การเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงานเป็นแบบ Work From Home ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน

The change of methodology to work from home affecting performance of employees' bank headquarter in bang khen district

ศุภานัน บุญคง
Supanan Boonkong
รองศาสตราจารย์ ดร.ทองฟู ศิริวงศ์
Associate Professor Dr.Tongfu Siriwong
นักศึกษา โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เพื่อความเป็นเลิศคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
Student, MBA for excellent Program, Faculty of Business, Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง การเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงานเป็นแบบ Work From Home ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน วัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงานเป็นแบบ Work From Home 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน 3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน 4) เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน จำแนกตามลักษณะของการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน จำนวน 155 คน โดยผู้วิจัยใช้เครื่องมือแบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้เป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบ t-test และ F-test ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่ มีปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งในภาพรวมการเปลี่ยนแปลง (4.5497) และรายข้อ สร้างความรู้สึกเร่งด่วน (4.5484) สร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลง (4.4559) สร้างวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่เหมาะสม (4.6258) การสื่อสารเป้าหมาย (4.5957) การให้อำนาจและกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (4.5505) สร้างชัยชนะระยะสั้น (4.5140) ต่อยอดการเปลี่ยนแปลง (4.5613) และสร้างการเปลี่ยนแปลงให้ยั่งยืน (4.5462) ตามลำดับ

2. พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่มีปัจจัยด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งในรวมประสิทธิภาพ (4.5113) และรายข้อ คุณภาพของงาน (4.5016) ปริมาณงาน (4.5177) เวลา (4.4952) และค่าใช้จ่าย (4.5468) ตามลำดับ

3. เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน(ปี) ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05

Abstract

Quantitative research study about The change of methodology to work from home affecting performance of employees' bank headquarter in bang khen district as following purposes : 1) To study the change of work method to work from home. 2) To study the performance of employees' bank headquarter in bang khen district. 3) To compare the performance efficiency classified as personal factors of employees a bank headquarter in bang khen district. 4) To study The change of methodology to work from home affecting performance of employees' bank headquarter in bang khen district. The volunteers are employees of a bank headquarter (155 persons) with all these volunteers filled the questionnaire as statistic indicator which used in the form of percentage value, arithmetic mean and deviation comparing T-test and F-test indicates that

1. Employees have the good change at overall image (4.5497) and Create Urgency (4.5484), Put a Team Together (4.4559), Develop Vision and Strategies (4.6258), Communicate the Change Vision (4.5957), Remove Obstacles (4.5505), Set Short-Term Goals (4.5140), Keep the Momentum (4.5613) and Make The Change Stick (4.5462).

2. Employees have good efficient factors at overall image (4.5113) and Quality (4.5016), Quantity (4.5177), Time (4.4952) and Cost (4.5468).

3. The difference of Gender, Position, Education, Income and Work experience has the same work efficiency at 0.05 significance.

บทนำ

ประเทศไทยมีการแพร่ระบาดโควิด-19 อย่างต่อเนื่อง ติดต่อกันมาตั้งแต่ ปี2562-2565 เป็นการระบาด หลายระลอก และกระจายตัวเป็นวงกว้างเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วกว่าการระบาดรอบแรก ซึ่งการระบาดส่งผลกระทบด้านการใช้ชีวิตประจำวัน การทำงาน เศรษฐกิจ การค้าขาย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ภาคการบริการ และภาคครัวเรือนเป็นอย่างมาก **ที่มา. รายงานผลการทบทวนผลกระทบเชิงเศรษฐกิจ และสังคมจากการระบาดโควิด-19 ในระดับโลกและในประเทศไทย, ค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2565,จาก https://ddc.moph.go.th/uploads/publish/1177420210915075055.pdf**

สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
มาตรการสาธารณสุข และปัญหาอุปสรรคการป้องกันควบคุมโรคในผู้เดินทาง

งานโรคติดต่ออุบัติใหม่
กลุ่มพัฒนาวิชาการโรคติดต่อ
๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๔

๑. สถานการณ์ทั่วโลก

การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้เริ่มต้นขึ้นในเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยพบครั้งแรกในนครอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐ ประชาชนจีน ซึ่งเป็นเมืองที่มีประชากรมากที่สุดในภาคกลางของประเทศจีน กว่า ๑๙ ล้านคน วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๒ สำนักงานสาธารณสุขเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ ได้ออกประกาศเป็นทางการ พบโรคปอดอักเสบไม่ทราบสาเหตุ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับตลาดอาหารทะเลที่เมืองอู่ฮั่น โดยสาเหตุที่เป็นไปได้มากที่สุดในการติดต่อสู่คน คือการสัมผัสกับเนื้อสัตว์ประเภทต่างๆ ที่วางขายในตลาด และเนื่องจากเมืองอู่ฮั่นเป็นเมืองใหญ่ที่มีประชาชนอยู่หนาแน่น จึงทำให้การระบาดแพร่กระจายไปอย่างรวดเร็ว มีผู้ป่วยหนักและผู้เสียชีวิตจำนวนมาก หลังจากพบการระบาดของเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ในเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีนและองค์การอนามัยโลก ได้ออกมาระบุว่า ไวรัสชนิดดังกล่าว คือ SARS-CoV-2 เรียกว่า COVID-19 (ย่อมาจาก CO แทน corona, VI แทน virus, D แทน disease และ 19 แทน 2019) ตามการประกาศชื่ออย่างเป็นทางการที่ใช้เรียก โรคทางเดินหายใจที่เกิดจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ขององค์การอนามัยโลก และพบการแพร่เชื้อจากคนสู่คน ผ่านละอองฝอยขนาดเล็ก (aerosol) องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ประกาศให้การระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ (Public Health Emergency of International Concern – PHEIC) ในวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๓ ต่อมาได้พบผู้ป่วยยืนยันในหลายประเทศทั่วโลก

ที่มา. องค์การอนามัยโลก กรมควบคุมโรค, กองโรคติดต่อทั่วไป, กองระบาดวิทยา, ค้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2565, จาก https://ddc.moph.go.th/uploads/files/2017420210820025238.pdf

มาตรการการควบคุมโรคที่ทางราชการประกาศใช้ เริ่มตั้งแต่การสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่เดินทาง งดจัดกิจกรรมที่ต้องรวมตัวกันตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป การให้ความร่วมมือตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย การใช้โปรแกรมหมอชนะและไทยชนะ งดการเดินทางการเข้าออกพื้นที่เสี่ยง เป็นการใช้มาตรการ “รักษาระยะห่างกับสังคม” หรือเรียกว่า Social Distancing ท่ามกลางการแพร่ระบาดโควิด-19 ส่งผลให้หลายๆบริษัทส่วนใหญ่ มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงาน เร่งจัดเตรียมความพร้อมของการ “Work From Home” เป็นอย่างมาก เพราะเป็นหนึ่งในวิธีปฏิบัติที่ช่วยให้บุคลากรส่วนใหญ่ รักษาระยะห่างทางสังคม สามารถลดการพบปะ พูดคุย รวมตัวอยู่ในพื้นที่ ที่แออัด ซึ่งเป็นวิธีที่ช่วยลดการแพร่กระจายของเชื้อโรคจากคนสู่คนได้ การWork From Home พนักงานสามารถทำงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ได้โดยไม่ต้องเข้าสำนักงาน หลายองค์กรสามารถประชุมวางแผนในการทำงานผ่านระบบ Video Conference การทำงานร่วมกันและการติดตามผลงานผ่านระบบงานบน Google Form พนักงานสามารถเข้ามาดูแผนการทำปฏิบัติงานและแก้ไขงานในส่วนที่ได้รับมอบหมายได้ตามที่กำหนดไว้ในแต่ละวัน หรือ บางองค์กรมีการผลัดกันเข้ามาทำงาน โดยกำหนดสัดส่วนจำนวนพนักงานปฏิบัติงานที่บ้าน ต่อ จำนวนพนักงานปฏิบัติงานที่สำนักงาน ในอัตรา 70 ต่อ 30 หรือ 100 ในกรณีที่มีการติดเชื้อภายในส่วนงาน เป็นต้น **ที่มา. คู่มือปฏิบัติตามมาตรการผ่อนปรนกิจกรรม และ**

กิจกรรมเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19, ค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2565,จาก https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/guidelines/ guideline_green_covid19.pdf

ทางองค์การจึงมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงานเป็นแบบ Work From Home ในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน ยังพบปัญหาอุปสรรคที่ต้องแก้ไข เช่น เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน ระบบการปฏิบัติงาน เฉพาะขององค์กร บุคลากร เป็นต้น ซึ่งการปฏิบัติงานWork From Home ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน อาจจะยังไม่เคยดำเนินการมาก่อน การนำวิธีการทำงานแบบใหม่มาใช้ในองค์กร ต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวคิด กระบวนการ วิธีการและเทคนิคในการทำงานตลอดระยะเวลาที่สภาพแวดล้อมในการทำงานเปลี่ยนแปลงไป

จึงทำให้ผลการทำงานของพนักงานลดลงจากปัญหาดังกล่าว ข้างต้น ผู้วิจัยเห็นความสำคัญและปัญหาที่เกิดขึ้นกับพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน ในการปฏิบัติงาน Work From Home ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “การเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงานเป็นแบบ Work From Home ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน” เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบ และการบริหารการเปลี่ยนแปลงให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ส่งเสริมให้การปฏิบัติงาน Work From Home พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาศึกษาการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงานเป็นแบบ Work From Home
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน
3. เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคลของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน
4. เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน

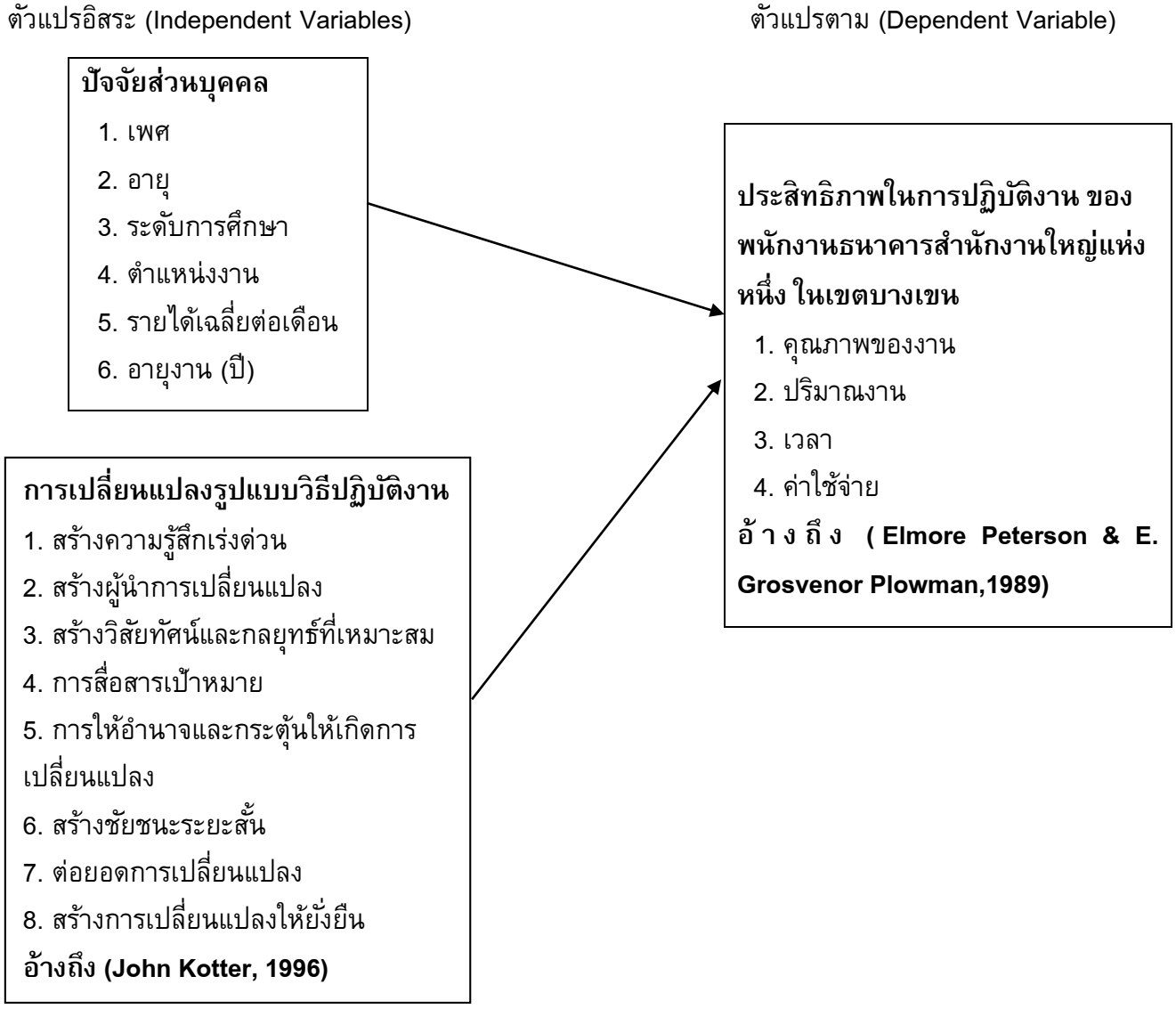
สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน (ปี) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2. การเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขนที่แตกต่างกัน

กรอบแนวความคิด

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงานเป็นแบบ Work From Home ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน

2. ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน

3. เพื่อนำผลข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงานเป็นแบบ Work From Home ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน

4. เพื่อเป็นประโยชน์ในการวิจัยค้นคว้าแก่ผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่อง การเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงานเป็นแบบ Work From Home ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยนำเสนอ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องบางส่วน ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามหน้าที่ ที่ได้รับผิดชอบของพนักงานองค์การของรัฐได้ผลงานที่มีคุณภาพ ปริมาณ และเสร็จตรงเวลา มีการบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายตามที่ตั้งไว้ขององค์กร

2. การเปลี่ยนแปลง หมายถึง การกำหนดกระบวนการ ขั้นตอน/วิธีการ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างไปจากเดิม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และรองรับการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร

3. แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Elmore Peterson & E. Grosvenor Plowman (1989) ได้นิยามความหมายของคำจำกัดความ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดโดยคำนึงถึง องค์ประกอบ 4 ข้อ ดังนี้

3.1 คุณภาพของงาน จะต้องมีคุณภาพสูงคือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

3.2 ปริมาณงาน งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3.3 เวลา เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น

3.4 ค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

4. John Kotter (1996) ได้กล่าวว่า การจัดการการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย 8ขั้นตอนเพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นดังนี้

4.1 การสร้างความรู้สึกเร่งด่วน หมายถึง ต้องสร้างความรู้สึกให้กับพนักงานรู้ว่าเป็นเรื่องเร่งด่วนที่จำเป็นจะต้องเปลี่ยนแปลงต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจ โดยจะมีการShare Informationให้กับพนักงานทราบโดยจะบอกว่าเทรนการทำงานของโลกในตอนนี้ ทั้งในเรื่องข่าวสาร เทคโนโลยี เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

4.2 สร้างผู้นำในการเปลี่ยนแปลง หมายถึง สร้างทีมงานที่เข้มแข็ง ต้องมีChange Agent มีผู้นำในการเปลี่ยนแปลงโดยดึงคนที่มีอำนาจ(Power) ในธนาคารมาร่วม

4.3 กำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ใหม่ หมายถึง กำหนดวิสัยทัศน์ที่ถูกต้องตามแนวทางวัฒนธรรมองค์กรใหม่ที่อยากจะเป็นโดยวิสัยทัศน์ใหม่นี้ต้องตอบโจทย์กับกลยุทธ์ที่ต้องการจะเป็น องค์กรต้องมีแนวทางที่แน่ชัดในแนวทางที่ต้องการจะไป เป้าหมายในการเปลี่ยนแปลงคือ การก้าวไปสู่เทรนโลกเพื่อที่ธนาคารจะดำเนินการได้อย่างยั่งยืนนั้นจะต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน เพราะจะวางแผนต่างๆได้ง่ายขึ้นและสื่อสารให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจได้อย่างง่าย

4.4 การสื่อสารเป้าหมาย หมายถึง การสื่อสารที่ทำให้คนเข้าใจ และมีส่วนร่วมมากที่สุด โดยขั้นตอนการสื่อสารนั้นเป็นสิ่งสำคัญมาก สามารถใช้การสื่อสารได้หลากหลายรูปแบบ นอกจากสื่อสารถูกต้องแล้ว ต้องตรงประเด็นกับสิ่งที่ต้องการจะสื่อ

4.5 การให้อำนาจและกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ให้อำนาจในการตัดสินใจและลงมือทำ กระตุ้นให้คนทำงานขจัดอุปสรรคที่มีออกไปทำให้รู้ถึงแนวทางที่องค์กรจะเปลี่ยนไป ปรับทุกอย่างให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน และระบบใหม่ๆ

4.6 สร้างชัยชนะระยะสั้น หมายถึง กำหนดเป้าหมายระยะสั้นที่บรรลุถ้าเราทำสำเร็จเป็นเหมือนการให้กำลังใจ และลดกลุ่มที่ต่อต้าน มีอคติในการเปลี่ยนแปลงสามารถกระตุ้นพนักงานให้ฮึกเหิมการเปลี่ยนแปลงระยะสั้นนั้นเป็นสิ่งสำคัญ เป็นความสำเร็จระยะสั้น มองเห็นได้สามารถเอื้อมถึงได้ง่าย ทำให้พนักงานในองค์กรรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ดี ทุกคนจะอยากมีส่วมร่วมไปกับการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้

4.7 ต่อยอดการเปลี่ยนแปลง หมายถึง สร้างแรงบันดาลใจให้มากยิ่งขึ้น ทั้งมีความเพียรพยายามในการเปลี่ยนแปลงสร้างทุกอย่างเป็นรูปธรรมที่จับต้องได้มากยิ่งขึ้น โดยเอาผลสำเร็จระยะสั้นมาเป็นตัวกำหนด

4.8 การสร้างการเปลี่ยนแปลงให้ยั่งยืน หมายถึง สร้างวัฒนธรรมการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้อยู่กับองค์กรต่อไป มีวัฒนธรรมองค์กรใหม่ๆโดยอาจจะมีการเลื่อนขั้นไปในตำแหน่งที่ดีขึ้นสำหรับคนที่พร้อมในการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ และคนไหนที่ได้รับการเลื่อนขั้นจะต้องมีทัศนคติที่สอดคล้องไปกับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. การกำหนดตัวอย่างสุ่ม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน จำนวน 250 คน และวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้การเลือกประเภทตามความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) ในแผนกฝ่ายตรวจสอบ

2. การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในกรณี ทราบจำนวนประชากรจากสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973, p. 1088) โดยกำหนดค่า ความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์และค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมรับได้ที่ 5 เปอร์เซ็นต์ โดยมีการคำนวณดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีลักษณะคือ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานองค์การของรัฐ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงานเป็นแบบ Work From Home โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามส่วนที่1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)และนำเสนอในรูปแบบตาราง

2. แบบสอบถามส่วนที่2 การหาค่าระดับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงาน และส่วนที่3 การหาค่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มาหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อให้ได้ตามวัตถุประสงค์ผลการวิจัยข้อ 1 และ2 ตามลำดับ

3. ใช้ T-test ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน(ปี) ที่มีผลต่อการเปลี่ยแปลง

4. ใช้ F-test หรือ One Way ANOVA ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน(ปี) การเปลี่ยแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย

พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 155คน ซึ่งเป็นเพศชาย 75คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 และเพศหญิง 80คน คิดเป็นร้อยละ 51.6

ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วง ต่ำกว่า 30ปี จำนวน 40คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ระหว่าง 31 – 40ปี จำนวน 55คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ระหว่าง 41 – 50ปี จำนวน 34คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 และอายุ 51ปีขึ้นไป จำนวน 26คน คิดเป็นร้อยละ 16.8

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 16คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ปริญญาตรี จำนวน 79คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 ปริญญาโท จำนวน 40คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และปริญญาเอก จำนวน 20คน คิดเป็นร้อยละ 12.9

ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงาน จำนวน 120คน คิดเป็นร้อยละ 77.4และ หัวหน้างาน จำนวน 35คน คิดเป็นร้อยละ 22.6

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วง ไม่เกิน15,000 บาท จำนวน 16คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 15,001 – 35,000 บาท จำนวน 67คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 35,001 – 55,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และ มากกว่า 55,000 บาทขึ้นไป จำนวน 32คน คิดเป็นร้อยละ 20.7

อายุงาน(ปี)ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วง ไม่เกิน 2ปี จำนวน 45คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 มากกว่า 2ปี แต่ไม่เกิน 4ปี จำนวน 38คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 มากกว่า 4ปี แต่ไม่เกิน6ปี จำนวน 18คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และมากกว่า 6ปีขึ้นไป จำนวน 54คน คิดเป็นร้อยละ 34.8

ค่าระดับการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานของพนักงาน (n=155)

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงานเป็นแบบ Work From Home มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงานเป็นแบบ Work From Home อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งในรวมการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงานเป็นแบบ Work From Home (4.5497) และรายข้อรวมสร้างความรู้สึกเร่งด่วน (4.5484) รวมสร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลง (4.4559) รวมสร้างวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่เหมาะสม (4.6258) รวมการสื่อสารเป้าหมาย (4.5957) รวมการให้อำนาจและกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (4.5505) รวมสร้างชัยชนะระยะสั้น (4.5140) รวมต่อยอดการเปลี่ยนแปลง (4.5613) และรวมสร้างการเปลี่ยนแปลงให้ยั่งยืน (4.5462)

การเปลี่ยนแปลง	Mean	Std. Deviation	ระดับความคิดเห็น
1. รวมสร้างความรู้สึกเร่งด่วน	4.5484	0.29114	มากที่สุด
2. รวมสร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลง	4.4559	0.36637	มากที่สุด
3. รวมสร้างวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่เหมาะสม	4.6258	0.36105	มากที่สุด
4. รวมการสื่อสารเป้าหมาย	4.5957	0.33331	มากที่สุด
5. รวมการให้อำนาจและกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง	4.5505	0.31917	มากที่สุด
6. รวมสร้างชัยชนะระยะสั้น	4.5140	0.35071	มากที่สุด
7. รวมต่อยอดการเปลี่ยนแปลง	4.5613	0.40157	มากที่สุด
8. รวมสร้างการเปลี่ยนแปลงให้ยั่งยืน	4.5462	0.36214	มากที่สุด
รวมการเปลี่ยนแปลง	4.5497	0.15195	มากที่สุด

ผลทดสอบสมมติฐานที่ 1

1. เพศของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน ที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

2. อายุของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน ที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. ตำแหน่งงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

6. อายุงาน(ปี)ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน ที่มีอายุงาน(ปี)แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน ที่มีอายุงาน(ปี)แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ผลทดสอบสมมติฐานที่ 2

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณโดยผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าSig เท่ากับ 0.064 ปรากฏว่าตัวแปร สร้างความรู้สึกเร่งด่วน, สร้างวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่เหมาะสม, การให้อำนาจและกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง, สร้างชัยชนะระยะสั้น และสร้างการเปลี่ยนแปลงให้ยั่งยืน ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ9.4 โดยที่ตัวแปร สร้างความรู้สึกเร่งด่วน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากที่สุด รองลงมาคือ สร้างชัยชนะระยะสั้น, การให้อำนาจและกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง, สร้างการเปลี่ยนแปลงให้ยั่งยืน และสร้างวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่เหมาะสม ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้วิจัยสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยเรียงตามลำดับจากปัจจัยคุณภาพของงาน, ปริมาณงาน และเวลา ตามลำดับ

องค์กรจึงมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงานเป็นแบบ Work From Home ในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 พนักงานสามารถทำงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ได้โดยไม่ต้องเข้าสำนักงาน สามารถประชุมวางแผนในการทำงานผ่านระบบ Video Conference การทำงานร่วมกันและการติดตามผลงานผ่านระบบงานบน Google Form มีการผลัดกันเข้ามาทำงาน โดยกำหนดสัดส่วนจำนวนพนักงานปฏิบัติงานที่

บ้าน ต่อ จำนวนพนักงานปฏิบัติงานที่สำนักงาน ในอัตรา 70 ต่อ 30 เป็นการนำวิธีการทำงานแบบใหม่มาใช้ในองค์กร ต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวคิด กระบวนการ วิธีการและเทคนิคในการทำงานตลอดระยะเวลาที่สภาพแวดล้อมในการทำงานเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **John Kotter ซึ่งประกอบด้วย** 1. สร้างความรู้สึกเร่งด่วน หมายถึง ต้องสร้างความรู้สึกให้กับพนักงานรู้ว่าเป็นเรื่องเร่งด่วนที่จำเป็นจะต้องเปลี่ยนแปลงต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจ โดยจะมีการShare Informationให้กับพนักงาน 2. สร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง สร้างทีมงานที่เข้มแข็ง ต้องมีChange Agent มีผู้นำในการเปลี่ยนแปลงโดยดึงคนที่มีอำนาจ(Power) ในธนาคารมาร่วม 3. สร้างวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่เหมาะสม หมายถึง กำหนดวิสัยทัศน์ที่ถูกต้องตามแนวทางวัฒนธรรมองค์กรใหม่ที่อยากจะเป็นโดยวิสัยทัศน์ใหม่นี้ต้องตอบโจทย์กับกลยุทธ์ที่ต้องการจะเป็น องค์กรต้องมีแนวทางที่แน่ชัดในแนวทางที่ต้องการจะไป 4. การสื่อสารเป้าหมาย หมายถึง การสื่อสารที่ทำให้คนเข้าใจ และมีส่วนร่วมมากที่สุด 5. การให้อำนาจและกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ให้อำนาจในการตัดสินใจและลงมือทำ กระตุ้นให้คนทำงานขจัดอุปสรรคที่มีออกไปทำให้รู้ถึงแนวทางที่องค์กรจะเปลี่ยนไป ปรับทุกอย่างให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร 6. สร้างชัยชนะระยะสั้น หมายถึง กำหนดเป้าหมายระยะสั้นที่บรรลุถ้าเราทำสำเร็จเป็นเหมือนการให้กำลังใจ และลดกลุ่มที่ต่อต้าน มีอคติในการเปลี่ยนแปลงสามารถกระตุ้นพนักงานให้ฮึกเหิม 7. ต่อยอดการเปลี่ยนแปลง หมายถึง สร้างแรงบันดาลใจให้มากยิ่งขึ้น ทั้งมีความเพียรพยายามในการเปลี่ยนแปลงสร้างทุกอย่างเป็นรูปธรรมที่จับต้องได้มากยิ่งขึ้น และ8. การสร้างการเปลี่ยนแปลงให้ยั่งยืน หมายถึง สร้างวัฒนธรรมการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้อยู่กับองค์กรต่อไป มีวัฒนธรรมองค์กรใหม่ๆโดยอาจจะมีการเลื่อนขั้นไปในตำแหน่งที่ดีขึ้นสำหรับคนที่พร้อมในการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้

2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานในองค์กร มีพนักงานทั้งเพศชาย และเพศหญิง ต่างมีสภาพแวดล้อมการทำงาน แตกต่างกัน

อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานธนาคารในองค์กรที่มี ระดับความรู้ ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานในองค์กรที่มีระดับการศึกษาใดก็ตาม ต่างก็เห็นความสำคัญการเปลี่ยนแปลงการทำงาน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งแตกต่างกัน เนื่องจากการมีเงินเดือนแตกต่างกันเป็นส่วน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน การเปลี่ยนแปลง

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงานเป็นแบบ Work From Home ของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขนแสดงให้เห็นว่า ไม่ว่าในองค์กรจะมีพนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน(ปี)ที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการวิจัย การเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีปฏิบัติงานเป็นแบบ Work From Home ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน สามารถอภิปรายผล โดยแยกประเด็นได้ดังนี้

1. จากผลจากการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและ อายุงาน(ปี) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน โดยใช้การวิเคราะห์สถิติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขนที่มี เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและ อายุงาน(ปี) ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ดังนั้นองค์กร สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปปรับใช้ ให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานการทำงานที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ ไม่หยุดนิ่งที่จะมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ให้องค์กรเกิดการพัฒนา เรียนรู้และเติบโต

2. จากผลการวิจัยพบว่า การเปลี่ยนแปลงในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยเมื่อพิจารณาการเปลี่ยนแปลงในการทำงานโดยรวมและ รายด้าน แสดงให้เห็นว่าตัวแปร สร้างความรู้สึกเร่งด่วน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากที่สุด คือ การสร้างความรู้สึกเร่งด่วนเป็นการกระตุ้น ให้พนักงานในองค์กรเกิดการตื่อตัวพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันในการปฏิบัติงาน เช่น เมื่อมีการWork From Anywhere แทนการWork From Home จะใช้การติดต่อสื่อสารผ่านVideo Conference จะต้องมีระบบการสื่อสารที่ดี มีอุปกรณ์เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพให้กับพนักงานในการปฏิบัติงาน เมื่อเกิดงานเร่งด่วนเราสามารถนำอุปกรณ์ เครื่องมือ เช่น โน๊ตบุ๊ค โทรศัพท์มือถือ เหล่านี้มาช่วยให้การปฏิบัติงานนั้นเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. จากผลการวิจัยพบว่า องค์กรยังพบปัญหาอุปสรรคที่ต้องแก้ไข เช่น เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน ระบบการปฏิบัติงาน เฉพาะขององค์กร บุคลากร เป็นต้น ในการปฏิบัติงานWork From Home เพื่อให้การ

ปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้นแล้วงานนั้นๆสามารถดำเนินการต่อได้อย่างรวดเร็ว สำเร็จตามสิ่งที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ให้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก แบบเจาะลึกไปยังกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ทราบข้อมูลเชิงลึกตามความเป็นจริง

2. การวิจัยครั้งถัดไปควรศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง ในเขตบางเขน

3. ควรศึกษาสถานการณ์อื่นๆเพิ่มเติม เพื่อใช้เป็นแผนสำรองในการปฏิบัติงานฉุกเฉินในอนาคต เช่น การทำงานแบบWork From Anywhere(WFH) ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร

รายการอ้างอิง

รายงานผลการทบทวนผลกระทบเชิงเศรษฐกิจ และสังคมจากการระบาดโควิด-19 ในระดับโลกและในประเทศไทย. (2565). เข้าถึงได้จาก https://ddc.moph.go.th/ uploads/publish/ 1177420210915075055.pdf

องค์การอนามัยโลก กรมควบคุมโรค, กองโรคติดต่อทั่วไป, กองระบาดวิทยา. (2565). เข้าถึงได้จาก https://ddc.moph.go.th/uploads/files/2017420210820025238.pdf

คู่มือปฏิบัติตามมาตรการผ่อนปรนกิจกรรม และกิจกรรมเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19. (2565). เข้าถึงได้จากhttps://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/ guidelines/ guideline_ green_covid19.pdf

Elmore Peterson & E. Grosvenor Plowman. (1989). **Business organization and management.** Homewood, Ill : R.D. Irwin.

Kotter, J. (1996). **Leading Change.** Harvard Business Review Boston : MA.