

การปรับตัวของพนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เฮงลิสซิ่ง แอนด์ แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

Employees' Adjustment to Work From Home Affecting Employee Performance Efficiency: Case study Heng Leasing and Capital Public Company Limited Headquarters

ศุภานัน ตามะ^{1*} และปัทมาวรรณ จินดารักษ์²

Supanon Tama^{1*} and Patamawan Jindarak²

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ

¹ Student, Master of Business Administration, Faculty of Business Administration, Payap University.

² Lecturer of Business Administration, Faculty of Business Administration, Payap University.

* E-mail: supanontama@gmail.com

Received December 23, 2022 Revised May 22, 2023 Accepted June 22, 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาการปรับตัวของพนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านในบริษัท เฮงลิสซิ่ง แอนด์ แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ รวมทั้งสิ้นจำนวน 149 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ T-test independent และ One-way ANOVA และ Scheffe และเลือกใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธี enter

ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการปรับตัวของพนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้านภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษการปรับตัวของพนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานพบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ ด้านรูปแบบการทำงาน ด้านการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กร และ การปรับตัวด้านการสื่อสาร สามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามคือประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 82.00

คำสำคัญ: การปรับตัว, การปฏิบัติงานที่บ้าน, ประสิทธิภาพการทำงาน

Abstract

The objectives of this study are: To study the employee performance efficiency classified by personnel and to study the employee's adjustment to work from home (WFH) that affects employee performance efficiency. The sample group includes A total of 149 employees working at home in Heng Leasing and Capital Public Company Limited, head office, used a questionnaire as a tool. The statistics used in the analysis were: Frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. Hypothesis testing using independent T-test and One-way ANOVA and Scheffe statistics and using multiple regression analysis.

Findings reveal that: Employees' adjustment behavior working from home was at the highest level. Employees' performance efficiency was at the highest level. The sample group with different working ages had employee performance that differed statistically at the 0.05 level. Employees' adjustment to WFH that affects employee performance efficiency found that the independent variables were: skills, knowledge, and abilities, work style, adaptation to individual needs, adaptation to organizational needs, and adaptation to individual needs communication able to explain the variation of variables according to employee's performance to create work efficiency, 82.00 %.

Keyword: Adaptation, Work from home, Performance Efficiency

บทนำ

ในปี พ.ศ. 2562-2564 การระบาดของไวรัสโคโรนา เป็นการระบาดทั่วโลกของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19; โควิด-19) โดยมีสาเหตุมาจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ เริ่มต้นขึ้นในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 โดยพบครั้งแรกในนครอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑล หูเป่ย์ประเทศจีน องค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้การระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ การตอบสนองทางสาธารณสุขทั่วโลก ประกอบด้วย การจำกัดการท่องเที่ยว การกักด่าน การห้ามออกจากเคหสถานเวลากลางคืน การยกเลิกการจัดงาน และการปิดสถานศึกษา นอกจากนี้ยังมีการกักด่านและมีการออกคำสั่งหรือคำแนะนำเกี่ยวกับการ

เดินทางไปยังภูมิภาคที่มีการแพร่เชื้อในระดับประชาคม มีการปิดสถานศึกษาทั่วประเทศหรือส่วนท้องถิ่นในอย่างน้อย 115 ประเทศ ส่งผลกระทบกับนักเรียนนักศึกษาอย่างมากกว่า 1.2 พันล้านคน การระบาดยังก่อให้เกิด ุบัติการณ์ประกอบด้วย ความไม่มั่นคงทางสังคมและเศรษฐกิจ โดยในปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดในประเทศไทยยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องแม้จะมีความไม่รุนแรงเท่ากับสถานการณ์ช่วงต้นปี 2565 แต่ยังคงส่งผลกระทบกับทุกภาคส่วนจนถึงปัจจุบัน

ในช่วงปีพ.ศ. 2562-2564 ที่ประเทศไทยได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดดังกล่าว ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ ต้องปรับ

แผนการทำงานเพื่อป้องกันการระบาดของโรคในหน่วยงาน และลดความเสี่ยงที่บุคลากรจะติดเชื้อจากภายนอก แต่ละหน่วยงานไม่เพียงแต่ต้องสรรหามาตรการในการทำงานอย่างเดียวนั้น ยังต้องมีมาตรการในการเยียวยาบุคลากรที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 อีกด้วย เริ่มจากนโยบายหน่วยงานช่วงโควิด-19 ระบาดซึ่งหลังจากมีประกาศการใช้ พรก.ฉุกเฉิน เพื่อควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้บริษัท เฮงลิสซิ่ง แอนด์ แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) เห็นชอบนโยบายในการทำงานที่บ้าน (Work from Home: WFH) โดยอาจมีข้อกำหนดที่แตกต่างกันไปของแต่ละหน้าที่งาน เช่น อนุญาตให้ WFH หรือการผลัดเวรเพื่อเข้ามาทำงานที่สำนักงาน ซึ่งนโยบาย WFH นี้ ใช้ได้เพียงแค่บางตำแหน่งงานเท่านั้น แต่ตำแหน่งงานที่ต้องมีการให้บริการแก่ผู้เข้ามาใช้บริการที่ต้องมีการสัมผัสผู้คนคงหลีกเลี่ยงได้ยาก บริษัท เฮงลิสซิ่ง แอนด์ แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) จึงขานรับนโยบายอยู่บ้านหยุดเชื้อเพื่อชาติของรัฐบาล เป็นนโยบายการแก้ไขปัญหาการทำงานยอदनิยมในช่วงโควิด-19 ระบาดมากที่สุด เพราะนอกจากจะประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนขององค์กรแล้ว บุคลากรยังสามารถทำงานได้โดยสามารถลดความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัสที่อาจพบเจอระหว่างการเดินทาง หลายหน่วยงานเลือกใช้วิธี การประชุมงานผ่านวิดีโอทางไกล (VDO Conference) หรือผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อให้งานขับเคลื่อนต่อไปได้ตามปกติ โดยนโยบายการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานในช่วงที่โควิด-19 ทวีความรุนแรงในการระบาดมากยิ่งขึ้นอาจปรับเปลี่ยนได้ตามเงินทุน และค่าใช้จ่ายของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งต้องมีการสื่อสารให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจน เพราะเป็นประเด็นที่ละเอียดอ่อน ทั้ง

ยังอยู่ในช่วงตึงเครียดจากความรุนแรงในการระบาดและการรักษาที่ยังไม่ชัดเจน ดังนั้นหน่วยงานควรสร้างความเชื่อมั่น ดูแลใส่ใจพัฒนาเรื่องการฝึกอบรมให้ความรู้การใช้ระบบเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อ WFH อย่างมีประสิทธิภาพ สภาพแวดล้อมการทำงานที่บ้าน สนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสัมพันธภาพที่ดีกับทั้งพนักงานและองค์กรในระยะยาว เนื่องจากทรัพยากรบุคคลถือเป็นแรงขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ เมื่อองค์กรมุ่งเน้นพัฒนาความสามารถและศักยภาพในการทำงาน ของบุคลากร และ ความรู้สึกที่ดีต่องานส่งผลให้การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

อย่างไรก็ตาม WFH อาจก่อให้เกิดปัญหาการไม่ดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรการและนโยบายที่อาจยังเป็นปัญหาในทางปฏิบัติ และอาจยังไม่มี ความชัดเจน รวมถึงแนวทางการดำเนินงานให้บรรลุประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ทั้งนี้ WFH มีความจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี การเข้าถึงข้อมูลหน่วยงานจากที่บ้าน สภาพแวดล้อมของการทำงานที่บ้าน รวมถึงประสิทธิภาพของการทำงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างไรก็ตามจากสถานการณ์ของโลกในยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยความรวดเร็วการบริหารงานในอนาคตขององค์กรฯ จะต้องให้ความสำคัญเรื่องการการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน รูปแบบใหม่ โดยกำหนดมาตรการและนโยบายขององค์กรฯ ชัดเจน พร้อมทั้งมีการสื่อสารและสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรอย่างทั่วถึง รวมไปถึงการปรับตัวของพนักงาน จึงจะส่งผลให้ WFH มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงเป็นคุณสมบัติหนึ่งของพนักงานที่องค์กรต้องการให้มีความสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพการปรับตัวในการทำงาน (Work Adjustment) มีความสำคัญอย่างมากต่อพนักงานที่เริ่มเข้าปฏิบัติงานใหม่ในองค์กรการปรับตัวในการทำงานเป็นความรู้สึกละสบายหรือความผ่อนคลายของบุคคลกับความหลากหลายที่เผชิญภายใต้สภาพแวดล้อมใหม่ๆ การปรับตัวในการทำงานสามารถเกิดขึ้นในประเด็น ได้แก่การปรับตัวเข้ากับงาน การปรับตัวเข้ากับกฎและสภาพแวดล้อมที่ปฏิบัติ และการปรับตัวเข้ากับเพื่อน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามความคาดหวังขององค์กร (กล้าหาญ ณ น่าน, 2557) การปฏิบัติงานให้มีความสุขในยุคของสังคมปัจจุบันได้จำเป็นจะต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและสังคมนั้นเนื่องจากในสังคมประกอบไปด้วยการทำงานที่หลากหลาย ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นงานที่มีความสำคัญด้วยกันทั้งสิ้น ดังนั้นในการทำหน้าที่งานของตนเองจึงเป็นสิ่งที่ดีที่สุด ทั้งนี้ในการที่จะปฏิบัติงานให้เป็นที่ถูกใจของคนทั้งหลายนั้นย่อมเป็นสิ่งที่ยากเช่นกัน เพราะคนแต่ละคนนั้นย่อมมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ดังนั้นสิ่งที่สำคัญที่สุดของการอยู่ร่วมกันภายในองค์กรก็คือการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ได้รับมอบหมายและกับเพื่อนร่วมงาน การที่บุคคลสามารถปรับตัวในการทำงานได้ดีจะเป็นผู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้สัมฤทธิ์ผลมีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความสัมพันธ์การทำงานกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นที่ยอมรับในองค์กร พร้อมทั้งเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลที่ปรับตัวในการทำงานได้ไม่ดีย่อมทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ทำงานได้ไม่

สำเร็จตามเป้าหมาย รวมทั้งเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน เข้ากับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาไม่ได้รวมทั้งไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมโดยรอบตัวได้ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อการทำงานโดยตรง ดังนั้นการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง จึงเป็นคุณสมบัติหนึ่งที่องค์กรต้องการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การปรับตัวในการทำงาน จึงมีความสำคัญอย่างมากต่อพนักงานในองค์กร การปรับตัวในการทำงานที่เผชิญภายใต้สภาพแวดล้อมใหม่ ๆ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามความคาดหวังขององค์กร (กล้าหาญ ณ น่าน, 2557)

สำหรับ บริษัท เองลิซซิง แอนด์ แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ให้บริการทางการเงินและสินเชื่อ ภายใต้การกำกับดูแลจากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์มือสอง เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 4 มกราคม 2559 ปัจจุบันมีสาขามากกว่า 600 สาขาทั่วประเทศ เพื่อให้บริการลูกค้าในแต่ละท้องถิ่น ทั้งเข้าซื้อรถยนต์มือสอง สินเชื่อบ้านและที่ดิน สินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อไลฟ์แนซ จากสถานการณ์การระบาดทั่วของโลกของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลให้บริษัท เองลิซซิง แอนด์ แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ได้มีการให้พนักงานทำงานที่บ้านบางส่วนเพื่อลดการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา อย่างไรก็ตามการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้พนักงานต้องมีการปรับตัวในการทำงานในหลายด้าน ซึ่งคาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ รวมไปถึงส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรในอนาคต (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์บริษัท เองลิซซิง แอนด์ แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่, 2564)

จากความสำคัญในข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษา การปรับตัวของพนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เฮงลิซซิ่ง แอนด์ แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาประกอบการเสนอแนวทางการดำเนินงาน ภายใต้นโยบาย WFH ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 หรือในสถานการณ์วิกฤต ให้เหมาะสมกับองค์กร และด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาการปรับตัวของพนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับ แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัว แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัว

Bernard (1960) ได้ให้ความหมายของการปรับตัวว่า เป็นการที่บุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับตนเองและโลกภายนอกได้อย่างดี มีพฤติกรรมที่เหมาะสมกับสภาพสังคม มีความสามารถที่จะเผชิญและยอมรับความจริงของชีวิต เป็นการที่บุคคลสามารถปรับความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมไปตามสภาพแวดล้อม

สังคม และสถานการณ์ต่าง ๆ ให้เข้ากับตนเองและโลกภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งมีความสามารถที่จะเผชิญและยอมรับความจริงที่เกิดขึ้นในชีวิต (Bernard, 1960) ตามทฤษฎีการปรับตัวของ Rogers (1967) อธิบายว่า บุคคลที่ปรับตัวได้จะเป็นตัวของตัวเอง เข้าใจ ยอมรับตนเองและผู้อื่น รวมทั้งสามารถรับรู้ประสบการณ์ต่าง ๆ ตามความเป็นจริงและสามารถนำประสบการณ์นั้นมาปรับให้เข้ากับโครงสร้างหรือบุคลิกลักษณะของตนเองอย่างไม่ขัดแย้งหรือบิดเบือน พร้อมทั้งรับรู้ความคิดเกี่ยวกับตนเองในเชิงบวก แต่บุคคลที่ไม่สามารถปรับตัวได้จะมีความขัดแย้งระหว่างความคิดเกี่ยวกับตนเองกับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นใหม่ ทำให้เกิดความตึงเครียด วิตกกังวล สับสน ขาดความแน่ใจ สูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง และมีความคิดเกี่ยวกับตนเองในเชิงลบ การทราบถึงระดับการปรับตัวของทรัพยากรมนุษย์จะสามารถทำให้ทราบถึงสารสนเทศสำคัญที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน คาดการณ์ ป้องกัน แก้ไขปัญหา และส่งต่อข้อมูลในระบบเพื่อการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องสามารถสร้างแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สุขภาพจิต การเข้าสังคมและการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรไว้รองรับสถานการณ์ล่วงหน้าได้ ส่งผลให้องค์กรสามารถสร้างทรัพยากรบุคคลที่ดีในอนาคตในที่สุด ซึ่งการปรับตัวในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงความสามารถของบุคคลในการเผชิญปัญหาและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานโดยบุคคลจะปรับตัวให้เข้ากับลักษณะงานที่ทำสภาพแวดล้อมและเพื่อนร่วมงานได้รวมถึงความประพฤติปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับกฎระเบียบ และเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้ทำงานได้สำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่

องค์กรกำหนดไว้ ประกอบด้วย 1) ด้านทักษะความรู้ความสามารถ 2) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล 3) ด้านรูปแบบการทำงาน 4) ด้านการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล 5) การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนขององค์กร และ 6) การปรับตัวด้านการสื่อสาร

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

Ryan and Smith (1954) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น เช่นเดียวกับ Good (1973) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า คือความสามารถที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลาและความพยายามเล็กน้อยก็สามารถให้ผลงานสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ส่วน Plowman and Peterson (1989) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 4 องค์ประกอบ คือ 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ 2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3) เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการ

ดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น และ

4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิตได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน

การทำงานที่บ้าน หรือ “Work from home: WFH” เป็นการที่บริษัทหรือหน่วยงานเลือกให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ได้โดยไม่ต้องเข้าสำนักงาน อาจมีการกำหนดเวลาให้ต้องเข้าไปสรุปรงานที่บริษัท หรือมีการประชุมงานร่วมกันด้วยการประชุมทางไกลผ่านทางจอภาพ (VDO conference) ในอดีตนั้นการเพิ่มขึ้นของการทำงานที่บ้านเป็นปรากฏการณ์เกิดขึ้นระหว่างปี ค.ศ. 1981-1998 โดยมีคนในสหราชอาณาจักร (ประเทศอังกฤษ) ที่ทำงานส่วนใหญ่จากที่บ้านเพิ่มขึ้นเกือบสองเท่า นั่นคือ เพิ่มขึ้นจาก 345,920 คน เป็น 680,612 คน (Felstead and Jewson, 2002) นอกจากนี้ ในสหรัฐอเมริกา สัดส่วนของพนักงานที่ทำการทำงานที่บ้านเป็นหลักมีมากกว่าสามเท่าในช่วง 30 ปีที่ผ่านมา คือ เพิ่มขึ้นจาก 0.75% ในปี ค.ศ.1980 เป็น 2.4 % ในปี ค.ศ. 2010 (Mateyka, Rapino and Landivar, 2012) อีกทั้งยังพบว่า ข้อมูลของสัดส่วนที่ผู้จัดการบริษัทในสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และเยอรมนีที่ได้รับอนุญาตให้ทำการทำงานที่บ้านในช่วงเวลาปกติเกือบ 50% (อยู่ในช่วง 40–50%)

WFH จึงเป็น “การทำงานจริง โดยเปลี่ยนสถานที่ทำงานจากในสำนักงานของหน่วยงานปกติ มาเป็นที่บ้านหรือที่พัก ไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใดก็ตาม” ซึ่งสอดคล้องสำหรับสถานการณ์ปัจจุบันเพราะด้วยสาเหตุของการเกิดโรคระบาดไวรัส COVID-19 ขึ้นทั่วโลก แม้สถานการณ์จะคลี่คลายและรัฐได้ผ่อนคลายมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดแล้ว แต่ก็ยังมีหลายองค์กรที่ยังคงใช้การทำงานในรูปแบบ WFH ซึ่งมีลักษณะการทำงาน กล่าวคือ

1) มีการมอบหมายหรือการอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานให้ทำงานที่บ้านหรือที่พักหรือมีความจำเป็นอื่นที่ต้องทำงานที่บ้าน

2) มีการทำงานจริงเสมือนกับการทำงานที่สำนักงานของหน่วยงานปกติ เพียงแค่เปลี่ยนสถานที่ทำงานเป็นที่บ้านหรือที่พัก 3) มีการเตรียมความพร้อมหรือได้รับการสนับสนุน สิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องมือในการทำงานที่บ้านหรือที่พัก และ 4) มีการบริหารจัดการและควบคุมการทำงานของตนเองด้วยตนเองอยู่ที่บ้านหรือที่พักโดยไม่มีใครตามมาควบคุม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) โดยใช้เทคนิคเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) ผู้วิจัยเลือกเจาะจงศึกษาจาก พนักงานที่ปฏิบัติงานที่บ้านในบริษัท เฮงลิสซิ่ง แอนด์ แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ รวมทั้งสิ้นจำนวน 237 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาร์ยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 149 คน การเก็บตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น และเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็น

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ 0.856

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสถิติอนุมาน ได้แก่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมุติฐานโดยใช้สถิติ T-test independent และ One-way ANOVA และ Scheffe และเลือกใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธี Enter

การกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของการอธิบายค่าเฉลี่ยผลการวิจัย ($\bar{X}$) มีดังนี้คือ $\bar{X}$ ระหว่าง 4.21 - 5.00 เท่ากับมากที่สุด ค่าระหว่าง 3.41 - 4.20 เท่ากับมาก $\bar{X}$ ระหว่าง 2.61 - 3.40 เท่ากับปานกลาง $\bar{X}$ ระหว่าง 1.81 - 2.60 เท่ากับด้วยน้อย และ $\bar{X}$ ระหว่าง 1.00 - 1.80 เท่ากับน้อยที่สุด ส่วนการแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ใช้เกณฑ์ ดังนี้ ค่า r_{xy} ระหว่าง 0.81 - 1.00 เท่ากับมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก ค่า r_{xy} ระหว่าง 0.61 - 0.80 เท่ากับ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ค่า r_{xy} ระหว่าง 0.41 - 0.60 เท่ากับมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ค่า r_{xy} ระหว่าง 0.21 - 0.40 เท่ากับ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และค่า r_{xy} ระหว่าง 0.00 - 0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก (Bartz, 1999)

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการปรับตัวของพนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้าน และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการปรับตัวของพนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้าน

การปรับตัวของพนักงาน (X)	$\bar{x}$	S.D.	การแปลความหมาย
1. X1*	4.28	0.83	มากที่สุด
2. X2*	4.25	0.86	มากที่สุด
3. X3*	4.33	0.82	มากที่สุด
4. X4*	4.22	0.83	มากที่สุด
5. X5*	4.33	0.81	มากที่สุด
6. X6*	4.34	0.79	มากที่สุด
ภาพรวม	4.29	0.82	มากที่สุด

*X1 คือ ด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ ต้องการส่วนบุคคลX5 คือ การปรับตัวให้เข้ากับ X2 คือ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล X3 คือ ด้านรูปแบบ ความต้องการส่วนบุคคล ด้าน และ X6 คือ การทำงาน X4 คือ ด้านการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคลด้านการสื่อสาร

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน (Y)	$\bar{x}$	S.D.	การแปลความหมาย
1. ปริมาณงาน	4.24	0.82	มากที่สุด
2. คุณภาพของงาน	4.27	0.83	มากที่สุด
3. เวลา	4.25	0.85	มากที่สุด
4. ค่าใช้จ่าย	4.17	0.96	มาก
ภาพรวม	4.23	0.87	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ การศึกษา อายุ สถานภาพและอายุการทำงาน สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงค่าการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
อายุ	B	2.729	4	.682	1.434	.226
	I	68.502	144	.476		
	รวม	71.232	148			
การศึกษา	B	.927	2	.464	.963	.384
	I	70.304	146	.482		
	รวม	71.232	148			
สถานภาพ	B	.410	2	.205	.423	.656
	I	70.822	146	.485		
	รวม	71.232	148			
อายุการทำงาน	B	3.758	3	1.253	2.692	.048*
	I	67.473	145	.465		
	รวม	71.232	148			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, B เปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม, I เปรียบเทียบภายในกลุ่ม

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ การศึกษา อายุ สถานภาพ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เฮอร์ลิสซิ่ง แอนด์ แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจากการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' method) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกันแสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	≤ 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	≥ 15 ปี
		4.21	4.06	4.50	4.64
≤ 5 ปี	4.21	-	0.157	-0.287	-0.422
6-10 ปี	4.06	-	-	-0.443	-0.579*
11-15 ปี	4.50	-	-	-	-0.135
≥ 15 ปี	4.64	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์การปรับตัวของพนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน สรุปได้ดังนี้

การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลว่ามีความเหมาะสมกับ

การวิเคราะห์ด้วยเทคนิควิธีวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณหรือไม่ โดยผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเป็นเส้นตรงร่วมอย่างมาก (Multicollinearity) สามารถตรวจสอบโดยพิจารณาจากตารางดังนี้

ตารางที่ 5 การตรวจสอบค่า Tolerance และค่า VIF

ตัวแปรอิสระ	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1. ด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ (X_1)	.266	3.765
2. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (X_2)	.260	3.851
3. ด้านรูปแบบการทำงาน (X_3)	.220	4.541
4. ด้านการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล (X_4)	.316	3.160
5. การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนองค์กร (X_5)	.232	4.302
6. การปรับตัวด้านการสื่อสาร (X_6)	.251	3.977

จากตารางมีค่า Tolerance ต่ำสุดเท่ากับ 0.220 ซึ่งเกณฑ์มากกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ต้องการ ที่ 0.1 และค่า VIF มีค่าสูงสุดเท่ากับ 4.541 ซึ่งน้อยกว่า 10 ตามเกณฑ์ ดังนั้นสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระ ทั้ง 6 ตัวแปร มีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์

การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยสามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแสดงดังตารางที่ 6 และวิเคราะห์สมการการถดถอยพหุคูณ แสดงดังตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับของการปรับตัวของพนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้านและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

	Y	X1	X2	X3	X4	X5	X6
Y	1						
X1	0.807**	1					
X2	0.752**	0.798**	1				
X3	0.819**	0.785**	0.818**	1			
X4	0.789**	0.741**	0.693**	0.740**	1		
X5	0.844**	0.760**	0.736**	0.808**	0.774**	1	
X6	0.832**	0.756**	0.747**	0.781**	0.767**	0.819**	1

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05,

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน เพื่อทดสอบการปรับตัวของพนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.203	.178		-1.145	.004
X ₁	.211	.068	.200	3.103	.002**
X ₃	.181	.074	.171	2.458	.015*
X ₄	.142	.066	.136	2.158	.033*
X ₅	.262	.074	.262	3.561	.001**
X ₆	.234	.072	.227	3.241	.001**
Durbin-Watson = 1.875, R = 0.905, R ² = 0.820, F= 130.040					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05,

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 7 เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R²) เท่ากับ 0.820 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านทักษะความรู้ความสามารถ (X₁) ด้านรูปแบบการทำงาน (X₃) ด้านการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล (X₄) การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนขององค์กร (X₅) และ การปรับตัวด้านการสื่อสาร (X₆) สามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 82.00 โดยมีค่า (p-value = 0.004) ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ ปัจจัยทั้ง 5 ตัวแปรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังต่อไปนี้ $Y = + 0.200X_1 + 0.171X_3 + 0.136X_4 + 0.262X_5 + 0.227X_6$

อภิปรายผล

พฤติกรรมปรับตัวของพนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นใน

ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ การปรับตัวด้านการสื่อสาร รองลงมาได้แก่ ด้านรูปแบบการทำงาน การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนขององค์กร ด้านทักษะความรู้ความสามารถ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และด้านการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล ตามลำดับ จากข้างต้นแสดงว่าพนักงานมีพฤติกรรมการปรับตัวที่สูงด้วยการแสวงหาวิถีทางในการตอบสนองความต้องการของตนเองทั้งการปรับตัวทางภายนอกและภายในร่างกาย ให้สามารถปรับตัวได้ดีต่อสภาวะแวดล้อมในชีวิต รวมทั้งการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกาย จิตใจและสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของวรวิรุ บุญคง (2562) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การปรับตัวในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่ เอกชนแห่งหนึ่งผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่ มีปัจจัยด้านการปรับตัว อยู่

ในระดับมาก ทั้งในภาพรวม และรายด้าน การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล (4.54) และการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนขององค์กร (4.50) ตามลำดับ

นอกจากนี้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพของงาน รองลงมาได้แก่ เวลา ปริมาณงาน และค่าใช้จ่าย จากข้างต้นแสดงว่าการทำงานของพนักงานมีคุณภาพสูง มีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยพร ประสมทรัพย์ (2564) ที่ทำการศึกษารื่อง Work from Home (WFH): “ทำงานที่บ้าน” อย่างไรให้เวิร์ค และมีความสุข ผลการศึกษาพบว่า WFH มีผลดีทั้งต่อองค์กรและพนักงาน ทั้งด้านค่าใช้จ่ายที่ลดลง เวลาที่ประหยัดได้จากการเดินทางที่ลดลง และประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับพนักงานจาก WFH คือ สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในรูปตัวเองถึงร้อยละ 88 และทำให้องค์กรสามารถลดค่าใช้จ่ายได้มากถึงร้อยละ 12 อีกด้วย เหตุผลสำคัญที่ WFH ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ คือ พนักงานร้อยละ 29 รู้สึกในทางบวกจากการได้รับอนุญาตให้ WFH ได้ ส่วน WFH อย่างมีความสุข พบว่า พนักงานมีความพึง

พอใจในระดับมากที่สุดในด้านความห่วงใยในสุขภาพ และสวัสดิภาพของพนักงานในช่วงโควิด-19 ระบาด

ผลการศึกษาของการปรับตัวของพนักงานในการปฏิบัติงานที่บ้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้แก่ ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ ด้านรูปแบบการทำงาน ด้านการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล ด้านการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนขององค์กร และด้านการปรับตัวด้านการสื่อสาร โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้ถึงร้อยละ 82 นั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณี แสดงหาญ (2563) ที่ทำการศึกษารื่องการปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกในช่วงวิกฤตโควิด-19 ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามสามารถปรับตัวในการทำงานที่บ้านได้ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถปรับตัวได้ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านการพึ่งพาระหว่างกัน ด้านร่างกาย และด้านอัตมโนทัศน์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้องค์กรสนับสนุนอุปกรณ์ในการทำงาน โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ รองลงมาคือ ต้องการให้องค์กรสนับสนุนค่าอินเทอร์เน็ต ค่าไฟฟ้า และค่าโทรศัพท์ และต้องการให้องค์กรมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น VPN, Platform, Application ที่สนับสนุนการทำงานที่บ้าน ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของกฤตกร กัลยารัตน์ (2555) ที่ทำการศึกษารื่องผลกระทบเชิงประจักษ์ของสถานการณ์การแข่งขัน การจัดการความรู้ บรรยากาศการเรียนรู้ ความพร้อมในการปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลง และนวัตกรรม ที่มีต่อผลการดำเนินงานสาขาของธนาคารไทย

พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยพบว่า สถานการณ์การแข่งขันมีอิทธิพลโดยตรงเชิงบวกกับการจัดการความรู้ และบรรยากาศการเรียนรู้ และยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน โดยมีการจัดการความรู้ และบรรยากาศการเรียนรู้ เป็นตัวแปรคั่นกลาง การจัดการความรู้ยังมีอิทธิพลโดยตรงเชิงลบต่อผลการดำเนินงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานโดยมีนวัตกรรมและความพร้อมในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นตัวแปรคั่นกลาง ส่วนบรรยากาศการเรียนรู้ พบว่า มีอิทธิพลโดยตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานโดยมีนวัตกรรมเป็นตัวแปรคั่นกลาง ซึ่งโมเดลสามารถอธิบายผลการดำเนินงานได้ร้อยละ 92.9 ในขณะที่ รัตตินันท์ นิยมทรัพย์ และทรงวิทย์ เจริญกิจธราภ (2563) ศึกษาพบว่า ปัจจัยจิตวิญญาณในการทำงานและปัจจัยความรู้สึกรักมีคุณค่าในตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไฟโอเนียร์แมนูแฟคเจอร์ (ประเทศไทย) โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้ถึงร้อยละ 39

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยสามารถให้ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านทักษะและความรู้ ด้านรูปแบบการทำงาน ด้านการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล ด้านการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนขององค์กร และด้านการ

ปรับตัวด้านการสื่อสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ด้านทักษะและความรู้ความสามารถ องค์กรควรมีการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมระยะสั้นโดยเป็นหลักสูตรที่มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และเกี่ยวข้องกับงานที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ รวมไปถึงการฝึกฝนทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานที่ท่านได้รับผิดชอบในช่วงการทำงานที่บ้านอย่างสม่ำเสมอ

2. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จากการศึกษา แม้ว่าจะพบว่าด้านเทคโนโลยีไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานในปัจจุบัน ดังนั้นองค์กรควรมีการส่งเสริมการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ในการประกอบการทำงานที่บ้าน มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานที่บ้านเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ รวมไปถึงการจัดหาเทคโนโลยีเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน และจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีแก่บุคลากรที่ยังไม่ชำนาญเพื่อให้ท่านสามารถใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าวได้คล่องและรวดเร็วมากขึ้น

3. ด้านรูปแบบการทำงาน องค์กรควรมีการออกแบบรูปแบบการทำงานที่มีความยืดหยุ่น โดยที่ทำให้บุคลากรสามารถบริหารเวลาระหว่างชีวิตประจำวันกับการทำงาน (Work Life Balance) ให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานที่บ้านได้ รวมไปถึงสนับสนุนด้านอุปกรณ์ในการทำงานเพื่อให้สามารถทำงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล องค์กรควรมีการจัดกิจกรรมสร้างสายสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจความต้องการเพื่อนร่วมงานที่ทำงานร่วมกัน รวมไปถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย

5. ด้านการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนขององค์กร องค์กรควรมีการชี้แจงเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้บุคลากรได้ทราบความต้องการขององค์กร การชี้แจงกฎระเบียบขององค์กรเพื่อนำมาใช้ในการทำงาน รวมไปถึงวิสัยทัศน์ และภารกิจขององค์กร

6. ด้านการปรับตัวด้านการสื่อสาร ควรส่งเสริมให้มีการพูดคุยกันในกลุ่มที่ทำงานด้วยกัน เพื่อสร้างความเข้าใจ แลกเปลี่ยนทัศนคติ ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน โดยนำการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการสื่อสารในการทำงานเพื่อให้งานสามารถขับเคลื่อนไปในทิศทางที่ถูกต้อง โดยมุ่งให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง

7. องค์การควรมีการสนับสนุนงบประมาณในด้านต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น องค์การควรการจัดสรรงบประมาณที่นำมาใช้ในการสนับสนุนการทำงานที่บ้านแก่บุคลากรตามความเหมาะสม ในการออกแบบโครงสร้างระบบการทำงานที่บ้านควรมีการสำรวจและวางแผนเพื่อจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานที่บ้านของบุคลากร

นอกจากนี้ สามารถให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1. การวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ โดย วางแผนและทำรายการตรวจสอบการทำงานเพื่อให้ชัดเจนว่าในแต่ละวันเราต้องทำอะไรบ้าง แล้วจึงเรียงตามลำดับความสำคัญและกำหนดระยะเวลาการส่งงานให้ชัดเจน ทั้งนี้ การปฏิบัติตามแผนงานอย่างเคร่งครัดจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ทำให้ WFH ต้องใช้นัยเป็นอย่างมาก โดยต้องเข้าประจำการที่โต๊ะทำงานหรือหน้าคอมพิวเตอร์ที่บ้านให้เป็นเวลาเดียวกันทุกวัน วางแผนการทำงานที่ชัดเจน และตั้งสมาธิปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้อย่างเคร่งครัด ทำงานที่ดีให้รักษาตารางเวลาเหมือนกับอยู่ที่สำนักงานหรือที่ทำงานเดิม

2. การจัดการตารางการทำงาน หรือ ปฏิทินการทำงานในแต่ละสัปดาห์ ซึ่งจะช่วยให้สามารถจัดระเบียบและแบ่งเวลาระหว่างเวลาทำงานกับเวลาพักผ่อนส่วนตัวได้ดีขึ้น รวมถึงต้องมีการแบ่งปันปฏิทินกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และคนในครอบครัวได้รับรู้ด้วย เพราะจะเป็นตัวช่วยในการสื่อสารว่าช่วงเวลาใดเป็นเวลาสำหรับการทำงาน พร้อมสำหรับการติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน และช่วงเวลาใดเป็นเวลาพักผ่อนสำหรับคนในครอบครัว โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องจัดการตารางเวลาให้ดี เพราะเรื่องเวลาถือว่าสำคัญมาก ๆ ที่ต้องเข้มงวดและมีระเบียบวินัยกับตัวเองมากกว่าทำงานที่บริษัท โดยต้องกำหนดเวลาเข้างานและเลิกงานให้ชัดเจน กำหนดเวลาของงานแต่ละชิ้นให้ชัดเจนและทำให้เสร็จตามเวลาที่ตั้งไว้ ทั้งนี้หากมีความกังวลเกี่ยวกับการจัดการเวลา

3. การจัดพื้นที่การทำงานให้เหมาะสม โดยเฉพาะสำหรับคนที่ไม่เคยทำงานที่บ้าน สิ่งแรกที่ต้องทำคือการหาพื้นที่ที่เราสามารถนั่งทำงานได้อย่างมีสมาธิ นอกจากนี้ สามารถสำรวจหาพื้นที่หรือมุมหนึ่งของห้องและใช้สิ่งของมาถักแยกเป็น

สัปดาห์เป็นส่วน พร้อมกับบอกกับสมาชิกในบ้านไม่ให้เข้ามารบกวนพื้นที่ทำงาน

4. การเตรียมตัวเองให้พร้อมก่อนเริ่มทำงาน โดยรักษากิจวัตรตอนเช้าที่ได้กำหนดไว้ แม้ว่าจะไม่ได้ออกจากบ้าน จะทำให้การเริ่มทำงานเป็นไปด้วยดีและราบรื่น ควรแต่งกายเหมือนกับว่ากำลังออกไปทำงานหรืออยู่ในสภาพกึ่งทางการ รวมถึงการทำกิจวัตรอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้ว่าอยู่ระหว่างเวลาการทำงาน

5. การเตรียมอุปกรณ์ในการทำงานและการสื่อสารให้พร้อม เช่น โต๊ะทำงาน หรือโต๊ะคอมพิวเตอร์ หูฟังเพื่อลดเสียงรบกวน และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงพร้อมเครือข่ายไร้สาย (WiFi) การติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติมเพื่อให้งานสามารถทำได้เสร็จสิ้นผ่านระบบออนไลน์ (Online system) เป็นต้น เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. การจัดการกับสิ่งรบกวนต่าง ๆ การแยกส่วนการทำงานที่ชัดเจนหรือการใส่หูฟังจะช่วยให้สามารถเพ่งสมาธิกับงานตรงหน้าได้ดีขึ้น รวมทั้งทำความเข้าใจกับคนรอบข้างหรือคนในครอบครัว ให้ทราบถึงเวลาทำงานและเลิกทำงานที่ชัดเจน และแม้ว่าจะนั่งทำงานที่บ้านแต่ก็ต้องมีสมาธิในการทำงานเพื่อให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด

7. การดูแลร่างกายและจิตใจให้พร้อมต่อ WFH โดยไม่เกิดความเมื่อยล้าเนื่องจากสถานที่อาจไม่เอื้ออำนวยเหมือนสำนักงาน โดยสามารถแบ่งเวลา 20-20-20 เพื่อสุขภาพในการทำงาน คือ ทุก ๆ 20 นาทีให้ละสายตาออกจากจอคอมพิวเตอร์ และมองไปยังจุดใดจุดหนึ่ง ห่างออกไปราว ๆ 20 ฟุต (6 เมตร) เป็นเวลา 20 วินาที เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปอาจการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงานของการทำงานทุกรูปแบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรภายใต้นโยบายการทำงานที่บ้านและการทำงานที่สำนักงาน ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กฤตกร กัลยรัตน์. (2555). ผลกระทบเชิงประจักษ์ของสถานการณ์การแข่งขัน การจัดการความรู้ บรรยากาศการเรียนรู้ ความพร้อมในการปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลง และนวัตกรรม ที่มีต่อผลการดำเนินงานสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). *Creative Business and Sustainability Journal*, 32(4), 1–24.
- กล้าหาญ ณ น่าน. (2557). อิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพ และความพึงพอใจที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของผู้เข้าสู่ตลาดบัณฑิตใหม่. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 3(1), 39-67.
- ปิยพร ประสมทรัพย์. (2564). Work from Home (WFH): “ทำงานที่บ้าน” อย่างไรให้เวิร์คและมีความสุข Work from Home: Efficiency and Happiness. *Journal of Roi Kaensam Academi*, 6(10), 371-381.
- พริตต์ แสงหาญ. (2563). การปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกในช่วงวิกฤตโควิด-19.

- Burapha Journal of Business Management*, 9(2), 14-33.
- รัตตินันท์ นิยมทรัพย์ และทรงวิทย์ เจริญกิจธรรมาภ.
(2020). ปัจจัยจิตวิญญาณในการทำงาน และปัจจัยความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ไฟโอเนียร์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด. *วารสารบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ราช มงคลล้านนา*, 8(1), 37-52.
- วรวิทย์ บุญคง. (2562). การปรับตัวในการทำงานมี ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชน แห่งหนึ่ง. *บทความวิชาการค้นคว้าอิสระ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เพื่อ ความเป็นเลิศ, (Online)*, 1-13. สืบค้นจาก <http://www.excmba-abstract.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/24>
- Bartz, A.E. (1999). *Basics Statistical Concepts*. 4th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Bernard, H. W. (1960). *Mental health for classroom*. New York: McGraw-Hill.
- Felstead, A., & Jewson, N. (2002). *In work, at home: Towards an understanding of homeworking*. Routledge.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of education*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill. <https://doi.org/10.1037/11579-013>
- Mateyka, P. J., Rapino, M., & Landivar, L. C. (2012). *Home-based workers in the United States: 2010*. Suitland: US Department of Commerce, Economics and Statistics Administration, US Census Bureau.
- Plowman, E., & Peterson, C. (1989). *Business organization and management*. Illinois: Irwin.
- Rogers, C. (1967). Carl R. Rogers. In E. G. Boring & G. Lindzey (Eds.), *A history of psychology in autobiography*, 5th ed., 341–384. Appleton-Century-Crofts.
- Ryan, T. A., & Smith, P. C. (1954). *Principles of industrial psychology*. Ronald Pres