

คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ที่มีประสิทธิภาพ ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

คณิงนุช สุริยะ

บทความ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่บ้าน Work From Home (WFH) ช่วงสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด - 19 ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วงสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด - 19 ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ 3) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) ที่สัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) ช่วงสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด - 19 ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำนวน 277 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA และ Pearson χ^2

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-39 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี เงินเดือน 30,001-40,000 บาท มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี และพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และจากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) ของพนักงานธนาคารสงเคราะห์ ที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานธนาคารสงเคราะห์ที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือนและระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานธนาคารสงเคราะห์ที่มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่บ้าน Work From Home ในระดับสูงสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานเชิงบวก

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH),พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

Abstract

The purposes of this research were: 1) To study the work from home life's quality of Government Housing Bank's employees in the Head Office during the covid-19 epidemic 2) To compare the working from home life's quality of Government Housing Bank's employees in the Head Office. 3) To study the quality of working life at home (WFH) in relation to the efficiency of working at home (WFH) during the COVID-19 outbreak situation of employees of the Government Housing Bank, head office.

The sample group was 277 Government Housing Bank's employees in the Head Office. The instruments used in the study were 1) The questionnaire for data collection and 2) The statistics used for analyzing personal factor data were frequency, percentage, mean, standard deviation, the comparison of personal factors with efficiency of life at work and comparison quality of life at work from home with efficiency of was used One-way ANOVA. And Pearson Chi-square

The results of this study were found that 1) Most of Government Housing Bank's employees in the Head Office are single female, aged 30-39, educated in bachelor's degree, salary 30,001 – 40,000 baht, and a period of work about 6-10 years 2) Government Housing Bank's employees in the Head Office have the overall quality of working life at a very high level. 3) There was not different of the personal factors and the working life's quality when compare in the same conditions of sex levels. But there were different vary to the condition of age, status, educated, salary and period of work at 0.05 significant level. 4) employees who had a high quality of life working from home were associated with positive work efficiency.

Keywords: quality of life in working at home (WFH), Government Housing Bank Employee

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ไวรัสโคโรนาเป็นไวรัสในสัตว์มีหลายสายพันธุ์โดยปกติไม่ก่อโรคในคน แต่เมื่อกลายพันธุ์เป็นสายพันธุ์ใหม่ที่ก่อโรคในมนุษย์ได้ ในขณะที่มนุษย์ยังไม่รู้จักและไม่มีภูมิคุ้มกัน ก็จะเกิดการระบาดของโรคในคน โรคโควิด-19 (COVID-19, ย่อจาก Coronavirus disease 2019) เป็นโรคติดเชื้อทางเดินหายใจ เริ่มพบผู้ป่วยครั้งแรกเมื่อเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2562 ที่ตลาดขายอาหารทะเลสด South China Seaboard เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ ภาคกลางของประเทศจีน การติดต่อของโรคติดต่ออย่างสามารถแพร่กระจายจากคนสู่คนได้ ผ่านทางการไอ จาม สัมผัสกับสารคัดหลั่งของผู้ป่วย ประกอบกับเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2563 องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ประกาศให้การระบาดของโรคดังกล่าวเป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ (Public health emergency of international concern (PHEIC)) สำหรับในประเทศไทยเป็นประเทศที่มีความเสี่ยงจะติดต่อกับโรคที่ติดมากับผู้เดินทางจากนอกราชอาณาจักร และเพื่อเป็นประโยชน์ในการป้องกัน ควบคุมโรคอย่างมีประสิทธิภาพ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข โดยคำแนะนำของคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติได้ประกาศให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โรคโควิด-19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID -19)) เป็นโรคติดต่ออันตราย ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 พร้อมเสนอแนวทางปฏิบัติดูแลสุขอนามัยส่วนบุคคล สำหรับประชาชนทั่วไป เพื่อป้องกันโรคมิให้เกิดการแพร่กระจายไปสู่คนหมู่มากในวงกว้าง โดยเฉพาะมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) (คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, 2563) นับเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยลดการแพร่ระบาดของ COVID-19 นอกจากการล้างมือ การสวมใส่หน้ากาก การใช้รถสาธารณะเมื่อจำเป็น การหลีกเลี่ยงใช้มือสัมผัสใบหน้าโดยไม่จำเป็น การแยกของใช้ส่วนตัว การเลือกทานอาหารร้อน ปรุงสุกใหม่ ใช้ช้อนกลางเมื่อทานอาหารร่วมกัน การเลี่ยงออกนอกบ้าน เว้นแต่จำเป็น รวมถึงการกักตัวเองที่บ้านเมื่อกลับจากพื้นที่ที่มีการระบาด 14 วัน และปฏิบัติตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุข ไม่เพียงแต่การรับมือทางด้านสาธารณสุขเท่านั้น การเตรียมความพร้อมขององค์กรภาครัฐและเอกชน ที่ประสบผลกระทบทางเศรษฐกิจจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในภาวะที่ต้องปฏิบัติตามมาตรการการรักษาระยะห่างทางสังคม ด้วยเพราะบุคลากรมีลักษณะการทำงานร่วมกัน จัดเป็นความเสี่ยงสูงที่จำเป็นต้องควบคุม จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องคิดทบทวน ปรับปรุงระเบียบ กฎเกณฑ์ นโยบาย แนวปฏิบัติในหลายองค์กร เพื่อป้องกันการแพร่ระบาด และรักษาหรือคงไว้ซึ่งผลิตผลหรือรายได้ขององค์กร ซึ่งในหลายองค์กรเลือกที่จะลดความเสี่ยง ลดความแออัด รักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ด้วยการให้ นโยบายการปฏิบัติงานที่บ้าน หรือที่เรียกกันว่า Work From Home (WFH)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน Work From Home (WFH) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการทำงาน และนำเสนอเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารนำไปปรับปรุงใช้ กับนโยบายองค์กรภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 และอาจเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับใช้หากเกิดเหตุการณ์ในลักษณะใกล้เคียงกันได้อีก เช่น โรคอุบัติใหม่อื่นๆ ได้อีกต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่บ้าน Work From Home (WFH) ช่วงสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด - 19 ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วงสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด - 19 ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่บ้าน Work From Home (WFH) ที่สัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน Work From Home (WFH) ช่วงสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด - 19 ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่บ้าน Work From Home (WFH) สูงสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานเชิงบวก

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 902 คน (ข้อมูล ณ 30 กันยายน 2564) และได้รับอนุมัติให้ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จากผู้บังคับบัญชาตามสายงานของตนเอง จะใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 277 คน โดยการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่บ้าน Work From Home (WFH) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ช่วงสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด - 19 ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการศึกษาข้อมูล เริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึง ธันวาคม 2564

แนวคิด ทฤษฎี คุณภาพชีวิต

Richard E. Waton (1974) กำหนดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้

1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) คือ การได้รับรายได้ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน เพื่อให้บุคลากรรู้สึกว่ามีค่าเหมาะสมและเป็นธรรม

2) ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy working condition) คือ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับปฏิบัติงานของบุคลากร โดยไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ และไม่เสี่ยงอันตราย

3) ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ (Development of human Capacities) คือ โอกาสที่จะได้รับการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรนอกเหนือจากงานที่ทา

4) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน (Growth and Security) คือ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้เลื่อนตำแหน่งของบุคลากร ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกมั่นคงในงาน

5) ด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กรหรือการทำงานร่วมกัน (Social integration in the work organization) คือ สัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เกิดการยอมรับและให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีบรรยากาศการทำงานที่ดี

6) ด้านประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) คือ ความยุติธรรมในการทำงาน การปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม บุคลากรได้รับการเคารพสิทธิการเป็นส่วนบุคคล บรรยากาศองค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Work and The Total Life Space) คือ บุคลากรสามารถรักษาความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีอิสระจากงาน มีช่วงเวลาคลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8) ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) คือ ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ

คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหมายที่ครอบคลุมในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลในสภาพแวดล้อมการทำงานภายในองค์กร ซึ่งมีเป้าหมายที่สำคัญคือการลดความตึงเครียดทางจิตใจและเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำให้กับพนักงาน ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการสรุปแนวคิดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และเลือกทฤษฎีของ Walton ในการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เพราะมีเนื้อหาที่ครอบคลุมมากที่สุดและยังมีความสอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)

Peterson & Plowman (1953) องค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน หมายถึง งานจะต้องมีคุณภาพสูง โดยผู้ผลิตและผู้ใช้จะต้องได้ประโยชน์ที่คุ้มค่า มีความพึงพอใจ ผลการทำงานต้องมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ

2. ปริมาณงาน หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรโดยผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นจะต้องมีปริมาณงานที่เหมาะสมตามแผนงานที่ได้กำหนดหรือเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ และควรมีการกำหนดระยะเวลาหรือวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้ โดยผลงานที่ออกมาจะต้องสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในสายงาน

3. เวลาที่ใช้ในงาน หมายถึง เวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินงานจะต้องมีการกำหนดอย่างเหมาะสมตามลักษณะงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ผลงานเสร็จตามกำหนด เมื่อเทียบกับความยากง่ายของงานใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย การส่งมอบตรงตามกำหนดและพนักงานทำงานถูกต้องรวดเร็ว

4. ค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายของส่วนดำเนินงานทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน โดยจะต้องลงทุนให้น้อยที่สุดและได้ผลกำไรมากที่สุด และประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน คือการใช้ทรัพยากรด้านบุคคล วัสดุ เทคโนโลยี และการเงินที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่าที่สุด

จากการศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและเหมาะสมที่จะใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ของ Peterson & Plowman 4 ด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย เพราะมีเนื้อหาครอบคลุมและมีความคล้ายคลึงกับการปฏิบัติงานที่บ้าน Work From Home (WFH) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่ผู้วิจัยเลือกศึกษา นอกจากนี้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้านนั้นยังเป็นองค์ประกอบที่องค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยจะเน้นการสำรวจ เพื่อใช้เป็นวิธีการอธิบายข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยคือแบบสอบถาม จากนั้นนำไปสรุปผลการวิจัยในประเด็นเกี่ยวข้องกับระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้คำถามแบบปลายปิด (Close-ended Question) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (checklist) มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยลักษณะของแบบสอบถามตามแบบประเมินค่า Likert scale (Likert,1970)

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยลักษณะของแบบสอบถามตามแบบประเมินค่า Likert scale (Likert,1970)

พร้อมทั้งนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป กำหนดระดับความมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 โดยใช้ค่าทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 วิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสถิติ คือความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์เกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสม และปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

1.3 วิเคราะห์เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

2. สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics)

2.1 วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ทดสอบโดยใช้สถิติ (F-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA)

2.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ทดสอบโดยใช้สถิติ (Pearson χ^2)

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 166 คน มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 142 คน สถานภาพโสด จำนวน 150 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 146 คน เงินเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 115 คน ระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 128 คน มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) โดยรวมทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.777 มากที่สุดด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม รองลงมา ด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ตามลำดับ และ ประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.752 มากที่สุดด้านคุณภาพของงาน รองลงมา ด้านค่าใช้จ่าย ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน เพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ที่มีระดับสูง มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) โดยรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ในด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งพิศโสภากิติมาวงศ์ (2560) ศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มีระดับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งหมายถึงพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับสูง เนื่องจากระบบการบริหารจัดการขององค์กรมีประสิทธิภาพ มีการคำนึงถึงความสามารถในการทำงานของพนักงาน การดำเนินชีวิตประจำวันของพนักงานถึงแม้จะอยู่ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ จึงสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีการดำเนินงานของการมีประสิทธิภาพในการทำงาน ที่มีองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านของ Peterson & Plowman (1953)

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านค่าใช้จ่าย อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ในด้านค่าใช้จ่าย ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายการดำเนินงานเป็นปัจจัยพื้นฐานในการทำงาน ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงรายจ่ายในการดำเนินชีวิตในแต่ละวันการทำงาน เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าอาหาร ค่าใช้จ่ายในการแต่งตัว ซึ่งหากพนักงานแต่ละท่านมีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่าย อาจพิจารณาในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลให้ละเอียดเชิงลึกขึ้นว่าที่ต่างกันนั้น ช่วงไหนที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด

2. ด้านคุณภาพของงาน ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานที่แตกต่างกัน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลต่อคุณภาพของงาน เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าสามารถปฏิบัติงานที่มีความยากซับซ้อนได้มากกว่า หรือพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มากกว่าจะมีประสบการณ์ในการทำงานที่มากกว่า สามารถแก้ปัญหาได้ดี เข้าใจในงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่น้อยกว่า

3. ด้านปริมาณงาน ระดับเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงานที่แตกต่างกัน พนักงานที่ได้รับระดับเงินเดือนที่มากกว่า หรือมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในระดับที่สูงกว่า ย่อมมีความรับผิดชอบลักษณะเนื้องานเยอะซับซ้อนและมากกว่าพนักงานที่อยู่ในระดับต่ำกว่า

4. ระดับเงินเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาแตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับเงินที่สูงกว่ามีงานที่ต้องรับผิดชอบเยอะกว่า งานที่รับผิดชอบในแต่ละวันอาจจะมากกว่าการจัดสรรให้อยู่ในเวลายางานไม่เกินเวลาส่วนตัวอาจจะเป็นไปได้ยาก แต่พนักงานสามารถจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานได้ดีกว่าพนักงานที่ระดับเงินเดือนต่ำกว่า ธนาคารควรมีการสำรวจความต้องการในการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) ของพนักงาน ว่าพนักงานท่านไหนสะดวกและต้องการปฏิบัติงานที่บ้าน หากเป็นพนักงานที่ระดับเงินเดือนน้อยต้องการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) เพื่อจะได้ประหยัดในส่วน of ค่าใช้จ่าย ควรดูว่าพนักงานแต่ละท่านมีความพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกมากแค่ไหนในการปฏิบัติงาน เพื่อไม่ให้มีผลกระทบกับการทำงาน

5. คุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ที่ดีจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้นด้วย ดังนั้นนอกจากการเน้นในด้านคุณภาพชีวิต ผู้บริหารควรเน้นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเพราะปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะทำให้

พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน ถ้าผู้บริหารให้ความสำคัญในเรื่องนี้ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในระดับอื่นๆและในเขตสาขากรุงเทพปริมณฑลและเขตภูมิภาคว่ามีคุณภาพชีวิตแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร สิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) เพื่อนำไปสู่ประโยชน์ในการสร้างระบบการบริหารจัดการพนักงานในองค์กรได้อย่างเหมาะสม

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆเพิ่มเติม เช่น อุปสรรคในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) พฤติกรรมองค์กร พฤติกรรมของพนักงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ทักษะต่อการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ระหว่างธนาคารอื่น ทั้งธนาคารพาณิชย์กับธนาคารของรัฐบาล ซึ่งจะช่วยให้สะท้อนถึงประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

บรรณานุกรม

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. (2563). *“CORONA VIRUS”*

ค้นเมื่อ 6 พฤศจิกายน 2564 จาก <https://www.rama.mahidol.ac.th/atrama/issue037/vocab-rama>

พิศโสภากิจ ทิมวาทย์. (2560). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่ จังหวัดเชียงใหม่*.

วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับปรับปรุงใหม่*. กรุงเทพฯ:ธีระฟิล์มและไวท์กซ์.

Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. (3rd ed.).

Ill:Irwin.

Walton, R. E. (1974). *Improving the Quality of Work Life*. Harvard Business review.