่ม	176.038	398	.443		
	รวม	179.803	400			
ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.418	2	3.209	7.536	.001*
	ภายในกลุ่ม	169.048	398	.426		
	รวม	175.466	400			
ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	11.474	2	5.737	8.703	.000*
	ภายในกลุ่ม	261.703	398	.659		
	รวม	273.178	400			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.673	2	2.836	7.948	.000*
	ภายในกลุ่ม	141.674	398	.357		
	รวม	147.347	400			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า พนักงานกลุ่มธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นจึงเปรียบเทียบโดยทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตารางต่อไป

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านคุณภาพของงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับการศึกษา		
			ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5.0000	.00000	-	1.05806*	1.22983*
ปริญญาตรี	3.9419	.67669		-	.17177*
ปริญญาโท	3.7702	.61046			-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า พนักงานกลุ่มธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านคุณภาพของงานแตกต่างกับพนักงานกลุ่มธนาคารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานกลุ่มธนาคารที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านคุณภาพของงานแตกต่างกับพนักงานกลุ่มธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านปริมาณของงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านปริมาณของงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับการศึกษา		
			ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5.0000	.00000	-	.91060	1.04862*
ปริญญาตรี	4.0894	.69090		-	.13802*
ปริญญาโท	3.9514	.63654			-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า พนักงานกลุ่มธนาคารที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านปริมาณของงานแตกต่างกับพนักงานกลุ่มธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับการศึกษา		
			ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5.0000	.00000	-	.63889	.87099
ปริญญาตรี	4.3611	.67719		-	.23210*
ปริญญาโท	4.1290	.62404			-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า พนักงานกลุ่มธนาคารที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน แตกต่างกับพนักงานกลุ่มธนาคารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับการศึกษา		
			ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5.0000	.00000	-	.89083	1.19867*
ปริญญาตรี	4.1092	.84538		-	.30784*
ปริญญาโท	3.8013	.77198			-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า พนักงานกลุ่มธนาคารที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกับพนักงานกลุ่มธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 จำแนกตามรายได้

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.134	4	1.284	3.048	.017*
	ภายในกลุ่ม	166.334	395	.421		
	รวม	171.468	399			
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.573	4	.893	2.002	.093
	ภายในกลุ่ม	176.230	395	.446		
	รวม	179.803	399			
ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.691	4	.423	.961	.429
	ภายในกลุ่ม	173.776	395	.440		
	รวม	175.466	399			
ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.909	4	1.227	1.807	.127
	ภายในกลุ่ม	268.268	395	.679		
	รวม	273.178	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.913	4	.728	1.991	.095
	ภายในกลุ่ม	144.434	395	.366		
	รวม	147.347	399			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมธนาคารที่มีรายได้ต่างกัน ประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นจึงเปรียบเทียบโดยทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามรายได้

ด้านคุณภาพของงาน	\bar{X}	S.D.	รายได้				
			≤ 20 k	20.1-30 k	30.1-40 k	40.1-50 k	> 50 k
≤ 20,000 บาท	4.0108	.45202	-	.07128	.06308	.06536	.28943*
20,001-30,000 บาท	3.9395	.68053		-	-.00819	-.00592	.21816*
30,001-40,000 บาท	3.9477	.61662			-	.00227	.22635*
40,001-50,000 บาท	3.9455	.66032				-	.22408*
> 50,000 บาท	3.7214	.68609					-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า พนักงานกลุ่มธนาคารที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกับพนักงานกลุ่มธนาคารที่มีรายได้ 20,000 บาทหรือต่ำกว่า 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 จำแนกตามตำแหน่ง

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.390	4	.463	1.078	.358
	ภายในกลุ่ม	170.078	396	.429		
	รวม	171.468	400			
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.371	4	1.124	2.522	.057
	ภายในกลุ่ม	176.432	396	.446		
	รวม	179.803	400			
ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.478	4	1.493	3.457	.017*
	ภายในกลุ่ม	170.988	396	.432		
	รวม	175.466	400			

ตารางที่ 4.32 (ต่อ) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 จำแนกตามตำแหน่ง

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	13.631	4	4.544	6.932	.000*
	ภายในกลุ่ม	259.546	396	.655		
	รวม	273.178	400			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.908	4	.636	1.732	.160
	ภายในกลุ่ม	145.439	396	.367		
	รวม	147.347	400			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า พนักงานกลุ่มธนาคารที่มีตำแหน่งต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นจึงเปรียบเทียบโดยทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตารางต่อไป

ตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่ง

ด้านเวลาที่ใช้ในการ ทำงาน	\bar{X}	S.D.	ตำแหน่ง			
			เจ้าหน้าที่	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ	ผู้บริหาร
เจ้าหน้าที่	4.1641	.74373	-	-.23782*	-.10577	-.26621*
หัวหน้างาน	4.4019	.51097		-	.13205	-.02839
ผู้จัดการ	4.2699	.60681			-	-.16044
ผู้บริหาร	4.4303	.55942				-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า พนักงานกลุ่มธนาคารที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน แตกต่างกับพนักงานกลุ่มธนาคารที่มีตำแหน่งหัวหน้างาน และตำแหน่งผู้บริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.34 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่ง

ด้านความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ตำแหน่ง			
			เจ้าหน้าที่	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ	ผู้บริหาร
เจ้าหน้าที่	3.7939	.83495	-	-.41785*	-.27400*	-.40001*
หัวหน้างาน	4.2117	.70841		-	.14385	.01783
ผู้จัดการ	4.0679	.84976			-	-.12601
ผู้บริหาร	4.1939	.80147				-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า พนักงานกลุ่มธนาคารที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกับพนักงานกลุ่มธนาคารที่มีตำแหน่งหัวหน้างาน ผู้จัดการและผู้บริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้น พนักงานกลุ่มธนาคารที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 การบริหารกระบวนการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานบุคคล ของพนักงานกลุ่มธนาคาร

ตารางที่ 4.35 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
คุณภาพของงาน	.712 ^a	.507	.497	.46526

ตารางที่ 4.36 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน

Variable	Model		
	β	SE	Sig
การวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกล	-.047	.049	.332
การอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ	.072	.056	.200
การเข้าถึงข้อมูลจากจากบ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล (Remote Working)	.094	.051	.064
การใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม	.065	.049	.182
ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพียงพอ	.008	.049	.878

ตารางที่ 4.36 (ต่อ) สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน

Variable	Model		
	β	SE	Sig
ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	.125*	.048	.010
สภาพแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย	.126*	.053	.018
ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน	.250***	.033	.000

จากตารางที่ 4.35 และตารางที่ 4.36 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระ สามารถอธิบายความแปรผันของคุณภาพของงานได้ 50.70 % ($R^2 = .507$) และเมื่อทำการทดสอบสมมุติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าปัจจัยด้าน การวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกล ($\beta = -0.47, n.s.$) การอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ($\beta = .072, n.s.$) การเข้าถึงข้อมูลจากจากบ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล (Remote Working) ($\beta = .094, n.s.$) การใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม ($\beta = .065, n.s.$) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพียงพอ ($\beta = .008, n.s.$) ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ($\beta = .125, p < .05$) สภาพแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ($\beta = .126, p < .05$) และความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ($\beta = .250, p < .001$) ส่งผลต่อคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาค่า β ของแต่ละปัจจัย จะพบว่าปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน จะส่งผลต่อคุณภาพของงานมากที่สุด เนื่องจากมีค่า β สูงที่สุดคือ 0.250 เมื่อเทียบกับตัวแปรอิสระอื่น

ตารางที่ 4.37 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณของงาน

Model	R	R^2	Adjusted R^2	Std. Error of the Estimate
ด้านปริมาณงาน	.699 ^a	.489	.479	.48474

ตารางที่ 4.38 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน

Variable	Model		
	β	SE	Sig
การวางมาตรการและ จัดทำแผนการทำงาน จากบ้าน/ทำงาน ทางไกล	.023	.051	.645
การอบรมเพื่อเตรียม ความพร้อมในการใช้ เทคโนโลยีใหม่ๆ	.021	.058	.719
การเข้าถึงข้อมูลจาก จากบ้าน โดยการ เชื่อมต่อการเข้าถึง ข้อมูล (Remote Working)	.062	.053	.239
การใช้ข้อมูลบนดิจิทัล แพลตฟอร์ม	.032	.051	.535
ค่าตอบแทนที่เป็น ธรรมเพียงพอ	.109*	.051	.034
ความก้าวหน้าและ มั่นคงในงาน	.048	.050	.338
สภาพแวดล้อมที่ถูก ลักษณะและปลอดภัย	.164**	.055	.003
ความสมดุลระหว่าง ชีวิตส่วนตัวกับการ ทำงาน	.249***	.034	.000

จากตารางที่ 4.37 และตารางที่ 4.38 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระ สามารถอธิบายความแปรผันของด้านปริมาณงานได้ 48.90 % ($R^2 = .489$) และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าปัจจัยด้าน การวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกล ($\beta = .0.23, p \text{ n.s.}$) การอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ($\beta = .021, \text{ n.s.}$) การเข้าถึงข้อมูลจากที่บ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล (Remote Working) ($\beta = .0.62, \text{ n.s.}$) การใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม ($\beta = .032, \text{ n.s.}$) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพียงพอ ($\beta = .109, p < .05$) ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ($\beta = .048, \text{ n.s.}$) สภาพแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ($\beta = .164, p < .01$) และความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ($\beta = .249, p < .001$) ส่งผลต่อคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาค่า β ของแต่ละปัจจัย จะพบว่าปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน จะส่งผลต่อปริมาณงานมากที่สุด เนื่องจากมีค่า β สูงที่สุดคือ 0.249 เมื่อเทียบกับตัวแปรอิสระอื่น

ตารางที่ 4.39 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
ด้านเวลาที่ใช้ในงาน	.688 ^a	.473	.463	.48623

ตารางที่ 4.40 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน

Variable	Model		
	β	SE	Sig
การวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกล	.073	.051	.151
การอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ	.034	.058	.559
การเข้าถึงข้อมูลจากที่บ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล (Remote Working)	.028	.053	.597
การใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม	-.005	.051	.929
ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพียงพอ	-.074	.051	.151
ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	-.008	.051	.881
สภาพแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย	.258***	.056	.000
ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน	.337***	.035	.000

จากตารางที่ 4.39 และตารางที่ 4.40 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระ สามารถอธิบายความแปรผันของด้านเวลาที่ใช้ในงานได้ 47.3 % ($R^2 = .473$) และเมื่อทำการทดสอบสมมุติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าปัจจัยด้าน การวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกล ($\beta = .073$, n.s.) การอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ($\beta = .034$, n.s.) การเข้าถึงข้อมูลจากที่บ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล (Remote Working) ($\beta = .028$, n.s.) การใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม ($\beta = -.005$, n.s.) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพียงพอ ($\beta = -.074$, n.s.) ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ($\beta = -.008$, n.s.) สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องและปลอดภัย ($\beta = .258$, $p < .001$) และความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ($\beta = .337$, $p < .001$) ส่งผลต่อคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาค่า β ของแต่ละปัจจัย จะพบว่าปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงานจะส่งผลต่อด้านเวลาที่ใช้ในงานมากที่สุด เนื่องจากมีค่า β สูงที่สุดคือ 0.337 เมื่อเทียบกับตัวแปรอิสระอื่น

ตารางที่ 4.41 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
ด้าน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	.718 ^a	.516	.506	.58136

ตารางที่ 4.42 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Variable	Model		
	β	SE	Sig
การวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกล	.073	.061	.231
การอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ	.004	.070	.955
การเข้าถึงข้อมูลจากที่บ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล (Remote Working)	.063	.064	.323
การใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม	-.084	.061	.171
ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพียงพอ	.058	.061	.344
ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	-.018	.060	.764
สภาพแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย	.089	.067	.180
ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน	.575***	.041	.000

จากตารางที่ 4.41 และตารางที่ 4.42 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระ สามารถอธิบายความแปรผันของ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ 51.60 % ($R^2 = .516$) และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าปัจจัยด้าน การวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงาน ทางไกล ($\beta = .073, n.s.$) การอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ($\beta = .004, n.s.$) การเข้าถึงข้อมูลจากจากบ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล (Remote Working) ($\beta = .063, n.s.$) การใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม ($\beta = -.084, n.s.$) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพียงพอ ($\beta = .058, n.s.$) ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ($\beta = -.018, n.s.$) สภาพแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ($\beta = .089, n.s.$) และความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ($\beta = .575, p < .001$) ส่งผลต่อ คุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาค่า β ของแต่ละปัจจัย จะพบว่าปัจจัยด้าน ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงานจะส่งผลต่อด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด เนื่องจากมีค่า β สูงที่สุดคือ 0.575 เมื่อเทียบกับตัวแปรอิสระอื่น

ดังนั้น การบริหารกระบวนการทำงาน และคุณภาพชีวิต ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานบุคคล ของพนักงานกลุ่มธนาคาร จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 และความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารกระบวนการทำงาน WFH กับประสิทธิภาพการทำงานในภาวะ วิกฤตโควิด-19

ปัจจัยด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 ที่ทำให้ปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงาน ต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานเปลี่ยนแปลงไป

ตารางที่ 4.43 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อ ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน โดยมีตัวแปรด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็น ตัวแปรกำกับ

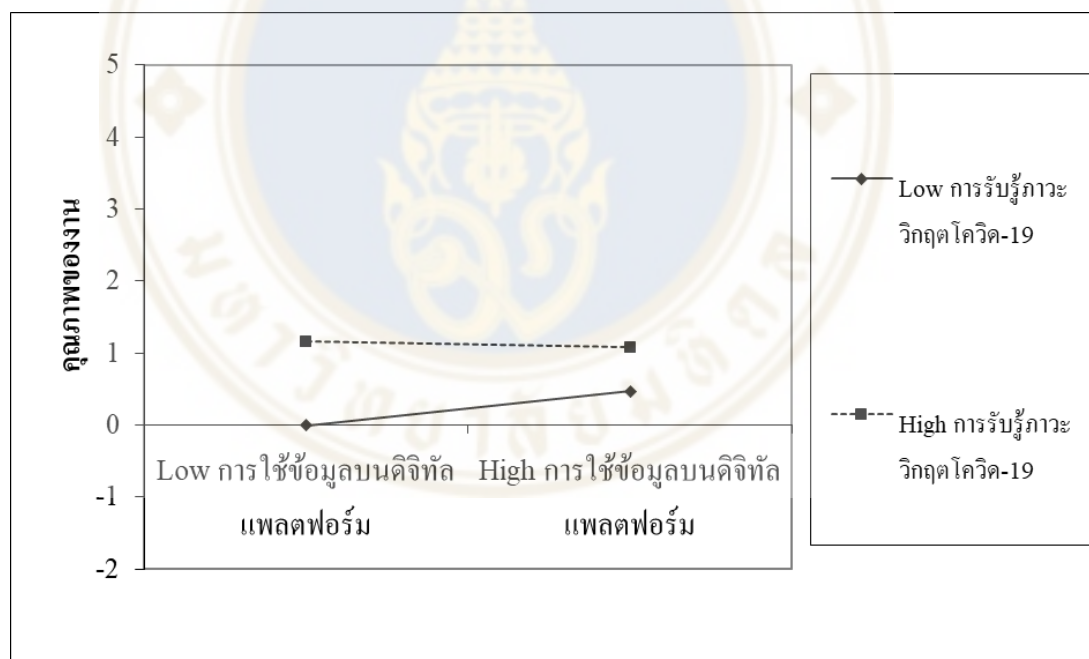
Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
คุณภาพของงาน	.697 ^a	.485	.474	.47567

ตารางที่ 4.44 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน โดยมีตัวแปรด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19เป็นตัวแปรกำกับ

Variable	Model				
	Unstandardized Beta	β	SE	t	Sig
Constant	.675		.184	3.745	.000
การวางมาตรการ และจัดทำแผนการ ทำงานจากบ้าน/ ทำงานทางไกล	-.033	-.035	.050	-.645	.519
การอบรมเพื่อเตรียม ความพร้อมในการใช้ เทคโนโลยีใหม่ๆ	.010	.011	.058	.166	.868
การเข้าถึงข้อมูลจาก ที่บ้าน โดยการ เชื่อมต่อการเข้าถึง ข้อมูล (Remote Working)	.295	.360*	.054	5.410	.000
การใช้ข้อมูลบนดิจิทัล แพลตฟอร์ม	.077	.098	.051	1.525	.128
การรับรู้ภาวะวิกฤตโค วิด-19	.452	.444*	.040	11.257	.000
การวางมาตรการ* การรับรู้ภาวะวิกฤตโค วิด-19	-.057	-.039	.083	-.689	.491
การอบรมความพร้อม *การรับรู้ภาวะวิกฤต โควิด-19	.117	.090	.092	1.272	.204

ตารางที่ 4.44 (ต่อ) สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน โดยมีตัวแปรด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19เป็นตัวแปรกำกับ

Variable	Model				
	Unstandardized Beta	β	SE	t	Sig
การเข้าถึงข้อมูล*การรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19	.120	.104	.079	1.510	.132
การใช้ข้อมูลบนดิจิทัล*การรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19	-.156	-.139*	.068	-2.293	.022



ภาพที่ 4.1 เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มกับด้านคุณภาพของงานโดยมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 4.1 แสดงถึงการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับมีอิทธิพลเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มกับคุณภาพของงานหรืออีกนัยหนึ่งคือการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับจะลดอิทธิพลของด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มที่มีต่อคุณภาพของงาน โดยเมื่อเกิดวิกฤตโควิด-19 พนักงานรู้สึกถึงความกังวลผลกระทบและความร้ายแรงเกี่ยวกับเหตุการณ์วิกฤตของโรค ทำให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยของข้อมูล การใช้งานง่ายของระบบ และความสะดวกรวดเร็วในการทำงานจากบ้านต่อคุณภาพงานน้อยลง อย่างไรก็ตามหากพิจารณาในภาพรวมจะพบว่าการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 มีการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มสูงกว่าช่วงปกติ

ปัจจัยด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 ที่ทำให้ปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานเปลี่ยนแปลงไป

ตารางที่ 4.45 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน โดยมีตัวแปรด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ

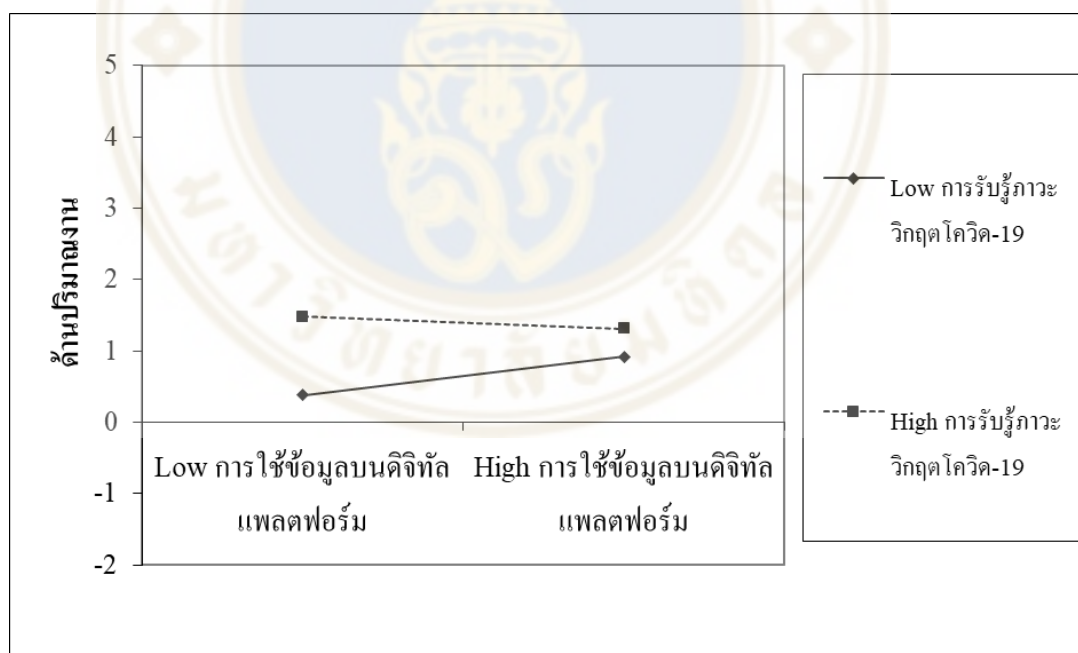
Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
ด้านปริมาณงาน	.651 ^a	.424	.411	.51540

ตารางที่ 4.46 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน โดยมีตัวแปรด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19เป็นตัวแปรกำกับ

Variable	Model				
	Unstandardized Beta	β	SE	t	Sig
Constant	1.023		.200	5.126	.000
การวางมาตรการ และจัดทำแผนการ ทำงานจากบ้าน/ ทำงานทางไกล	.062	.066	.055	1.137	.256
การอบรมเพื่อเตรียม ความพร้อมในการใช้ เทคโนโลยีใหม่ๆ	-.053	-.057	.062	-.844	.399
การเข้าถึงข้อมูลจาก ที่บ้าน โดยการ เชื่อมต่อการเข้าถึง ข้อมูล (Remote Working)	.287	.342*	.059	4.858	.000
การใช้ข้อมูลบนดิจิทัล แพลตฟอร์ม	.074	.092	.055	1.343	.180
การรับรู้ภาวะวิกฤตโค วิด-19	.391	.375*	.043	8.984	.000
การวางมาตรการ* การรับรู้ภาวะวิกฤตโค วิด-19	.007	.005	.090	.081	.936
การอบรมความพร้อม *การรับรู้ภาวะวิกฤต โควิด-19	-.048	-.036	.100	-.480	.631

ตารางที่ 4.46 (ต่อ) สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน โดยมีตัวแปรด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19เป็นตัวแปรกำกับ

Variable	Model				
	Unstandardized Beta	β	SE	t	Sig
Constant	1.023		.200	5.126	.000
การเข้าถึงข้อมูล*การรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19	.141	.119	.086	1.645	.101
การใช้ข้อมูลบนดิจิทัล*การรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19	-.206	-.178*	.074	-2.782	.006



ภาพที่ 4.2 เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มกับด้านปริมาณงาน โดยมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 4.2 แสดงถึงการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับมีอิทธิพลเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มกับด้านปริมาณงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับจะลดอิทธิพลขอด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มที่มีต่อด้านปริมาณงาน โดยเมื่อเกิดวิกฤตโควิด-19 พนักงานรู้สึกถึงความกังวล ผลกระทบและความร้ายแรงเกี่ยวกับเหตุการณ์วิกฤตของโรค ทำให้สำคัญของความปลอดภัยของข้อมูล การใช้งานง่ายของระบบ และความสะดวกรวดเร็วในการทำงานจากบ้านต่อปริมาณงานน้อยลง อย่างไรก็ตามหากพิจารณาในภาพรวมจะพบว่าการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 มีการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มสูงกว่าช่วงปกติ

ปัจจัยด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 ที่ทำให้ปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในงานเปลี่ยนแปลงไป

ตารางที่ 4.47 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน โดยมีตัวแปรด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ

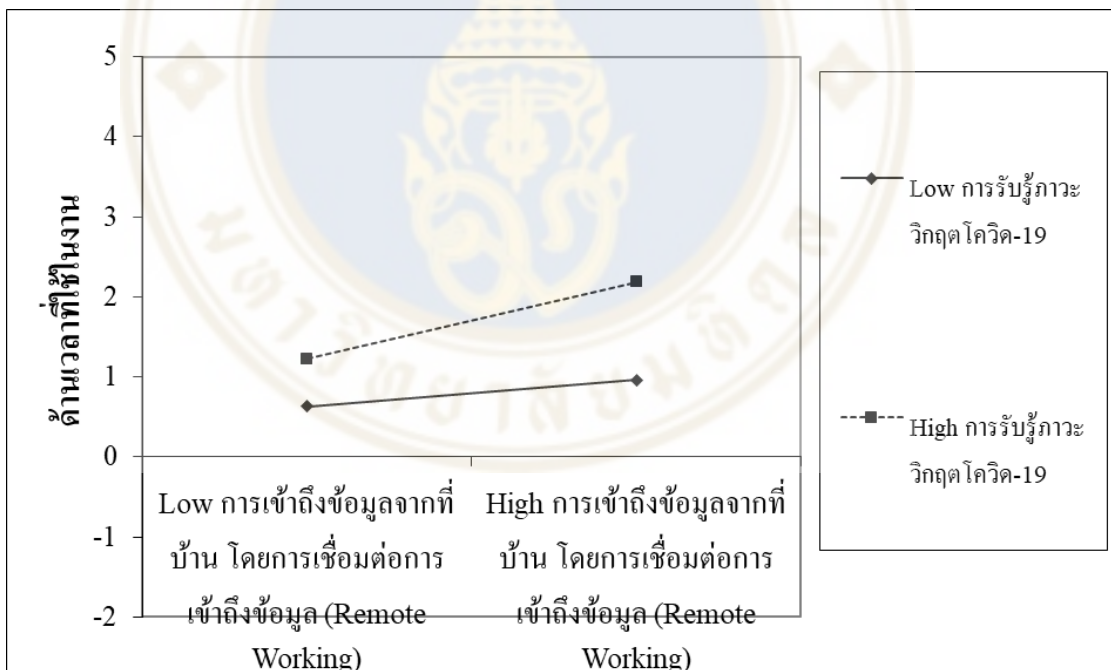
Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
ด้านเวลาที่ใช้ในงาน	.643 ^a	.413	.400	.51388

ตารางที่ 4.48 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน โดยมีตัวแปรด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19เป็นตัวแปรกำกับ

Variable	Model				
	Unstandardized Beta	β	SE	t	Sig
Constant	1.253		.199	6.298	.000
การวางมาตรการ และจัดทำแผนการ ทำงานจากบ้าน/ ทำงานทางไกล	.137	.147*	.054	2.514	.012
การอบรมเพื่อเตรียม ความพร้อมในการใช้ เทคโนโลยีใหม่ๆ	-.064	-.070	.062	-1.032	.303
การเข้าถึงข้อมูลจาก ที่บ้าน โดยการ เชื่อมต่อการเข้าถึง ข้อมูล (Remote Working)	.266	.322*	.059	4.523	.000
การใช้ข้อมูลบน ดิจิทัลแพลตฟอร์ม	-.051	-.064	.055	-.924	.356
การรับรู้ภาวะวิกฤต โควิด-19	.466	.452*	.043	10.747	.000
การวางมาตรการ* การรับรู้ภาวะวิกฤต โควิด-19	.100	.068	.089	1.123	.262
การอบรมความพร้อม *การรับรู้ภาวะ วิกฤตโควิด-19	.008	.006	.100	.079	.937

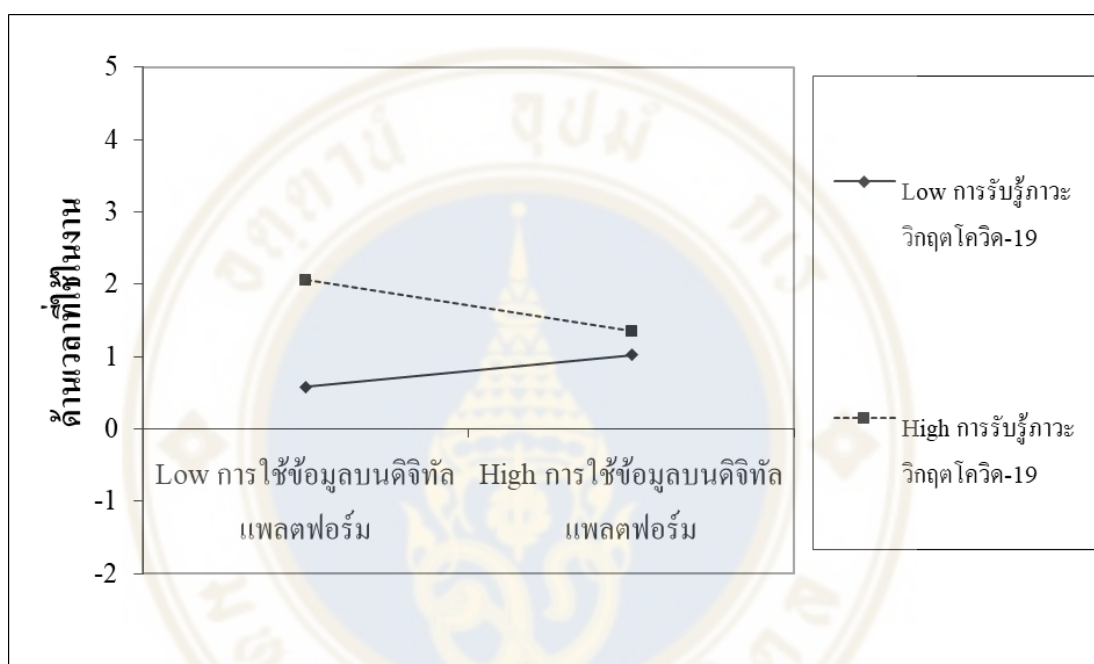
ตารางที่ 4.48 (ต่อ) สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน โดยมีตัวแปรด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ

Variable	Model				
	Unstandardized Beta	β	SE	t	Sig
การเข้าถึงข้อมูล*การรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19	.184	.157*	.086	2.146	.032
การใช้ข้อมูลบนดิจิทัล*การรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19	-.327	-.286*	.074	-4.435	.000



ภาพที่ 4.3 เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้านการเข้าถึงข้อมูลจากที่บ้านโดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูลกับด้านเวลาที่ใช้ในงาน โดยมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 4.3 แสดงถึงการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการเข้าถึงข้อมูลจากจากบ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูลกับเวลาที่ใช้ในงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับช่วยเพิ่มอิทธิพลของการเข้าถึงข้อมูลจากจากบ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูลที่มีต่อเวลาที่ใช้ในงานมากขึ้น โดยเมื่อเกิดวิกฤตโควิด-19 พนักงานจะให้ความสำคัญกับการบริหารกระบวนการทำงานด้านการเข้าถึงข้อมูลจากจากบ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล



ภาพที่ 4.4 เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มกับด้านเวลาที่ใช้ในงาน โดยมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 4.4 แสดงถึงการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับมีอิทธิพลเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มกับด้านเวลาที่ใช้ในงานหรืออีกนัยหนึ่งคือการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับจะลดอิทธิพลของด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มที่มีต่อด้านเวลาที่ใช้ในงาน โดยเมื่อเกิดวิกฤตโควิด-19 พนักงานรู้สึกถึงความกังวลผลกระทบและความร้ายแรงเกี่ยวกับเหตุการณ์วิกฤตของโรค และมีความสนใจและรับรู้ติดตามการรายงานสถานการณ์โรคโควิด-19 ตลอดเวลา และให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยของข้อมูล การใช้งานง่ายของระบบ และความสะดวกรวดเร็วในการทำงานจากบ้านต่อเวลาที่ใช้งานน้อยลง

อย่างไรก็ดีหากพิจารณาในภาพรวมจะพบว่า การรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 มีการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มสูงกว่าช่วงปกติ

ปัจจัยด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 ที่ทำให้ปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป

ตารางที่ 4.49 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีตัวแปรด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ

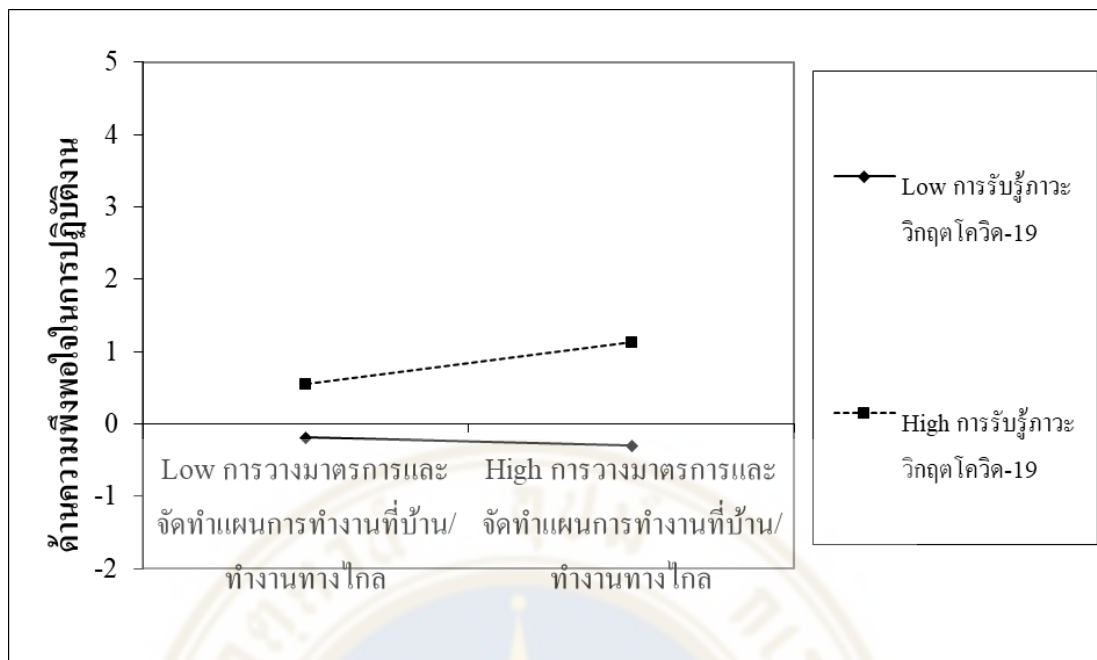
Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	.690 ^a	.476	.464	.60581

ตารางที่ 4.50 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีตัวแปรด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ

Variable	Model				
	Unstandardized Beta	B	SE	t	Sig
Constant	.297		.235	1.268	.206
การวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกล	.135	.116*	.064	2.100	.036
การอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ	-.149	-.130*	.073	-2.030	.043

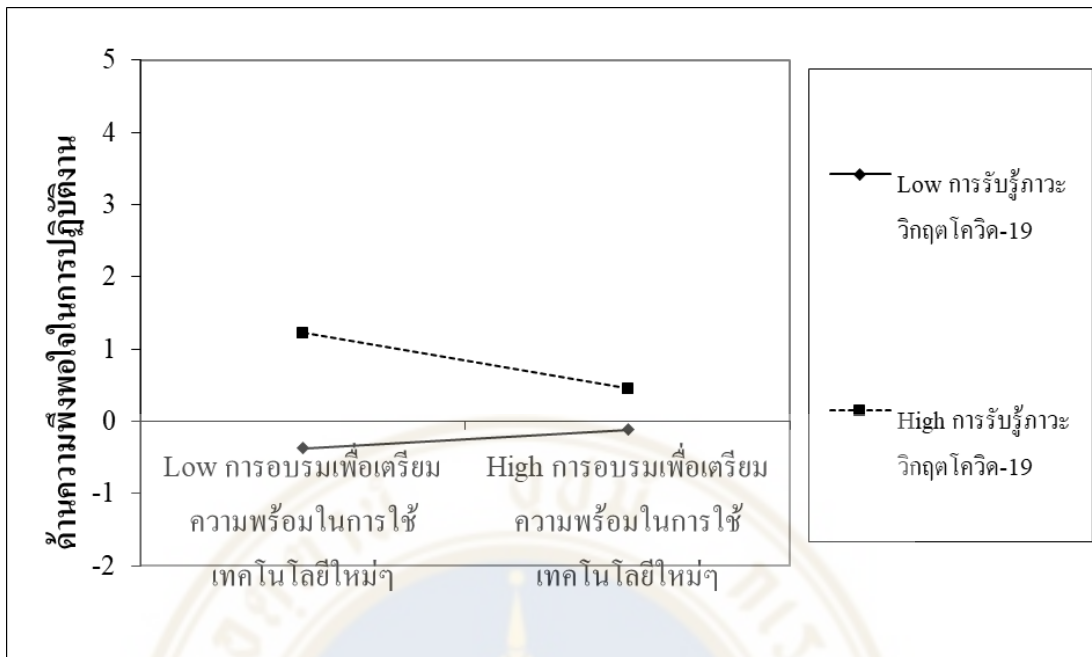
ตารางที่ 4.50 (ต่อ) สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยมีตัวแปรด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19เป็นตัวแปรกำกับ

Variable	Model				
	Unstandardized Beta	B	SE	t	Sig
การเข้าถึงข้อมูลจากที่บ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล (Remote Working)	.472	.458*	.069	6.812	.000
การใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม	-.228	-.230*	.064	-3.537	.000
การรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19	.694	.540*	.051	13.573	.000
การวางมาตรการ* การรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19	.313	.171*	.105	2.967	.003
การอบรมความพร้อม* การรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19	-.423	-.257*	.117	-3.597	.000
การเข้าถึงข้อมูล* การรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19	.489	.335*	.101	4.842	.000
การใช้ข้อมูลบนดิจิทัล* การรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19	-.421	-.296*	.087	-4.846	.000



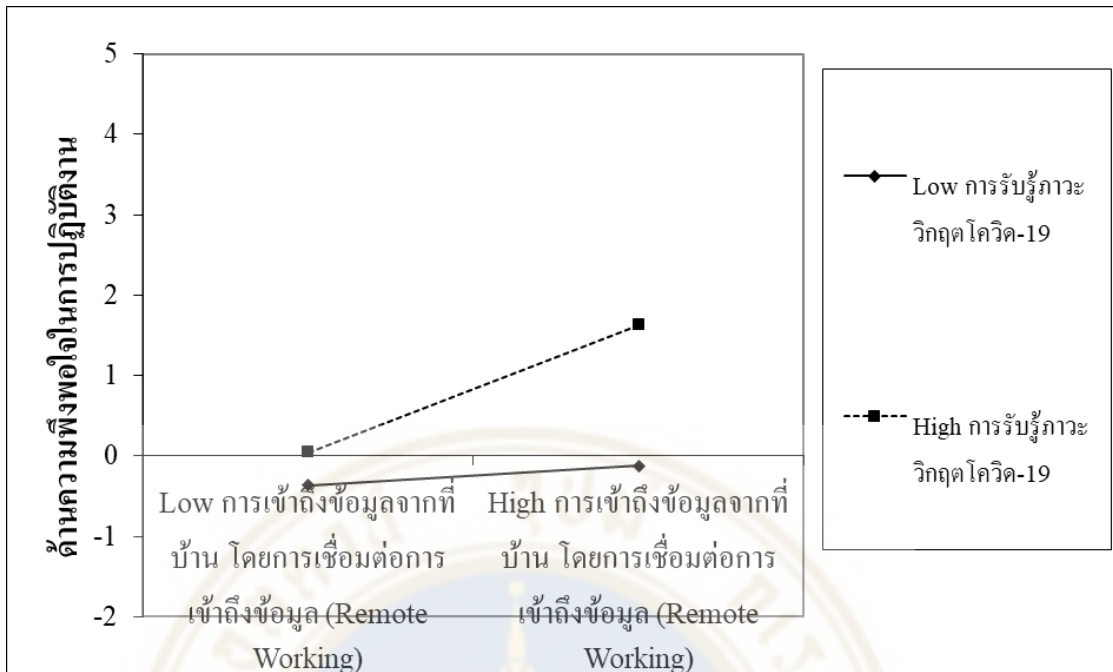
ภาพที่ 4.5 เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้านการวางแผนมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลกับด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 4.5 แสดงถึงการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการวางแผนมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรืออีกนัยหนึ่งคือการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับช่วยเพิ่มอิทธิพลของการวางแผนมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยเมื่อเกิดวิกฤตโควิด-19 พนักงานจะให้ความสำคัญกับการบริหารกระบวนการทำงานด้านการวางแผนมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกล



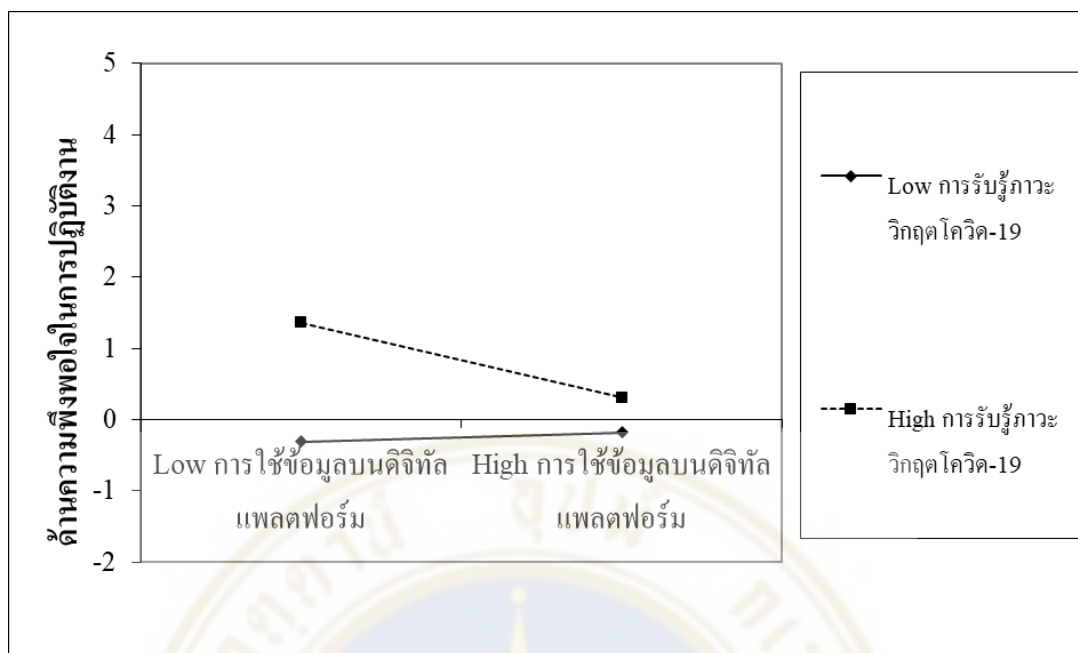
ภาพที่ 4.6 เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้านการวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลการอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆกับด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 4.6 แสดงถึงการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับมีอิทธิพลเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรืออีกนัยหนึ่งคือการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับจะลดอิทธิพลของ การมีเทคโนโลยีที่รวดเร็วในการรองรับและสนับสนุนการทำงานจากบ้าน การอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆที่มี ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเมื่อเกิดวิกฤตโควิด-19 การเตรียมความพร้อมเทคโนโลยีใหม่ๆ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยลง



ภาพที่ 4.7 เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้านการเข้าถึงข้อมูลจากจากบ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล กับด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 4.7 แสดงถึงการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการเข้าถึงข้อมูลจากจากบ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรืออีกนัยหนึ่งคือการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับช่วยเพิ่มอิทธิพลของการเข้าถึงข้อมูลจากจากบ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล ที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยเมื่อเกิดวิกฤตโควิด-19 พนักงานจะให้ความสำคัญกับการบริหารกระบวนการทำงานด้านการเข้าถึงข้อมูลจากจากบ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล เพื่อสามารถทำงานจากบ้านและการเชื่อมโยงเข้าถึงข้อมูล สามารถทำงาน และประชุมได้



ภาพที่ 4.8 เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มกับด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 4.8 แสดงถึงการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับมีอิทธิพลเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรืออีกนัยหนึ่งคือการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 เป็นตัวแปรกำกับจะลดอิทธิพลของการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยเมื่อเกิดวิกฤตโควิด-19 พนักงานจะมองถึงความสำคัญด้านความปลอดภัยของข้อมูล การใช้งานง่ายของระบบ และความสะดวกรวดเร็วในการทำงานจากบ้านต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยลง อย่างไรก็ตามหากพิจารณาในภาพรวมจะพบว่า การรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 มีการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มสูงกว่าช่วงปกติ

ปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางที่ทำให้ปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงานเปลี่ยนแปลงไป

ตารางที่ 4.51 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน โดยมีตัวแปรเรื่องความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ

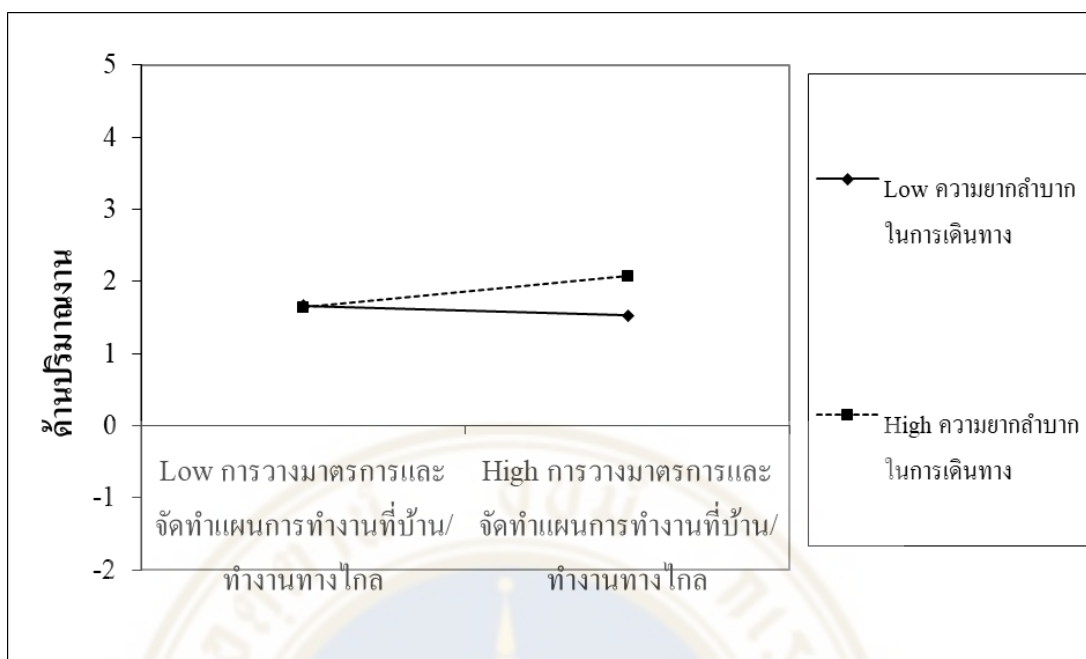
Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
ด้านปริมาณงาน	.563 ^a	.317	.301	.56105

ตารางที่ 4.52 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน โดยมีตัวแปรความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ

Variable	Model				
	Unstandardized Beta	B	SE	t	Sig
Constant	1.726		.197	8.750	.000
การวางมาตรการ และจัดทำแผนการ ทำงานจากบ้าน/ ทำงานทางไกล	.068	.072	.059	1.137	.256
การอบรมเพื่อเตรียม ความพร้อมในการใช้ เทคโนโลยีใหม่ๆ	.026	.028	.068	.387	.699
การเข้าถึงข้อมูลจาก จากบ้าน โดยการ เชื่อมต่อการเข้าถึง ข้อมูล (Remote Working)	.194	.232*	.063	3.088	.002
การใช้ข้อมูลบนดิจิทัล แพลตฟอร์ม	.192	.240*	.056	3.443	.001
ความยากลำบากใน การเดินทาง	.097	.129*	.033	2.918	.004

ตารางที่ 4.52 (ต่อ) สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน โดยมีตัวแปรความยากลำบากในการเดินทาง เป็นตัวแปรกำกับ

Variable	Model				
	Unstandardized Beta	B	SE	t	Sig
การวางมาตรการ* ความยากลำบากใน การเดินทาง	.162	.143*	.072	2.247	.025
การอบรมความพร้อม *ความยากลำบากใน การเดินทาง	-.106	-.104	.073	-1.457	.146
การเข้าถึงข้อมูล* ความยากลำบากใน การเดินทาง	.081	.086	.081	.999	.318
การใช้ข้อมูลบน ดิจิทัล*ความ ยากลำบากในการ เดินทาง	-.037	-.041	.073	-.509	.611



ภาพที่ 4.9 เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้านการวางแผนการและจัดทำแผนการทำงานกับด้านปริมาณงาน โดยมีความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 4.9 แสดงถึงความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการวางแผนการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลกับปริมาณงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือความยากลำบากในการเดินทาง เป็นตัวแปรกำกับช่วยเพิ่มอิทธิพลของการเข้าถึงการวางแผนการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลที่มีต่อปริมาณงานมากขึ้น โดยเมื่อเกิดความยากลำบากในการเดินทางพนักงานจะให้ความสำคัญกับการบริหารกระบวนการทำงานด้านการวางแผนการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกล

ตารางที่ 4.53 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านด้านเวลาที่ใช้งาน โดยมีตัวแปรเรื่องความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ

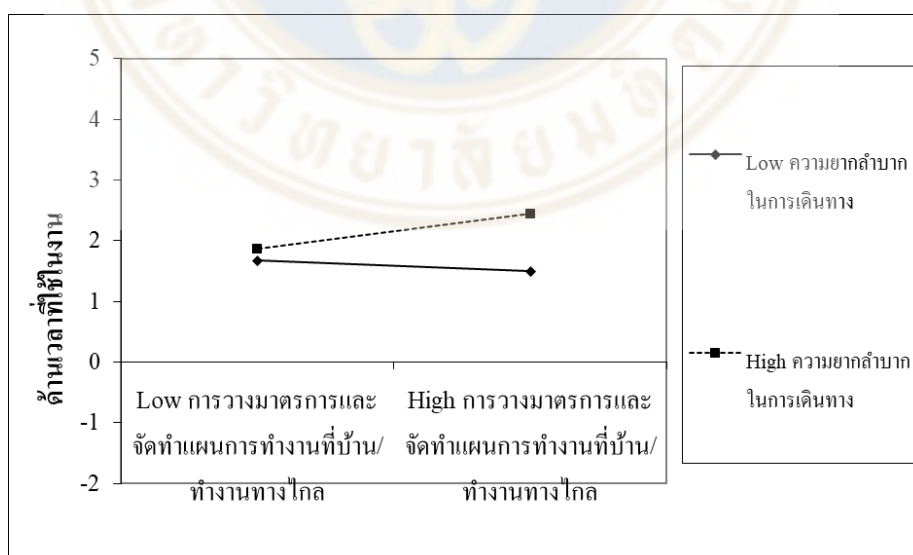
Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
ด้านเวลาที่ใช้งาน	.566 ^a	.321	.305	.55297

ตารางที่ 4.54 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน โดยมีตัวแปรความยากลำบากในการเดินทาง เป็นตัวแปรกำกับ

Variable	Model				
	Unstandardized Beta	β	SE	t	Sig
Constant	1.871		.194	9.621	.000
การวางมาตรการ และจัดทำแผนการ ทำงานจากบ้าน/ ทำงานทางไกล	.094	.101	.059	1.597	.111
การอบรมเพื่อเตรียม ความพร้อมในการใช้ เทคโนโลยีใหม่ๆ	.059	.065	.067	.885	.377
การเข้าถึงข้อมูลจาก ที่บ้าน โดยการ เชื่อมต่อการเข้าถึง ข้อมูล (Remote Working)	.132	.160*	.062	2.137	.033
การใช้ข้อมูลบนดิจิทัล แพลตฟอร์ม	.107	.134	.055	1.934	.054
ความยากลำบากใน การเดินทาง	.213	.284*	.033	6.466	.000
การวางมาตรการ* ความยากลำบากใน การเดินทาง	.211	.189*	.071	2.966	.003

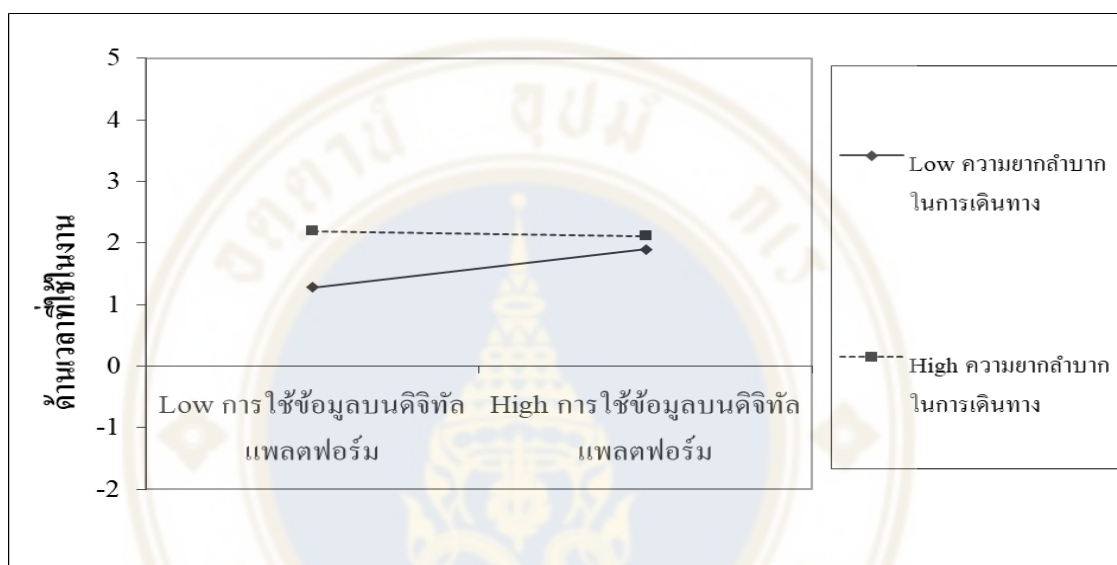
ตารางที่ 4.54 (ต่อ) สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน โดยมีตัวแปรความยากลำบากในการเดินทาง เป็นตัวแปรกำกับ

Variable	Model				
	Unstandardized Beta	β	SE	t	Sig
การอบรมความพร้อม *ความยากลำบากในการเดินทาง	-.113	-.112	.072	-1.569	.117
การเข้าถึงข้อมูล* ความยากลำบากในการเดินทาง	.052	.055	.080	.646	.519
การใช้ข้อมูลบน ดิจิทัล*ความ ยากลำบากในการ เดินทาง	-.154	-.173*	.072	-2.133	.034



ภาพที่ 4.10 เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้านการวางแผนการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลกับด้านเวลาที่ใช้ในงาน โดยมีความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 4.10 แสดงถึงความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลกับเวลาที่ใช้ในงานหรืออีกนัยหนึ่งคือความยากลำบากในการเดินทาง เป็นตัวแปรกำกับช่วยเพิ่มอิทธิพลของการวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลที่มีต่อเวลาที่ใช้ในงานมากขึ้น โดยเมื่อเกิดความยากลำบากในการเดินทางพนักงานจะให้ความสำคัญกับการบริหารกระบวนการทำงานด้านการวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกล



ภาพที่ 4.11 เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล กับด้านเวลาที่ใช้ในงานโดยมีความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 4.11 แสดงถึงความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับมีอิทธิพลเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มกับเวลาที่ใช้ในงานหรืออีกนัยหนึ่งคือความยากลำบากในการเดินทาง เป็นตัวแปรกำกับจะลดอิทธิพลของการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มที่มีต่อเวลาที่ใช้ในงาน โดยเมื่อเกิดความยากลำบากในการเดินทาง พนักงานจะมองถึงความสำคัญด้านความปลอดภัยของข้อมูล การใช้งานง่ายของระบบ และความสะดวกรวดเร็วในการทำงานจากบ้านต่อเวลาที่ใช้งานน้อยลง อย่างไรก็ตามก็ตีหากพิจารณาในภาพรวมจะพบว่าการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 มีการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มสูงกว่าช่วงปกติ

ตารางที่ 4.55 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีตัวแปรเรื่องความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ

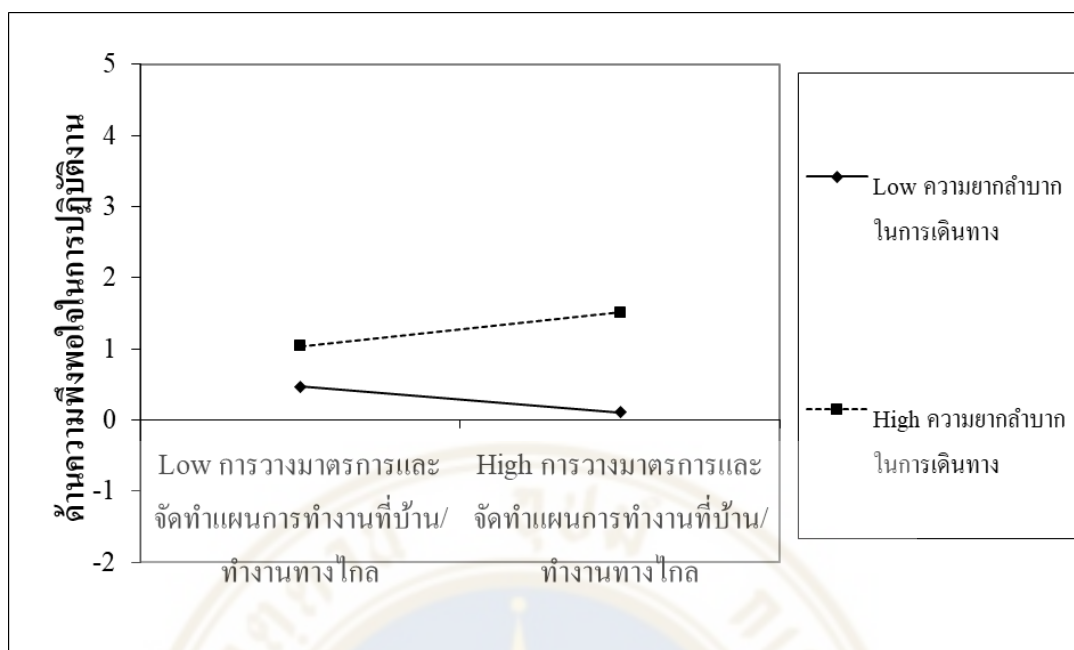
Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	.655 ^a	.429	.416	.63226

ตารางที่ 4.56 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีตัวแปรความยากลำบากในการเดินทาง เป็นตัวแปรกำกับ

Variable	Model				
	Unstandardized Beta	β	SE	t	Sig
Constant	.785		.222	3.530	.000
การวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกล	.033	.028	.067	.487	.627
การอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ	.081	.071	.077	1.058	.291
การเข้าถึงข้อมูลจากที่บ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล (Remote Working)	.213	.207*	.071	3.012	.003

ตารางที่ 4.56 (ต่อ) สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression) ของปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีตัวแปรความยากลำบากในการเดินทาง เป็นตัวแปรกำกับ

Variable	Model				
	Unstandardized Beta	β	SE	t	Sig
การใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม	.029	.029	.063	.453	.651
ความยากลำบากในการเดินทาง	.460	.493*	.038	12.239	.000
การวางแผนการฯ* ความยากลำบากในการเดินทาง	.292	.209*	.081	3.588	.000
การอบรมความพร้อม ฯ*ความยากลำบากในการเดินทาง	-.147	-.117	.082	-1.795	.073
การเข้าถึงข้อมูล* ความยากลำบากในการเดินทาง	.016	.014	.092	.176	.860
การใช้ข้อมูลบนดิจิทัล*ความ ยากลำบากในการเดินทาง	-.110	-.099	.082	-1.328	.185



ภาพที่ 4.12 เส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกระบวนการทำงานด้านการวางแผนการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลกับด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 4.12 แสดงถึงความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการวางแผนการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรืออีกนัยหนึ่งคือความยากลำบากในการเดินทาง เป็นตัวแปรกำกับช่วยเพิ่มอิทธิพลของการวางแผนการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลที่มีต่อเวลาที่ใช้นางานมากขึ้น โดยเมื่อเกิดความยากลำบากในการเดินทางพนักงานจะให้ความสำคัญกับการบริหารกระบวนการทำงานด้านการวางแผนการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกล

ดังนั้น การบริหารกระบวนการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานบุคคล ของพนักงานกลุ่มธนาคาร โดยมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 และความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

ปัจจุบัน การเชื่อมโยงข้อมูลสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ ดังนั้นการทำงานจากนอกสถานที่จึงจำเป็นในสถานการณ์ที่โรคระบาดรุนแรงโควิด-19 ที่ยังไม่สามารถควบคุมและยังไม่มียารักษา พนักงานจึงมีความยากลำบากในการเดินทางมาทำงาน ดังนั้น หลายๆ องค์กรจึงได้นำกระบวนการการทำงานการต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อทำงานจากบ้าน และคุณภาพชีวิตเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานและทำให้พนักงานมีความสุขชีวิตส่งผลต่อความพึงพอใจมากขึ้น ดังนั้น การบริหารจัดการกระบวนการทำงานและคุณภาพชีวิตถือเป็นส่วนสำคัญและมีอิทธิพลต่อพนักงานในองค์กร

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง เรื่องการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคาร โดยมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 และความยากลำบากในการเดินทางเป็นตัวแปรกำกับ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19

จากผลการวิจัย พบว่าปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ และระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยทางด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์แต่ละด้าน จะมีประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยของประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า

- พนักงานกลุ่มชนาการที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกับพนักงานกลุ่มชนาการที่มีอายุ 30 ปี หรือต่ำกว่า และอายุมากกว่า 50 ปี

- พนักงานกลุ่มชนาการที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกับพนักงานกลุ่มชนาการที่มีสถานภาพสมรส และมีบุตร

- พนักงานกลุ่มชนาการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านคุณภาพของงานแตกต่างกับพนักงานกลุ่มชนาการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท

- พนักงานกลุ่มชนาการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านคุณภาพของงานแตกต่างกับพนักงานกลุ่มชนาการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี

- พนักงานกลุ่มชนาการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านปริมาณของงานแตกต่างกับพนักงานกลุ่มชนาการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี

- พนักงานกลุ่มชนาการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน แตกต่างกับพนักงานกลุ่มชนาการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

- พนักงานกลุ่มชนาการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกับพนักงานกลุ่มชนาการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี

- พนักงานกลุ่มชนาการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านภาพรวมแตกต่างกับพนักงานชนาการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท

- พนักงานกลุ่มชนาการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านภาพรวมแตกต่างกับพนักงานกลุ่มชนาการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี

- พนักงานกลุ่มธนาคารที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกับพนักงานกลุ่มธนาคารที่มีรายได้ 20,000 บาทหรือต่ำกว่า 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท

- พนักงานกลุ่มธนาคารที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน แตกต่างกับพนักงานกลุ่มธนาคารที่มีตำแหน่งหัวหน้างาน และตำแหน่งผู้บริหาร

- พนักงานกลุ่มธนาคารที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกับพนักงานกลุ่มธนาคารที่มีตำแหน่งหัวหน้างาน ผู้จัดการและผู้บริหาร

5.1.2 ข้อมูลพฤติกรรมพื้นฐานในการเดินทางมาทำงาน

ผลการศึกษารูปได้ว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน 31-60 นาที โดยยานพาหนะสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถไฟฟ้า เรือ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการทำงานจากบ้าน 1-2 เดือน และทำงานจากบ้านปีนครั้งคราว (เฉลี่ย 1-2 วันต่อสัปดาห์) ไม่พบปัญหาจากการทำงานจากบ้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยหากในอนาคตองค์กรจะนำรูปแบบการทำงานจากบ้านมาใช้ร้อยละ 83.2 สิ่งที่ต้องการสนับสนุนเพิ่มเติมนอกเหนือจากเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาสำหรับการทำงานจากบ้าน คือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการทำงานจากบ้าน เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 47.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานจากบ้านภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ท่านมีความเห็นว่าได้ประโยชน์มากที่สุดจากประหยัดเวลาในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78

5.1.3 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคาร

จากการศึกษาการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงาน รองลงมาคือ ด้านการอบรมเตรียมความพร้อมใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม ตามลำดับ

จากการศึกษาการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ด้านการวางแผนการและจัดทำแผนการทำงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรมีการวางแผนการปฏิบัติงาน การติดตาม และการรายงานเมื่อมีการทำงานจากบ้าน รองลงมาคือ องค์กรมีการสื่อสารขั้นตอนในการทำงานจากบ้าน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ องค์กรมีการวางแผนการทำงานจากบ้าน ตามลำดับ

จากการศึกษาการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ด้านการอบรมเตรียมความพร้อมใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรมีเทคโนโลยีที่สามารถรองรับระบบการทำงานจากบ้าน รองลงมาคือ ขณะทำงานจากบ้าน เจอปัญหาการใช้เทคโนโลยีระบบการทำงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ องค์กรมีเทคโนโลยีที่รวดเร็วเพื่อสนับสนุนการทำงานจากบ้าน ตามลำดับ

จากการศึกษาการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ด้านการเข้าถึงข้อมูลจากจากบ้าน โดยเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สามารถเข้าใช้งานได้อย่างง่าย สะดวกบนอุปกรณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น โน้ตบุ๊ก สมาร์ทโฟน หรืออุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคือ สามารถเชื่อมโยงเข้าถึงข้อมูล สามารถทำงาน และประชุม ได้ตลอดเวลาไม่ติดขัด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การเข้าถึงข้อมูลมีระบบการปกป้องและความปลอดภัยของข้อมูลบนคลาวด์ได้ในระดับสูงที่สุด ตามลำดับ

จากการศึกษาการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบมีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลและการเข้าใช้งานเข้าได้ตามสิทธิ์ รองลงมาคือ ระบบสามารถเรียกดูรายงาน ได้รวดเร็วถูกต้องและเป็นปัจจุบันความรวดเร็วในการประมวลผลในการใช้งาน ช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ แพลตฟอร์มสามารถเชื่อมต่อ API (Application Programming Interface) ใช้งานง่ายและสะดวก ตามลำดับ

5.1.4 ปัจจัยด้านนโยบายด้านคุณภาพชีวิตพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคาร

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย รองลงมาคือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ตามลำดับ

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน รองลงมาคือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความสามารถ ประสบการณ์ และปริมาณงาน หรือหน้าที่ความรับผิดชอบ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ค่าตอบแทนของท่านที่ได้รับจากหน่วยงาน (เงินเดือนหรือโบนัส) เป็น ไปอย่างถูกต้องเหมาะสม ตามลำดับ

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคงต่อตัวท่าน และมีความก้าวหน้าในอาชีพ รองลงมาคือ องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้ก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ตามความรู้ความสามารถในสายงานของท่าน และมีโอกาสก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าในอนาคต และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การพิจารณาปรับเปลี่ยนโยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านเป็น ไปอย่างเหมาะสมตามลำดับ

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ทำงานมีการจัดอุปกรณ์การทำงานได้อย่างเป็นระเบียบเพื่อความปลอดภัยของคนในหน่วยงานเป็นหลัก รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ อยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สภาพแวดล้อมในหน่วยงานส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน ตามลำดับ

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถจัดแบ่งเวลาเพื่อการพักผ่อนส่วนตัวและดูแลสุขภาพอย่างเหมาะสม รองลงมาคือ พอใจในความสมดุลของช่วงเวลาของการทำงานและช่วงเวลาที่ได้เป็นอิสระจากงานในแต่ละวัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีเวลาให้ครอบครัวอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

5.1.5 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคาร

จากการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคาร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านปริมาณของงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงานตามลำดับ

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผลการปฏิบัติงานของท่าน มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์เป็นกลางและเชื่อถือได้ รองลงมาคือ ปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่ถูกกำหนด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ คุณภาพของงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานอยู่ในเกณฑ์พิกัดที่ยอมรับได้ ตามลำดับ

จากการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านปริมาณของงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปริมาณที่สามารถปฏิบัติได้สำเร็จเมื่อเทียบกับมาตรฐาน รองลงมาคือ ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายแผนงานที่บังคับบัญชากำหนด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

จากการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านส่งงานได้ทันตามเวลาที่หน่วยงานกำหนดในแต่ละครั้ง รองลงมาคือ ท่านสามารถทำงานได้ทันต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน และในสถานการณ์ปัจจุบัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน ตามลำดับ

จากการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารประชุมออนไลน์กับเพื่อนร่วมงานทุกวัน รองลงมาคือ ท่านวางแผนการทำงานเป็นประจำทุกวัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ โดยรวมท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

5.1.6 ปัจจัยด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 และความยากลำบากในการเดินทางที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเปลี่ยนแปลงไป

เมื่อพิจารณาตัวแปรกำกับคือปัจจัยด้านการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 พนักงานจะให้ความสนใจและรับรู้ติดตามการรายงานสถานการณ์โรคโควิด-19 ตลอดเวลา รู้สึกถึงความกังวลผลกระทบและความร้ายแรงเกี่ยวกับเหตุการณ์วิกฤตของโรค ซึ่งส่งผลให้กระบวนการบริหารงานต่อประสิทธิภาพการทำงานเปลี่ยนแปลงไปดังต่อไปนี้

1. หากมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 จะทำให้ปัจจัยด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มส่งผลต่อคุณภาพของงานน้อยลง อีกทั้งเมื่อยังมีปัจจัยทางด้านด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มสูงในขณะที่มีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 ก็จะทำให้คุณภาพของงานก่อนข้างคงที่และลดลงเล็กน้อย

2. หากมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 จะทำให้ปัจจัยด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มส่งผลต่อปริมาณงานน้อยลง อีกทั้งเมื่อยังมีปัจจัยทางด้านด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มสูงในขณะที่มีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 ก็จะทำให้คุณภาพของงานก่อนข้างคงที่และลดลงเล็กน้อย

3. หากมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 จะทำให้ปัจจัยด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มส่งผลต่อด้านเวลาที่ใช้ในงานน้อยลง อีกทั้งเมื่อยังมีปัจจัยทางด้านด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มสูงในขณะที่มีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 ก็จะทำให้เวลาที่ใช้ในงานก่อนข้างลดลง

4. หากมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 จะทำให้ปัจจัยด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มส่งผลต่อเวลาที่ใช้ทำงานน้อยลง อีกทั้งเมื่อยังมีปัจจัยทางด้านด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มสูงในขณะที่มีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 ก็จะทำให้คุณภาพของงานลดลง

5. หากมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 จะทำให้ปัจจัยด้านการวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น อีกทั้งเมื่อยังมีปัจจัยทางด้านการวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลสูงในขณะที่มีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 ก็จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

6. หากมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 จะทำให้ปัจจัยด้านการอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง อีกทั้งเมื่อยังมีปัจจัยทางด้านการอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ สูงในขณะที่มีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 ก็จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง

7. หากมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 จะทำให้ปัจจัยด้านการเข้าถึงข้อมูลจากที่บ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล ผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น อีกทั้งเมื่อยังมีปัจจัยทางด้านการเข้าถึงข้อมูลจากที่บ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล สูงในขณะที่มีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 ก็จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

8. หากมีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 จะทำให้ปัจจัยด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง อีกทั้งเมื่อยังมีปัจจัยทางด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มสูงในขณะที่มีการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 ก็จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง

เมื่อพิจารณาตัวแปรกำกับคือปัจจัยด้านความยากลำบากในการเดินทางที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเปลี่ยนแปลงไปดังต่อไปนี้

9. หากมีความยากลำบากในการเดินทางจะทำให้ปัจจัยด้านการวางแผนการทำงานและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลผลต่อปริมาณงานเพิ่มขึ้น อีกทั้งเมื่อยังมีปัจจัยทางด้านการวางแผนการทำงานและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลสูงในขณะที่มีความยากลำบากในการเดินทาง ก็จะทำให้ปริมาณงานดีขึ้น

10. หากมีความยากลำบากในการเดินทางจะทำให้ปัจจัยด้านการวางแผนการทำงานและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลผลต่อเวลาที่ใช้งานเพิ่มขึ้น อีกทั้งเมื่อยังมีปัจจัยทางด้านการวางแผนการทำงานและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลสูงในขณะที่มีความยากลำบากในการเดินทาง ก็จะทำให้เวลาที่ใช้งานดีขึ้น

11. หากมีความยากลำบากในการเดินทางจะทำให้ปัจจัยด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มส่งผลกระทบต่อเวลาที่ใช้งาน ลดลง อีกทั้งเมื่อยังมีปัจจัยทางด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์มสูงในขณะที่มีความยากลำบากในการเดินทาง ก็จะทำให้เวลาที่ใช้งานลดลง

12. หากมีความยากลำบากในการเดินทางจะทำให้ปัจจัยด้านการวางแผนการทำงานและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น อีกทั้งเมื่อยังมีปัจจัยทางด้านการวางแผนการทำงานและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกลสูงในขณะที่มีความยากลำบากในการเดินทาง ก็จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดีขึ้น

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาพนักงานกลุ่มธนาคารที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และสังกัดธนาคาร มีประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธนาคารแตกต่างกัน เนื่องจากเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานที่อยู่ในระดับสูงกว่าจะสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพ รวมถึงทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความรับผิดชอบในส่วนงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานก็คือผลประโยชน์ตอบแทนทั้งในรูปแบบของเงิน และสวัสดิการ ดังนั้นองค์กรหรือธนาคารที่ให้ผลประโยชน์ตอบแทนสูงมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจึงแตกต่างจากธนาคารที่ให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่ต่ำกว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ ชลรัฐ กล่อมประเสริฐ (2559) ได้อธิบายลักษณะประชากร (Demographic) ไว้ว่า เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด มีแนวโน้มความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันในเชิงเหตุและผล และมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อพฤติกรรมของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน สอดคล้องกับ สมยศ เข้มเพื่อน (2551 อ้างถึงใน นิ่มนวน ทองแสน, 2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจ ผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานที่ต่ำกว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต่ำกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับวุฒิมัธยมศึกษาปีที่สูง ซึ่งรวมถึงระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของพนักงานที่เป็นฝ่ายปฏิบัติการจะต่ำกว่าปริญญาตรีที่ต้องทำงานในปริมาณมาก ๆ งานเร่งด่วนแข่งขันกับเวลาที่ได้กำหนดเอาไว้และอายุการทำงาน (ปี) ส่วนใหญ่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี

จากการศึกษาการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) พบว่า การบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน ด้านการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด 19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคาร จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การใช้แพลตฟอร์มสามารถเชื่อมต่อ API (Application Programming Interface) เรียกใช้งานง่าย และสะดวกรวดเร็ว สามารถแชร์ข้อมูลร่วมกับ Facebook บนฐาน API เช่นการทำธุรกรรมทางการเงินบนระบบ Messenger หรือบนแอปพลิเคชันของ Facebook ได้ และระบบสามารถเรียกดูรายงานได้รวดเร็วถูกต้องและเป็นปัจจุบัน (Real Time) ความรวดเร็วในการประมวลผลมีความเร็วและประสิทธิภาพสูงช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล โดยระบบมีความปลอดภัยสูง ซึ่งมีการตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลโดยการกำหนดสิทธิ์การใช้งานเข้าได้ตามตำแหน่ง จึงกล่าวได้ว่าระบบเหล่านี้เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การทำงานแบบ Work From Home ของพนักงานมีประสิทธิภาพในภาวะวิกฤตโค

วิด-19 สอดคล้องกับแนวคิดของ จิดาภา ช่วยพันธุ์ วรวิธินันท์ ชุมประเสริฐ และสุตาทิร ม่วงนา (2563) กล่าวว่า เมื่อทำงานจากบ้านขอแค่คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตก็เพียงพอเพราะประเทศไทยเป็นแหล่งรับ Work from Anywhere ขึ้นยอด ผนวกกับพฤติกรรมคนรุ่นใหม่ที่ชอบอิสระ จะเป็นอีกปัจจัยในการผลักดันการทำงาน โดยพนักงาน 48% รู้สึกถึงการงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และ 60% มีสุขภาพจิต ดีขึ้นเมื่อทำงานนอกออฟฟิศ ซึ่งสอดคล้องกับ BANGKOKBANK SME (2020) ได้ศึกษาเหตุผลที่ควรส่งเสริมกระบวนการ Work From Home จากการวิจัยของมหาวิทยาลัยชิดนีย์ และมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ผลการศึกษาพบว่า การทำงานจากบ้านช่วยส่งเสริมความสุขให้กับพนักงาน

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน พบว่าคุณภาพชีวิตของพนักงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด 19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคาร จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมส่งผลต่อแรงจูงใจให้มีการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นและหากมีค่าตอบแทนที่เหมาะสมซึ่งส่งผลต่อปริมาณงานที่รับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Delamotte & Takezawa (1984) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานคือความพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ สมพงษ์ รัตนนุพงษ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ข่าว SMM ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน พบว่าคุณภาพชีวิตของพนักงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด 19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคาร จากการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย เพื่อหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานในสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพและจิตใจที่ปลอดภัยและมีความเหมาะสมตลอดเวลา สอดคล้องกับแนวคิดของ Richard E. Walton (1973) ได้กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่ใช่อันตรายต่อสุขภาพอนามัย ซึ่งสอดคล้องกับ วิทยา อินทร์สอน (มปป.) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนา

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตของการทำงาน (Quality of Work Life) มีความสำคัญยิ่งในการทำงาน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ ในปัจจุบันคนเราทำงานเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ดังนั้นสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสม ปลอดภัย เป็นไปตามกฎหมาย ไม่เกิดความเสี่ยงในขณะปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น และปลอดภัย

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน พบว่าคุณภาพชีวิตของพนักงาน ด้านสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด 19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคาร จากการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้าน สมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงานมากที่สุด เพราะสามารถจัดแบ่งเวลาเพื่อเรื่องส่วนตัว หรือ การพักผ่อน และการดูแลสุขภาพของตนเองได้อย่างเหมาะสม โดยมีเวลาให้ครอบครัวเพิ่มมากขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เกิดวัฒนธรรมองค์กร เกิดขวัญกำลังใจ และเกิดผลดีในทางจิตวิทยาช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคล ที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออกจากงาน และเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานให้สูงขึ้นอีกด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ Richard E. Walton (1973) ได้กล่าวว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของการเปิด โอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือต้อง ไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป สามารถทำได้ด้วยการ กำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับ วิทยา อินทร์สอน (มปป.) ได้ศึกษาแนว ทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวของบุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดย จะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสม ระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ โดยการใช้ ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี โดยการเปิดโอกาสให้ พนักงานได้พัฒนาศักยภาพตัวเองให้เหมาะสมกับงานในปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมี คุณค่าและรู้สึกทำหายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วน ร่วมในการปฏิบัติงาน ตลอดจนรวมถึงงานในอนาคต และรวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการที่จะเป็นประโยชน์ในเชิงการจัดการ และกลยุทธ์

5.3.1 กลยุทธ์ระยะสั้น

จากผลการวิจัย ในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 หรือเมื่อเกิดวิกฤตที่ทำให้บุคลากรไม่สามารถเดินทางไปสถานที่ทำงานได้ การวางมาตรการและการจัดทำแผนการทำงานจากบ้านส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น ดังนั้นกลยุทธ์ในการทำงานจากบ้านหรือทำงานทางไกลจึงได้ถูกนำมาปรับใช้ในองค์กรเพื่อที่สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่ทำให้งานหยุดชะงักและส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น กลยุทธ์ในการบริหารจัดการภายในองค์กรตั้งแต่การวางแผนมาตรการต่างๆ อีกทั้งการเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์การเชื่อมโยงการเข้าถึงระบบจะช่วยให้คุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพการทำงาน อย่างไรก็ตามหากองค์กรเปิดให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผน การแจ้งปัญหาหรือข้อขัดข้องระหว่างการปฏิบัติงาน การติดตามผลหลังจากการนำปฏิบัติงานแล้วเพื่อนำข้อมูลต่างๆมาปรับปรุง พัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพและสามารถใช้งานร่วมกันได้ดียิ่งขึ้น

นอกจากมาตรการกระบวนการทำงานจากบ้าน สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการทำงานเช่น ทรัพยากรด้านเทคโนโลยี ที่สามารถใช้งานง่าย สะดวกในการเข้าถึงและความรีบเร่งในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหาขัดข้องระหว่างปฏิบัติงาน ไม่เพิ่มภาระในการทำงานให้แก่พนักงาน อีกทั้งการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอเป็นสิ่งสำคัญและสามารถลดอุปสรรคระหว่างการทำงานได้ดี และการเชื่อมั่นพนักงานใช้เวลาทำงานในช่วงเวลาทำงานโดยการสื่อสารติดตามผลงานและเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการบริหารงานในองค์กรนอกสถานที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีช่วยในการส่งผลการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ควรมีการพัฒนาระบบค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพในการกระจายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้มีความเหมาะสมยุคิธรรม โดยเป็นที่ยอมรับของบุคลากรในองค์กรและการปฏิบัติ การพิจารณาเลื่อนขั้น หรือการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทระหว่างบุคลากรในองค์กรอย่างเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติและการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม การจัดสรรพื้นที่ การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ใช้งาน แสงสว่าง อุณหภูมิ ทางเดิน การบันทึกเข้าออกงาน การมีอุปกรณ์ต่างๆในการคัดกรองเพื่อความปลอดภัย เป็นต้น ให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานของแต่ละแผนกและคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นอันดับต้นๆ หลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ควรแบ่งเวลาและให้ความสำคัญทั้งสองปัจจัยอย่างเหมาะสมซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล เพื่อหลีกเลี่ยงความเครียดที่เกิดจากงานซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยตรง

5.3.2 กลยุทธ์ระยะยาว

เนื่องจากปัจจุบันมีหลายๆองค์กรหรือบางแผนกมีการปฏิบัติการทำงานจากบ้านหรือทำงานทางไกลและด้วยเทคโนโลยีที่ถูกพัฒนาเชื่อมโยงและทันสมัยรองรับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานจากบ้านหรือทำงานทางไกลจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาทำงานและทำให้พนักงานมีความยืดหยุ่นด้านเวลา และเกิดความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ซึ่งทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้นส่งผลให้การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการวิจัยที่พบว่าความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินงานในองค์กรได้อย่างยั่งยืน

ตารางที่ 5.1 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท่านเห็นด้วยหรือไม่ หากในอนาคตองค์กรจะนำรูปแบบการทำงานจากบ้านมาใช้แทนการทำงานในรูปแบบปกติ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ไม่เห็นด้วย	65	16.3
เห็นด้วย	335	83.8
รวม	400	100.0

จากข้อมูลดังกล่าว พนักงานเห็นด้วยที่อยากให้องค์กรนำรูปแบบการทำงานจากบ้านมาใช้แทนการทำงานในรูปแบบปกติในอนาคตคิดเป็นร้อยละ 83.8 โดยเหตุผลที่ไม่เห็นด้วยเนื่องจากขาดการสื่อสารแลกเปลี่ยนหรือในการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน ขาดการปฏิสัมพันธ์ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน ขาดการปฏิสัมพันธ์บุคคลภายในและภายนอก ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพจิต และมีสิ่งรบกวนและเบี่ยงเบนจากการทำงาน ดังนั้นนอกจากนี้การทำงานจากบ้านสามารถทำให้พนักงานสามารถจัดสรรเวลาการทำงานและเวลาส่วนตัว เพื่อการพักผ่อนอย่างเพียงพอและแบ่งเวลาให้กับคนในครอบครัว และบุคคลรอบข้าง เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นแล้ว หากองค์กรสามารถนำข้อมูลนี้ไปพัฒนาเพื่อให้เกิดการสื่อสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การส่งเสริมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ให้รู้สึกถึงการทำงานเป็นทีม การสร้างปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กรจะสามารถสร้างแรงจูงใจ จะสามารถพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากสาเหตุที่พบปัญหาจากการทำงานจากบ้านพบว่า มีสาเหตุมาจากปัญหาจากการใช้ งานด้านเทคโนโลยี เช่น การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ความไม่เข้าใจในการใช้งาน การเข้าถึงข้อมูล ส่วนกลางของบริษัท ปัญหาจากการทำงานร่วมกับผู้อื่น เช่น ขาดการทำงานเป็นทีม ปัญหาจากการ ทำงานเกินเวลาทำงานปกติ ปัญหาจากการขาดการสื่อสารรับรู้ข้อมูลภายในองค์กร ดังนั้นหากองค์กร เตรียมความพร้อมในด้านการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้านด้านการวางมาตรการและ จัดทำแผนการทำงาน การเข้าถึงข้อมูลจากจากบ้าน โดยเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล การใช้ข้อมูลบน ดิจิทัลแพลตฟอร์ม และมีการสื่อสารภายในองค์กร หรือมีการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอ ความคิดเห็น ปัญหาในการทำงาน เพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารงานให้ราบรื่น รวมทั้งการ ช่วยเหลือประสานงานเสมือนทำงานเป็นทีมร่วมกันที่องค์กร โดยใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และการจัดสรร เวลาทำงานได้เหมาะสมจะตอบสนองผู้ใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ ส่วนปัญหาการทำงานเกินเวลาทำงาน ปกติ หากองค์กรพิจารณาบริหารค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ ประสิทธิภาพ ความสามารถ และภาระหน้าที่งาน หรือเพิ่มสวัสดิการช่วยเหลือในด้านอื่น ๆ ทั้งที่ เป็นตัวเงิน และไม่ใช้ตัวเงิน จะสามารถช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่สำคัญอีกประการหนึ่ง

นอกจากนี้ ในระยะยาวการที่องค์กรนำการทำงานจากบ้านมาประยุกต์ใช้โดยการ กำหนดนโยบายให้พนักงานทำงานสัปดาห์ละ 2-3 วัน หรือสลับสับเปลี่ยนกัน เพื่อสร้างความสมดุล ระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงานให้กับพนักงาน และสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการ เดินทางมาทำงาน อีกทั้งองค์กรได้รับประโยชน์ค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น เช่น Paperless ค่าเช่าพื้นที่ที่ ลดลง เป็นต้น

จากการสำรวจพนักงานที่ทำงานจากบ้านในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 พบว่าพนักงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเทียบเท่าตามสถานการณ์ปกติ ดังนั้นพฤติกรรมการใช้ชีวิตที่ เปลี่ยนไปหลังเกิดวิกฤตนี้ หากองค์กรมีการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยี รวมทั้งการ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีให้เข้ากับสถานการณ์ที่ปรับเปลี่ยนตลอดเวลา เพื่อช่วยในการติดต่อการ ทำงานได้ ไม่ว่าจะเป็นภายในองค์กร และการบริการลูกค้า ตลอดจนการปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาการใช้ งาน และสามารถเชื่อมโยงระบบงานต่างๆในการใช้ข้อมูลในองค์กรได้อย่างสะดวก รวดเร็วและ ปลอดภัย จะช่วยทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การทำงานจากบ้านสามารถช่วยลดขั้นตอน เรื่องการลงนามในเอกสาร การเก็บเอกสารที่เป็นจำนวนมาก ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงในการทำงานจาก บ้านโดยได้ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานในรูปแบบของออนไลน์และการเชื่อมโยงข้อมูลแบบดิจิทัล ในการทำธุรกรรมต่างๆ รวมทั้งการสื่อสารให้พนักงานเข้าใจถึงสถานการณ์และการเรียนรู้ในการ ปรับตัวกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วได้ เพื่อช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากขึ้น

5.4 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ หากมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กันไปเพื่อทราบถึงทัศนคติความต้องการของกลุ่มพนักงานธนาคารในเชิงลึกมากขึ้น
2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาพนักงานกลุ่มธนาคาร ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรทำการศึกษากลุ่มพนักงานจากกลุ่มธุรกิจอื่นเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบกับว่าสอดคล้องหรือแตกต่างอย่างไร
3. ช่วงเวลาการทำงานวิจัย สถานการณ์ทางสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และความพลอดกัยของการควบคุมโรคระบาดอาจมีการลดหย่อน ซึ่งงานวิจัยที่จะมีประโยชน์หากได้ข้อมูลในช่วงเวลาที่เหตุการณ์กำลังดำเนินการอยู่ นอกจากนี้เวลายังเข้ามามีบทบาทในงานวิจัยในกรณีที่มีการวิจัยนั้นต้องมีการติดตามผลเป็นระยะเวลาที่ยาวนานพอสมควร จึงจะเห็นผลที่เกิดขึ้น ดังนั้น การออกแบบจึงต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ของเวลาที่ใช้ในการวิจัยด้วย
4. ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญเพิ่มเติม เช่น ทัศนคติ แรงจูงใจ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน มีความหลากหลาย และสามารถนำไปใช้พัฒนาองค์กรในมิติต่างๆ

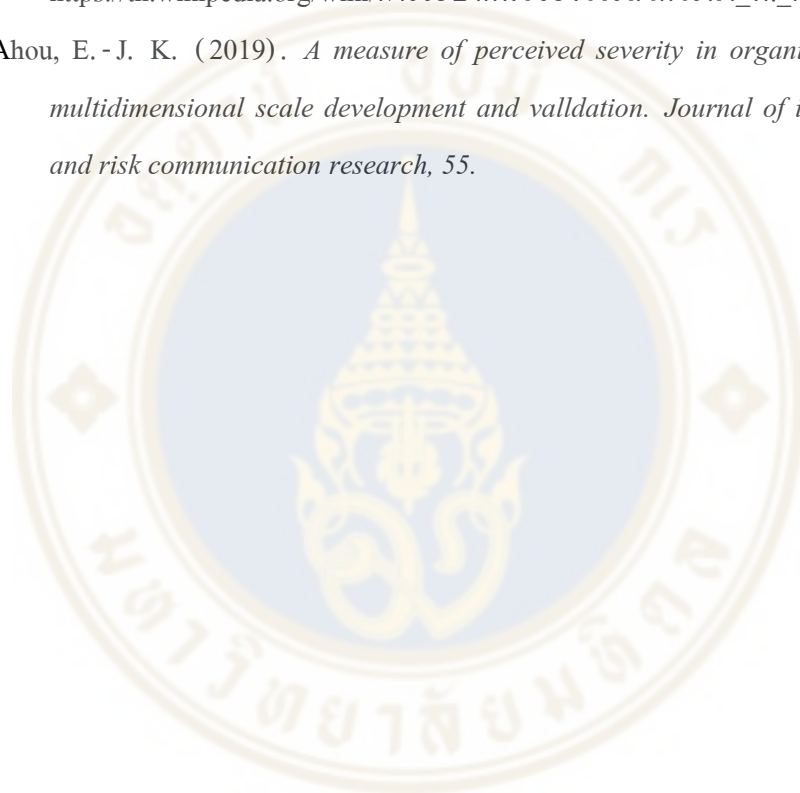
บรรณานุกรม

- กานต์พิชชา กันทะเนตร. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- กาญจนา บุญเพลิง. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลจังหวัดสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- กุสุมา แย้มเกตุ. (2562). *สร้างผู้นำทางการจัดการการอุดมศึกษา*. คุษฎีนิพนธ์. การบริหารและการจัดการการศึกษา (การบริหารการอุดมศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2563). *เปิดกลยุทธ์แบงก์ ปรับสาขา อัปเดตพนักงาน ฝ่าดิจิทัล ดิสรัปชัน และคว้าโอกาสเป็นผู้นำอุตสาหกรรม*. [ออนไลน์] จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/860012>
- ชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย, น. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประภาพร บุญเพิ่ม. (2555). *การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพกับพยาบาล ผู้ชำนาญเฉพาะทางการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปสังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปณิชา ดิสวัสดิ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลทหารผ่านศึก*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย. (2562). *ข้อมูลเพื่อนักลงทุนสัมพันธ์*. [ออนไลน์]. จาก <https://www.cimbthai.com/th/investor-relations/investor-highlights/investor-highlights.html>

- ธัญญา อ่อนคง. (2553). พฤติกรรมการชมภาพยนตร์ การเข้าร่วมและความพึงพอใจต่อกิจกรรม *Starpics ฟุตฟิต For Film* ของนักศึกษาในเขต กทม. ปรินญาณีเทศศาสตร์บัณฑิต. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- นันทวน ทองแสน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. ปรินญาณีบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พจน์ รุอสุวรรณ. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองความเครียด และคุณภาพชีวิต ในการทำงานของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าแห่งหนึ่ง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พนิดา อร่ามจรัส. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในกลุ่มบริษัท โทริเซนไทย เอเยนต์ซีส์จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พัชรินทร์ คีอินทร์. (2563). HR ยุคดิจิทัล กับ 5 ทักษะที่ควรมี. สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย. สืบค้น 6 กรกฎาคม 2563. จาก <http://www.pmat.or.th>
- ณิศาภัทร ม่วงคำ. (2559). คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัยมูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี. มหาวิทยาลัยเกริก.
- วิทยา อินทร์สอน. (2559). แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในการทำงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม.
- สุมิดา เหมือนครุฑ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุวรรณิ ลิ้มกรพันธ์. (2554). เอกสารประกอบการเรียนการสอน วิชาวิทยาศาสตร์เพื่อคุณภาพชีวิต. [ออนไลน์]. จาก http://dit.dru.ac.th/home/003/personal_download/suvanee/part7.ppt
- สุภารัตน์ ทรุฑลิก. (2557). ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปรินญาณีบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สสปท. (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงาน (*Quality of Working Life*). [ออนไลน์]. <https://tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>

- สมพงษ์ รัตนนุพงศ์. (2558). *ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสาวรัจ รัตนคำฟู และเมธาวิ รัชตวิจิน. (2563). *ผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วง โควิด - 19 : กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ*. [ออนไลน์]. <https://tdri.or.th/2020/05/impact-of-working-from-home-covid-19/>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2558). *การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค และปัจจัยด้านเว็บไซต์พระเครื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าหรือประมวลพระเครื่องออนไลน์ (ECOMMERCE)*. In อ. ภ. พิริยะชนภัทร (Ed.). ม.ป.ท.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- อรุณี สุมโนมหาคูดม. (2542). *คุณภาพชีวิต:ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาศิลปศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Brandage. (2020). *3 New Normal ที่จะเกิดขึ้นหลังวิกฤต COVID-19*. สืบค้น 23 มิถุนายน 2563. จาก <http://www.brandage.com/article/18604/CDG>
- BANGKOKBANK SME. (2020). *เหตุผลที่ควรส่งเสริมให้พนักงาน Work from Home*. สืบค้น 3 พฤศจิกายน 2563. จาก <https://www.bangkokbanksme.com/en/why-work-from-home>.
- Certo. (2000). *Modern management* (New Jersey: Prentice Hall).
- Delamotte & Takezawa. (1984). *Quality of Working Life in International Perspective*. Geneva: International Labour Office.
- E. Peterson, and G. E. Plowman. (1989). *Business Organization and Management, 3rd ed., (New York: Irwin.)*.
- Leon G. Schiffman, Joseph L. Wisenblit. (2015). *Consumer Behavior. Eleventh Edition. British Library Cataloguing-in-Publication Data*.
- Megaton. (2020). *[COVID-19] นโยบายบริษัทกับการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดทั้งองค์กร*. บทความผู้ประกอบการ. จาก <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/covid-19-นโยบายบริษัทกับการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดทั้งองค์กร>
- Millet. (1964). *Management in the Public Service, The quest for effective performance (New York: McGraw-Hill Book)*.

- Pattarat. (2020). *สรุป 3 ข้อสำคัญในการบริหาร “พนักงาน” ช่วง COVID-19 จาก “Wongnai” และ “ไมเนอร์”*. <https://positioningmag.com/1278124>.
- Techsauce team. (2020). *Work from home ในช่วงโควิด 19 มีผลกระทบต่อองค์กรและพนักงานอย่างไร*. สืบค้น 29 มิถุนายน 2563. จาก <https://techsauce.co/pr-news/work-from-home-covid-19-tdri>
- Walton, R. E. (1973). *Quality of working life: What is it?*. *Slone Management Review*,15, 12-18.
- Wikipedia. (2020). *การระบาดของไวรัสโคโรนา พ.ศ.2562-2563*. สืบค้น 29 มิถุนายน 2563. จาก https://th.wikipedia.org/wiki/การระบาดของไวรัสโคโรนา_พ._ศ._2562-2563.
- Zlyuan Ahou, E. -J. K. (2019). *A measure of perceived severity in organizational crises: a multidimensional scale development and validation*. *Journal of international crisis and risk communication research*, 55.





ภาคผนวก

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

การศึกษาเรื่องการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธุรกิจธนาคาร

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตรงกับความ เป็นจริงทุกข้อ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบคำถามไว้ ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงาน

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามประสิทธิภาพการทำงาน

ส่วนที่ 6 การรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 และความยากลำบากในการเดินทาง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน มากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพ

โสด

สมรส (มีบุตร)

สมรส (ไม่มีบุตร)

หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

- ปริญาโท ปริญาเอก

5. รายได้

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท
- 30,001 – 40,000 บาท 40,001 – 50,000 บาท
- มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป

6. สถานที่ทำงาน

- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกรุงเทพ
- ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย ธนาคารกสิกรไทย
- ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์
- ธนาคารทุนธนชาติ ธนาคารทหารไทย
- ธนาคารออมสิน กลุ่มธุรกิจธนาคารอื่นๆ

7. ตำแหน่ง

- เจ้าหน้าที่ หัวหน้างาน ผู้จัดการ ผู้บริหารขึ้นไป

8. ระยะเวลาในการทำงาน

- น้อยกว่า 5 ปี 5-10 ปี 11-15 ปี มากกว่า 15 ปี

ส่วนที่ 2 คำถามทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / หรือเติมข้อความเองในช่องว่างที่กำหนด

9. ปกติท่านใช้ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานนานเท่าใด

- ต่ำกว่า 30 นาที 31- 60 นาที 1 – 1.30 ชั่วโมง
- 1.30 – 2 ชั่วโมง 2 ชั่วโมงขึ้นไป

10. ท่านเดินทางมาทำงานอย่างไร (เลือกตอบข้อที่ท่านทำเป็นประจำ)

- ยานพาหนะสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถไฟฟ้า เรือ
- เดินทางด้วยรถมอเตอร์ไซด์ / จักรยานส่วนตัว
- เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว

- เดินทางด้วยเท้า
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. ระยะเวลาที่บริษัทให้ท่านทำงานจากบ้าน (Work from home)

- 1-2 เดือน
- 3-6 เดือน
- 6 เดือน ขึ้นไป

12. ท่านทำงานจากบ้าน (Work from home) อาทิตย์ละกี่วัน

- ทำเป็นครั้งคราว (เฉลี่ย 1-2 วันต่อสัปดาห์)
- ทำเป็นประจำ (เฉลี่ย 3 วันขึ้นไปต่อสัปดาห์)

13. ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการทำงานจากบ้าน

จงให้คะแนน 1-5 โดยใช้เครื่องหมาย / ตามประโยชน์ที่ท่านได้รับ

(โดยระดับคะแนน 5 = ได้รับประโยชน์มากที่สุด, 4 = ได้รับประโยชน์มาก, 3 = ได้รับประโยชน์ปานกลาง, 2 = ได้รับประโยชน์น้อย, 1 = ไม่ได้รับประโยชน์)

ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการทำงานจากบ้าน	1	2	3	4	5
12.1) ประหยัดค่าใช้จ่าย					
12.2) ประหยัดเวลาในการเดินทาง					
12.3) ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น					
12.4) ชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น					
12.5) ได้รับผิดชอบภาระที่บ้านอย่างเต็มที่					

14. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ หากในอนาคตองค์กรจะนำรูปแบบการทำงานจากบ้านมาใช้แทนการทำงานในรูปแบบปกติ

- เห็นด้วย
- ไม่เห็นด้วย เพราะ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ขาดการสื่อสาร แลกเปลี่ยน หรือในการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน
 - ขาดการปฏิสัมพันธ์ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน
 - มีสิ่งรบกวนและเบี่ยงเบนจากการทำงาน
 - ขาดการปฏิสัมพันธ์บุคคลภายในและภายนอก ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพจิต
 - อื่นๆ โปรดระบุ.....

15. สิ่งที่ท่านต้องการสนับสนุนเพิ่มเติมนอกเหนือจากเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาสำหรับการทำงานจากบ้าน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะทำงาน เครื่องพิมพ์
- ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการทำงานจากบ้าน เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าอินเทอร์เน็ต

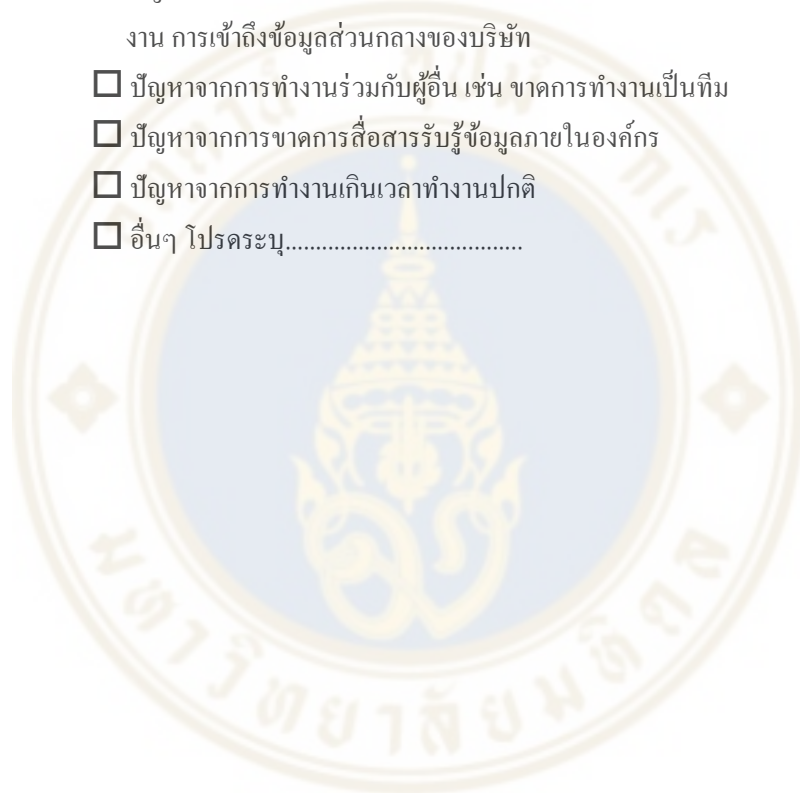
- การให้บริการคำแนะนำ / ความช่วยเหลือเมื่อพบปัญหา
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

16. ในช่วงที่ผ่านมา ท่านพบปัญหาในการทำงานจากบ้านหรือไม่

- ท่านไม่พบปัญหาจากการทำงานจากบ้าน (ข้ามไปทำส่วนที่ 3 ข้อ17)
- ท่านพบปัญหาจากการทำงานจากบ้าน

17. ปัญหาที่ท่านพบจากการทำงานจากบ้านในช่วงที่ผ่านมา (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

- ปัญหาจากการใช้งานด้านเทคโนโลยี เช่น การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ความไม่เข้าใจในการใช้งาน การเข้าถึงข้อมูลส่วนกลางของบริษัท
- ปัญหาจากการทำงานร่วมกับผู้อื่น เช่น ขาดการทำงานเป็นทีม
- ปัญหาจากการขาดการสื่อสารรับรู้ข้อมูลภายในองค์กร
- ปัญหาจากการทำงานเกินเวลาทำงานปกติ
- อื่นๆ โปรดระบุ.....



ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น : 5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = ไม่เห็นด้วย

ข้อ	การบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home)	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงาน						
18.	องค์กรของท่านมีการวางมาตรการจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน					
19.	องค์กรของท่านมีการสื่อสารขั้นตอนในการทำงานจากบ้าน					
20.	องค์กรของท่านมีการวางมาตรการการปฏิบัติงาน การติดตาม และการรายงาน เมื่อมีการทำงานจากบ้าน					
การอบรมเตรียมความพร้อมใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ						
21.	องค์กรของท่านมีเทคโนโลยีที่สามารถรองรับระบบการทำงานจากบ้าน					
22.	องค์กรของท่านมีเทคโนโลยีที่รวดเร็วเพื่อสนับสนุนการทำงานจากบ้าน					
23.	ท่านมีความพร้อมในการเปิดรับ เรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี					
การเข้าถึงข้อมูลจากที่บ้านโดยเชื่อมต่อการเข้าถึงข้อมูล (Remote Working)						
24.	ท่านสามารถเข้าใช้งานได้อย่างง่าย สะดวกบนอุปกรณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโน้ตบุ๊ก สมาร์ทโฟน หรืออุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น					
25.	ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลมีระบบการปกป้องและความปลอดภัยของข้อมูลบนคลาวด์ได้ในระดับสูงที่สุด					
26.	ท่านสามารถเชื่อมโยงเข้าถึงข้อมูล สามารถทำงาน และประชุม ได้ตลอดเวลาและไม่คิดค่า					
การใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platforms & Data Usage)						
27.	องค์กรของท่านมีแพลตฟอร์มการทำงานสามารถเชื่อมต่อ API (Application Programming Interface) ทำให้เรียกใช้งานง่ายและสะดวก					
28.	องค์กรของท่านมีระบบที่สามารถประมวลผลและเรียกดูรายงานได้รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน และช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล					
29.	องค์กรของท่านมีระบบที่ปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลและการใช้งานเข้าได้ตามสิทธิ์					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น : 5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = ไม่เห็นด้วย

ข้อ	คุณภาพชีวิตพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม						
30.	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน					
31.	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากหน่วยงาน (เงินเดือนหรือ โบนัส) เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม					
32.	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความสามารถ ประสบการณ์ และปริมาณงาน หรือหน้าที่ความรับผิดชอบ					
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน						
33.	องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้ก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ตามความรู้ความสามารถในสายงานของท่าน และมีโอกาสก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าในอนาคต					
34.	การพิจารณาปรับเปลี่ยน โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่าน เป็นไปอย่างเหมาะสม					
35.	ตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคงต่อตัวท่าน และมีความก้าวหน้าในอาชีพ					
สภาพแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย						
36.	สภาพแวดล้อมการทำงานของท่านส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน					
37.	ขณะที่ท่านทำงานมีการจัดอุปกรณ์การทำงาน ได้อย่างเป็นระเบียบเพื่อความปลอดภัยของท่าน และสามารถสื่อสารประชุมออนไลน์กับเพื่อนร่วมงาน					
38.	สภาพแวดล้อมที่ท่านทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ อยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน					
ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน						
39.	ท่านสามารถจัดแบ่งเวลาเพื่อการพักผ่อนส่วนตัวและดูแลสุขภาพอย่างเหมาะสม					
40.	ท่านมีเวลาให้ครอบครัวอย่างเพียงพอ					
41.	ท่านพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาของการทำงานและช่วงเวลาที่ได้เป็นอิสระจากงานในแต่ละวัน					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคาร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น : 5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = ไม่เห็นด้วย

ข้อ	ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพของงาน						
42.	ผลการปฏิบัติงานของท่าน มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์เป็นกลางและเชื่อถือได้					
43.	การปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่ลูกค้ากำหนด					
44.	การปฏิบัติงานของท่านได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาสม่ำเสมอ					
45.	การปฏิบัติงานของท่านเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐาน					
46.	คุณภาพงานของท่านต่ำกว่ามาตรฐานแต่อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้					
ด้านปริมาณของงาน						
47.	ท่านปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้					
48.	ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในขณะนี้ มีความเหมาะสม					
49.	ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
50.	ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
51.	ผลการปฏิบัติของท่านได้ครบตามจำนวนตามที่ลูกค้าต้องการ					
ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน						
52.	ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน					
53.	การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน					
54.	ท่านสามารถทำงานได้ทันต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน และในสถานการณ์ปัจจุบัน					
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน						
55.	ท่านรู้สึกมีความสุขถึงแม้จะต้องทำงานในปริมาณมาก					
56.	ท่านรู้สึกอยากทำงานในเช้าของวันใหม่					
57.	เมื่อท่านทำงาน ท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว					

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 และความยากลำบากในการเดินทาง

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น : 5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = ไม่เห็นด้วย

ข้อ	การรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19 และความยากลำบากในการเดินทางในช่วง สถานการณ์โควิด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด-19						
58.	ท่านมีความสนใจและรับรู้ติดตามการรายงานสถานการณ์โรคโควิด-19 ตลอดเวลา					
59.	ท่านมีความรู้สึกกังวล กลัว เครียดเกี่ยวกับเหตุการณ์วิกฤตของโรคโควิด-19 บ่อยครั้ง					
60.	ท่านได้รับผลกระทบและ/หรือมีส่วนร่วมในเหตุการณ์วิกฤตของโรคโควิด-19 เป็นอย่างมาก					
61.	ท่านทราบว่าโรคโควิด-19 อันตรายร้ายแรงถึงชีวิต					
ความยากลำบากในการเดินทางในช่วงสถานการณ์โควิด						
62.	ท่านมีความยากลำบากในการเดินทางมาทำงาน					
63.	การเดินทางของท่านมีความเสี่ยงต่อการติดโรคโควิด-19					
64.	ท่านคิดว่าการเดินทางโดยรถสาธารณะมีความยุ่งยากและมีมาตรการเพิ่มความปลอดภัยมากขึ้น เพื่อลดการติดต่อโรคโควิด-19					

ส่วนที่ 7. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

*** ขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ***