ผลกระทบของ COVID-19 ต่อการใช้พื้นที่ทำงาน: กรณีศึกษา พนักงาน 3 กลุ่มที่ทำงานอยู่ในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 3 แห่งในกรุงเทพมหานคร

นางศิริพร เลิศอภิรังษี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

COVID-19 IMPACT ON WORKPLACE: A CASE STUDY OF 3 GROUPS OF EMPLOYEES WORKING IN COMMERCIAL BANK HEAD OFFICES IN BANGKOK

Mrs. Siriporn Lerdapirangsi

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science in Architecture
Department of Architecture
FACULTY OF ARCHITECTURE
Chulalongkorn University
Academic Year 2022

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ผลกระทบของ COVID-19 ต่อการใช้พื้นที่ทำงาน: กรณีศึกษา พนักงาน 3 กลุ่มที่ทำงานอยู่ในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 3 แห่งใน กรุงเทพมหานคร
โดย	นางศิริพร เลิศอภิรังษี
สาขาวิชา	สถาปัตยกรรม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ศาสตราจารย์ ดร.เสริชย์ โชติพานิช

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สรายุทธ ทรัพย์สุข)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์พรรณชลัท สุริโยธิน)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ศาสตราจารย์ ดร.เสริชย์ โชติพานิช)

..... กรรมการ
(ศาสตราจารย์ นาวาโทไตรวัฒน์ วิรยศิริ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทิดศักดิ์ เตชะกิจขจร)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ดร.สิทธิพร อิสระศักดิ์)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ศิริพร เลิศอภิรังษี : ผลกระทบของ COVID-19 ต่อการใช้พื้นที่ทำงาน: กรณีศึกษา พนักงาน 3 กลุ่มที่ทำงานอยู่ในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 3 แห่งในกรุงเทพมหานคร . (COVID-19 IMPACT ON WORKPLACE: A CASE STUDY OF 3 GROUPS OF EMPLOYEES WORKING IN COMMERCIAL BANK HEAD OFFICES IN BANGKOK) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ศ. ดร.เสริชย์ โชติพานิช

COVID-19 ถูกประกาศให้เป็นโรคติดต่ออันตราย มีภาวะรุนแรงและเกิดการแพร่ระบาดของโรคทำให้เกิดวิธีปฏิบัติการเพิ่มระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ส่งผลกระทบต่อการใช้สถานที่ทำงานในหลายด้าน และเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคและความต่อเนื่องทางธุรกิจ องค์กรต่าง ๆ มีนโยบายให้พนักงานทำงานจากบ้าน รวมถึงมีการปรับพื้นที่ทำงานในรูปแบบที่ลดความเสี่ยงในการติดเชื้อให้ได้มากที่สุด การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการทำงานของพนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานในช่วงเวลาแพร่ระบาด และปัญหาของการทำงานจากบ้าน โดยรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามพนักงานของธนาคารพาณิชย์สังกัดสำนักงานใหญ่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร 3 กรณีศึกษา นำข้อมูลมาแจกแจง วิเคราะห์ข้อมูล สรุปและอภิปรายผลการศึกษา ผลการศึกษาจะช่วยให้ฝ่ายบริหารทรัพยากรอาคารได้นำไปใช้เพื่อการวางแผนการจัดสรรพื้นที่ทำงานหากมีสถานการณ์โรคระบาดขึ้นอีกครั้ง

ผลการศึกษาพบว่าในช่วงสถานการณ์ COVID-19 มีการทำงาน 3 รูปแบบคือ เข้ามาทำงานที่สำนักงาน ทำงานจากบ้าน และทำงานจากนอกสถานที่ ๆ ไม่ใช่สำนักงานและบ้าน จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 พบว่ามี 3 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ได้แก่ 1) ปัจจัยจากลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กร 2) ปัจจัยจากลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบระบบและอุปกรณ์ และ 3) ปัจจัยจากปัญหาการทำงานจากบ้านในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรส่งผลกระทบต่อการเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ส่วนปัญหาของการทำงานจากบ้านนั้นจากผลการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้านในเรื่องเฟอร์นิเจอร์ไม่รองรับและบรรยากาศไม่เหมาะสมสำหรับการทำงาน รวมถึงมีความไม่สมดุลระหว่างระยะเวลาการทำงานและเวลาส่วนตัว มีระดับความจำเป็นในระดับสูงทั้ง 3 กรณีศึกษา ถึงแม้ว่าค่าความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและปัญหาดังกล่าวไม่ได้อยู่ในระดับสูง แต่ก็เป็นปัญหาที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ซึ่งหากละเลยการแก้ไขดูแลปัญหาดังกล่าวอาจก่อให้เกิดผลเสียกับองค์กรในระยะยาวได้

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นถึงรูปแบบการทำงานที่เกิดขึ้นในช่วงสถานการณ์การระบาดและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้พื้นที่สำนักงาน โดยปัจจัยเหล่านี้สัมพันธ์กับจำนวนวันที่เข้าใช้พื้นที่สำนักงาน หากปัจจัยดังกล่าวมีระดับที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงความต้องการใช้พื้นที่สำนักงานในสถานการณ์โรคระบาดก็จะแปรเปลี่ยนไปในทิศทางเดียวกัน อย่างไรก็ตามการจัดสรรพื้นที่ให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในช่วงการระบาดนั้นยังคงต้องคำนึงถึงการจัดสรรขนาดพื้นที่ที่เพิ่มขึ้นเพื่อรักษาระยะห่างทางสังคมเพื่อป้องกันการติดเชื้อด้วย

สาขาวิชา	สถาปัตยกรรม	ลายมือชื่อนิสิต .....
ปีการศึกษา	2565	ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

6272020925 : MAJOR ARCHITECTURE
KEYWORD: Work pattern, Working from Home, Teleworking

Siriporn Lerdapirangsi : COVID-19 IMPACT ON WORKPLACE: A CASE STUDY OF 3 GROUPS OF EMPLOYEES WORKING IN COMMERCIAL BANK HEAD OFFICES IN BANGKOK. Advisor: Prof. SARICH CHOTIPANICH, Ph.D.

Since COVID-19 has been announced as a global pandemic and its outbreak has been caused to social distancing methodology, there has been a growing concern about how to prevent the spread of the virus while considering new approaches to workplace utilization. To ensure business continuity and reduce the risk of COVID-19 transmission, most organizations have released the work-from-home policy, including the changes in office space. This study aims to understand work patterns and the challenges faced when working from home that impact office utilization during the COVID-19 situation. The questionnaire served as an instrumental tool for data collection, facilitating the acquisition of responses from a sample of employees in three commercial banks located in Bangkok. Subsequently, employing the technique of descriptive statistics, the collected data underwent meticulous analysis and were summarized. The study's results will provide valuable insights for facility management to efficiently allocate office space in the event of future severe illness outbreaks.

The study has revealed three work patterns during the COVID-19 situation, employees work in an office, employees work from home, and employees work in an alternative work environment that is neither the office nor the home. Across all banks, three factors had a high impact on office utilization: hosting pattern, technical equipment pattern, and problems with organizational system connectivity. All case studies had a high level of positive correlation coefficient for these factors. Additionally, the study identified three primary problems related to working from home that significantly affected office utilization in all banks: non-ergonomic office chairs, improper working environment, and lack of work-life balance. Although the correlation between these problems and the number of working days was not high, they still require management-level attention and improvement to avoid long-term disadvantages.

Furthermore, the study demonstrated the relationship between work patterns during the pandemic and their impact on office utilization. These factors were found to be closely related to the number of days employees used the office area. Any changes in these factors would accordingly affect the required office area usage. Ultimately, the most crucial consideration is effectively managing the office space to maintain social distancing and prevent the spread of infectious diseases.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

Field of Study:	Architecture	Student's Signature .....
Academic Year:	2022	Advisor's Signature .....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยการได้รับความเมตตา กรุณา การอบรมสั่งสอน ชี้แนะ และความช่วยเหลือตลอดระยะเวลาการดำเนินการศึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ครอบครัว รุ่นพี่รุ่นน้องและทีมงาน FM โดยมีรายนามดังนี้

กราบขอบพระคุณศาสตราจารย์ ดร.เสริชย์ โชติพานิช อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ด้วยความเคารพเป็นอย่างสูง ที่อาจารย์ไม่เพียงแต่ให้โอกาสรับเป็นลูกศิษย์ อาจารย์ยังสละเวลาอันมีค่าให้ความเมตตาในการชี้แนะ อบรมสั่งสอนให้มีการพัฒนาต่อยอดทักษะในหลาย ๆ ด้าน ทั้งเรื่องการดำเนินงานวิจัยและการใช้ความรู้ให้ถูกทั้งกาละและเทศะ ทำให้ผู้วิจัยได้มีมุมมองเห็นโลกทัศน์ คิดวิเคราะห์และสังเคราะห์จนงานสำเร็จสมบูรณ์เป็นที่เรียบร้อย

กราบขอบพระคุณดร.สิทธิพร อิสระศักดิ์ อาจารย์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ สำหรับคำชี้แนะ และคำถามสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยได้เพิ่มทักษะในการดำเนินงานวิจัย ข้อควรระวังและปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการดำเนินการวิจัย

ขอขอบพระคุณคุณมาร์คัส โดเลงกา COO ที่สนับสนุนและอนุญาตให้ใช้เวลางานไปศึกษาหลักสูตรนี้

ขอขอบพระคุณคุณจุมพล กวางอุเสน รุ่นพี่พนักงานธนาคารทหารไทยธนชาต ที่ชี้ทางการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ผู้วิจัยได้พบสุดยอดอาจารย์และได้พบองค์ความรู้ที่สำคัญเพื่อได้นำมาใช้ทั้งการทำงานและการดำเนินชีวิต อีกทั้งคอยกระตุ้นให้กำลังใจจนดำเนินการศึกษาสำเร็จ

ขอขอบคุณทีมงาน 3B คุณศรัญญา จูพลาย คุณศรันญ มหศักดิ์สุนทร คุณสุทัตตา พูลสุขสมบัติ ทีมงาน Corporate Property and Services ของธนาคารทหารไทยธนชาตที่ให้ความช่วยเหลือตลอดระยะเวลาการศึกษา

ขอขอบคุณพี่ ๆ ทุกท่านของทั้ง 3 กรณีศึกษาที่ช่วงส่งต่อแบบสอบถามให้กับทีมงานเพื่อให้ผู้ศึกษาได้มีข้อมูลเพื่อการวิจัยดังต่อไปนี้ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา 1) คุณชาลี เพ็ญประไพ Head of Krungsri Group Office Buildings Facility Management Section 2) คุณมิ่งขวัญ พัฒนวงศ์ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานบริหารแบรนด์และการตลาดองค์กร 3) คุณธัญกิตติ์ จันทรัศมี Assistant Vice President Human Resource Business Partner ธนาคารไทยพาณิชย์ 1) คุณวิทวัส อัศวนภากาศ ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ สายงาน People Strategic Partner 2) คุณอริณี ชีวะเกรียงไกร SVP, Customer Service Resolution 3) คุณเชาวพัฒน์ เลิศวงเสถียร Head of Business Planning and

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

Development Corporate Segment 4) คุณรุ่งเพ็ชร พรรณาปยุกต์ SVP, Segment Marketing and Privilege Management 5) คุณสุภาพร บริสุทธิ์บัวทิพย์ Head of Procurement, Insurance and Investment Operations ธนาคารทหารไทยธนชาต 1) คุณพาจนา รุจิเรข Head of Commercial Banking Customer Relationship Management 2) คุณยืนยง ทรงศิริเดช Head of Wealth Banking 3) คุณสุกัญญา ตรีเสน่ห์จิต Head of SME Customer Relationship Management 4) คุณอรณี พิจารณ์โสภณ Head of Inbound Voice Call Center และทีมงานของทุกธนาคาร ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์และสละเวลาในการสนับสนุนให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณมารดา พี่สะใภ้ ผศ.ดร.ศิริธันว์ เจียมศิริเลิศ รองคณบดีคณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและบุตรทั้ง 3 คน ที่คอยให้กำลังใจเสมอมา

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ ที่ทำให้ผู้วิจัยศึกษาและดำเนินการวิทยานิพนธ์เล่มนี้จนสำเร็จลุล่วง ก้าวข้ามอุปสรรคในแต่ละช่วงเวลา ขอขอบคุณด้วยใจจริงไว้ ณ โอกาสนี้

ศิริพร เลิศอภิรังษี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ค

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ง

กิตติกรรมประกาศ ..... จ

สารบัญ ..... ช

สารบัญตาราง ..... ญ

สารบัญภาพ ..... ฐ

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 ที่มาและความสำคัญ 1

1.2 วัตถุประสงค์ 2

1.3 ขอบเขตการศึกษา 2

1.4 คำสำคัญ 4

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4

บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 1

2.1 แนวคิดการบริหารจัดการพื้นที่อาคารสำนักงาน 1

2.1.1 นิยามของคำว่าอาคารสำนักงาน 1

2.1.2 พื้นที่สำนักงาน 2

2.2 แนวคิดการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพเชิงกลยุทธ์ 3

2.3 แนวคิดการบริหารจัดการพื้นที่ (Space Management) ในช่วงการเปลี่ยนแปลงขององค์กร 4

2.4 รูปแบบการทำงาน 8

2.4.1 การทำงานทางไกล (Telework, Telecommuting, Remote working) 10

2.4.2 ผลกระทบของระบบการทำงานทางไกล 10

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

2.5 ทฤษฎี 2 ปัจจัย 13
2.6 แนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการจำแนกประเภท 14
บทที่ 3 วิธีวิจัย 15
3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย 15
3.2 กลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้ในการวิจัย 16
3.3 กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย 16
3.4 คำถามในงานวิจัย 17
3.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย 17
3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 20
3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล 22
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล 22
3.9 การสรุปและอภิปรายผลการศึกษา 22
บทที่ 4 การศึกษาและรวบรวมข้อมูลกรณีศึกษา 23
4.1 กรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต 26
4.2 กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา 37
4.3 กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ 50
บทที่ 5 ผลการวิเคราะห์ 64
5.1 จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ต่อสัปดาห์ 64
5.2 ความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 66
5.3 ความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) ที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 81
5.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความจำเป็นของลักษณะงานที่ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 104

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

5.5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของปัญหา และอุปสรรค จากการทำงานที่บ้าน (WFH) กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 120
บทที่ 6 สรุปและอภิปรายผลการศึกษา 130
6.1 สรุปผลการศึกษา 130
6.2 อภิปรายผลการศึกษา 132
6.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป 135
บรรณานุกรม 136
ภาคผนวก 138
ประวัติผู้เขียน 145

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 แสดงระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์ (Hinkle, 1988) 14

ตารางที่ 3.1 แสดงเกณฑ์ในการกำหนดค่าของการประเมิน 20

ตารางที่ 3.2 แสดงการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยออกเป็นช่วง 21

ตารางที่ 3.3 แสดงระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์ (Hinkle, 1988) 21

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามองค์กร 24

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารทหารไทยธนชาต แยกตามกลุ่มงาน 26

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารทหารไทยธนชาตจำนวน 335 คน ที่เข้าทำงานในสถานที่ต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 26

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารทหารไทยธนชาต แยกตามจำนวนวันที่เข้าทำงานในพื้นที่สำนักงานต่อสัปดาห์ 27

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารกรุงศรีอยุธยา แยกตามกลุ่มงาน 37

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำนวน 338 คน ที่เข้าทำงานในสถานที่ต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 37

ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารกรุงศรีอยุธยา แยกตามจำนวนวันที่เข้าทำงานในพื้นที่สำนักงานต่อสัปดาห์ 38

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยพาณิชย์ แยกตามกลุ่มงาน 50

ตารางที่ 4.9 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยพาณิชย์จำนวน 338 คน ที่เข้าทำงานในสถานที่ต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 50

ตารางที่ 4.10 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยพาณิชย์ แยกตามจำนวนวันที่เข้าทำงานในพื้นที่สำนักงานต่อสัปดาห์ 51

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 5.1 แสดงจำนวนวันเฉลี่ยที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ต่อสัปดาห์ ของแต่ละธนาคาร และแต่ละกลุ่มงาน 65

ตารางที่ 5.2 แสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 69

ตารางที่ 5.3 แสดงระดับความสัมพันธ์ของลักษณะงานที่ส่งผลให้ต้องเขาปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล 72

ตารางที่ 5.4 แสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้ต้องเขาปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ 76

ตารางที่ 5.5 แสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ 80

ตารางที่ 5.6 แสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) ที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 85

ตารางที่ 5.7 แสดงระดับความคิดเห็นปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) ที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล 91

ตารางที่ 5.8 แสดงระดับความคิดเห็นปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) ที่ส่งผลให้ต้องเขาปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ 97

ตารางที่ 5.9 แสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) ที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ 103

ตารางที่ 5.10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความจำเป็นของลักษณะงานที่ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงาน กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 107

ตารางที่ 5.11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงาน กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล 111

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 5.12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงาน กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ 115

ตารางที่ 5.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงาน กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ 119

ตารางที่ 5.14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของปัญหา และอุปสรรคจากการทำงานที่บ้าน (WFH) กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 121

ตารางที่ 5.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของปัญหา และอุปสรรคจากการทำงานที่บ้าน (WFH) กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล 124

ตารางที่ 5.16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของปัญหา และอุปสรรคจากการทำงานที่บ้าน (WFH) กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ 126

ตารางที่ 5.17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของปัญหา และอุปสรรคจากการทำงานที่บ้าน (WFH) กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ 129

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ของการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ 3

ภาพที่ 2.2 แผนผังแสดงการบริหารจัดการทรัพยากรกายให้เป็นกลยุทธ์..... 4

ภาพที่ 2.3 การแบ่งประเภทสถานที่ทำงานตามเกณฑ์ปฏิสัมพันธ์และการตัดสินใจ (Duffy,1997)..... 7

ภาพที่ 2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน 13

ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดเพื่อศึกษาเรื่องรูปแบบการทำงาน 17

ภาพที่ 3.2 กรอบแนวคิดเพื่อศึกษาถึงผลกระทบจากปัจจัยต่อการเข้ามาใช้สถานที่ทำงานของพนักงาน ในช่วงสถานการณ์ COVID-19..... 19

ภาพที่ 4.1 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่ สำนักงาน กรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต..... 28

ภาพที่ 4.2 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่ สำนักงาน กรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล 29

ภาพที่ 4.3 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่ สำนักงาน กรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต กลุ่มลูกค้าธุรกิจ..... 30

ภาพที่ 4.4 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่ สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ ปฏิบัติการ 31

ภาพที่ 4.5 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่ สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต 32

ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่ สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล 33

ภาพที่ 4.7 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่ สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตกลุ่มลูกค้าธุรกิจ 35

ภาพที่ 4.8 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ 36

ภาพที่ 4.9 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา 39

ภาพที่ 4.10 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยากลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล 40

ภาพที่ 4.11 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยากลุ่มลูกค้าธุรกิจ 41

ภาพที่ 4.12 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยากลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ 43

ภาพที่ 4.13 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา 44

ภาพที่ 4.14 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยากลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล 46

ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยากลุ่มลูกค้าธุรกิจ 47

ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยากลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ 49

ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ 52

ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล 53

ภาพที่ 4.19 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์กลุ่มลูกค้าธุรกิจ 54

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ภาพที่ 4.20 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ 56

ภาพที่ 4.21 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ 58

ภาพที่ 4.22 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล..... 59

ภาพที่ 4.23 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์กลุ่มลูกค้าธุรกิจ 61

ภาพที่ 4.24 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ 63

ภาพที่ 5.1 แผนภูมิแท่งแสดงจำนวนวันเฉลี่ยที่พนักงานแต่ละธนาคาร เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ต่อสัปดาห์ 66

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

องค์การอนามัยโลก (WHO) ประกาศ COVID-19 เข้าสู่ภาวะระบาดใหญ่เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2563 โดยได้ออกแถลงการณ์ระบุว่า ไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรค COVID-19 ได้เข้าสู่ภาวะแพร่ระบาดหลังมีการลุกลามไปยังหลายประเทศในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลก

COVID-19 เป็นโรคที่เกิดจากไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ที่มีชื่อว่า Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 หรือ SARS-CoV-2 ที่เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย สาธารณรัฐประชาชนจีน ตรวจพบผู้ติดเชื้อรายแรกเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2562

สำหรับประเทศไทย พบผู้ติดเชื้อรายแรกเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2563 นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทย จำนวนผู้ติดเชื้อตามรายงานการระบาดของโรคตั้งแต่ช่วงเดือนมกราคมถึงพฤศจิกายน 2563 มีจำนวนผู้ติดเชื้อสะสม 3,998 ราย และจำนวนผู้ติดเชื้อรายใหม่เพิ่มขึ้น 24,855 รายในเดือนธันวาคม 2563 จนถึงมีนาคม 2564 คลัสเตอร์ที่สำคัญได้แก่ การระบาดที่จังหวัดสมุทรสาคร (กระทรวงสาธารณสุข, 2564) เวลาต่อมาการระบาดในประเทศไทยได้เพิ่มขึ้น จากรายงานการพบผู้ติดเชื้อในวันที่ 2 เมษายน 2564 จำนวน 13 ราย ที่มีประวัติเชื่อมโยงกับสถานบันเทิงย่านทองหล่อ (สำนักสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2564) จากการตรวจสายพันธุ์ของผู้ติดเชื้อพบว่าเป็นสายพันธุ์อังกฤษ ซึ่งแพร่เชื้อได้เร็วขึ้น 1.7 เท่า จำนวนผู้ป่วยรายใหม่ในช่วงนี้มีประมาณวันละ 700-900 ราย กระจายใน 70 จังหวัด จึงมีมาตรการสังคม เช่น ลดการชุมนุมหรือการเดินทางข้ามจังหวัดที่ไม่จำเป็น มาตรการสาธารณสุข คือการคัดกรองเชิงรุก ฉีดวัคซีน มาตรการส่วนบุคคล คือ สวมหน้ากาก ล้างมือ เว้นระยะห่าง ลงทะเบียนเข้าออกสถานที่ ตรวจวัดอุณหภูมิ (DMHTT) และมาตรการองค์กร (work from home, online learning)

สถานการณ์ COVID-19 ส่งผลกระทบต่อการใช้สถานที่ทำงาน เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรคและความต่อเนื่องทางธุรกิจ องค์กรต่าง ๆ จึงมีนโยบายให้พนักงานทำงานจากบ้าน อย่างไรก็ตามพนักงานยังคงเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานอยู่ ถึงแม้ว่าจะอยู่ท่ามกลางสถานการณ์ที่มีการระบาดที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงเกิดคำถามในการวิจัยว่าพนักงานมีปัจจัยอะไรที่ส่งผลให้ต้องเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 และเป็นช่วงที่มีนโยบายการทำงานจากบ้านขององค์กรอีกด้วย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

การศึกษาถึงปัจจัยดังกล่าวจะช่วยทำให้ผู้ที่สนใจหรือผู้ที่ทำงานบริหารทรัพยากรกายภาพสามารถทราบถึงข้อมูลเพื่อนำไปใช้วางแผนและบริหารจัดการพื้นที่ในอาคารสำนักงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่มาและความสำคัญข้างต้นจึงเกิดคำถามในการวิจัย ดังนี้

1. ผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ส่งผลให้พนักงานต้องทำงานจากที่ใดและรูปแบบใดบ้าง
2. ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลให้พนักงานเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19
3. การทำงานจากบ้านมีปัญหาและอุปสรรคใดบ้าง

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงสถานที่ทำงานและรูปแบบการทำงานของพนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID -19
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้าน

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ได้ทำการเก็บข้อมูลจากกรณีศึกษา นำเสนอข้อมูลผลการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 และอยู่ระหว่างที่องค์กรมีการใช้นโยบายการทำงานจากบ้านโดยมีขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

1. ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่ส่งผลต่อพื้นที่สำนักงาน
2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้มีการเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน

ส่วนที่อยู่นอกเหนือขอบเขตการศึกษา

1. เป็นการศึกษาที่ ไม่ได้ รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ ตำแหน่งงาน
2. เป็นการศึกษาที่ ไม่ได้ วัดปริมาณคนที่มาทำงานในพื้นที่ทำงาน
3. เป็นการศึกษาที่ ไม่ได้ รวมถึงการวัดผลิตภาพ (Productivity)
4. เป็นการศึกษาที่ ไม่ได้ วัดความพึงพอใจของพนักงานต่อสถานที่
5. เป็นการศึกษาที่ ไม่ได้ มีการศึกษาถึงรูปแบบกระบวนการทำงานแบบกระดาษและแบบดิจิตอล

กรณีศึกษา

กรณีศึกษาเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่มีความสำคัญต่อระบบในประเทศ (D-SIBs) กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย และเป็นธนาคารที่ผู้วิจัยสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ จำนวน 3 องค์กร (ธนาคาร)

มีนโยบายให้พนักงานสามารถทำงานจากบ้านและเข้าพื้นที่สำนักงานตามนโยบายของหัวหน้างาน

1. ธนาคารทหารไทยธนชาต สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ที่ 3000 ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ
2. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120
3. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ที่ 9 ถนนรัชดาภิเษก เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

หน่วยงานกรณีศึกษา

เป็นหน่วยงานที่มีจำนวนพนักงานสูงสุด 3 อันดับแรกของธนาคาร ได้แก่

1. กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคล

เป็นกลุ่มงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ ขนาดเล็ก เช่นลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคล โดยจะให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆของธนาคารฯ ให้ตรงกับความเหมาะสม ความเสี่ยงที่ลูกค้ารับได้ และความต้องการของลูกค้า แนะนำผลิตภัณฑ์และบริการเสริมอื่น ๆ ของธนาคารที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า ดูแล เอาใจใส่ ให้คำแนะนำ รับเรื่องให้บริการ สร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยยึดถือลูกค้าเป็นสำคัญ

2. กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

เป็นกลุ่มงานที่มีปฏิสัมพันธ์ กับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ ขนาดใหญ่ (ขึ้นอยู่กับขนาดวงเงินสนเชื่อในแต่ละองค์กรกำหนด) มีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ แผนงานการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ธุรกิจ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายทั้ง financial & Non-financial ให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของ Commercial Product แก่ลูกค้า วางกลยุทธ์ในการพัฒนาธุรกิจลูกค้าในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม และรายลูกค้า และร่วมกับ Product ในการออกผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมตรงตามความต้องการเพื่อเสนอให้กับลูกค้า

3. กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ

เป็นกลุ่มงานสนับสนุนกิจกรรมทางธุรกิจและโครงสร้างพื้นฐานของ มีหน้าที่ดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นด้านเอกสาร ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องเอกสารของลูกค้าที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อ การนัดหมายลูกค้าเพื่อทำนิติกรรมสัญญาและจดทะเบียนสิทธินิติกรรม เป็นต้น

1.4 คำสำคัญ

พื้นที่สำนักงาน ในที่นี้หมายถึง สถานที่ทำงานขององค์กร

COVID-19 ในที่นี้หมายถึง โรคโควิด-19 (COVID-19) เป็นโรคติดต่ออุบัติใหม่ซึ่งเกิดจากเชื้อไวรัส โคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (Severe Acute Respiratory Syndrome-Coronavirus-2; SARS-CoV-2)

DMHTT ในที่นี้หมายถึง ตัวอักษรย่อภาษาอังกฤษของแนวทางปฏิบัติที่กระทรวงสาธารณสุขแนะนำให้ใช้ในการชะลอการระบาดของ COVID-19 มาจากคำเต็มว่า

D ย่อมาจาก Distancing คือการเว้นระยะห่าง

M ย่อมาจาก Mask Wearing คือการสวมหน้ากาก

H ย่อมาจาก Hand Washing คือการหมั่นล้างมือบ่อย ๆ

T ย่อมาจาก Testing คือตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายสม่ำเสมอ

T ย่อมาจาก Thai Cha Na คือการสแกนแอปไทยชนะทุกครั้งที่เดินทางไปสถานที่ต่างๆ

Work from Home (WFH) ในที่นี้หมายถึง การทำงานจากบ้าน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการทำงานขององค์กร
2. สามารถนำมาวางแผนนโยบายการบริหารจัดการพื้นที่และการวางแผนงบประมาณค่าใช้จ่ายของฝ่ายบริหารทรัพยากรกายภาพ
3. สามารถนำไปปรับใช้ในการบริหารจัดการพื้นที่สำนักงานขององค์กรให้มีประสิทธิภ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 2
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดการบริหารจัดการพื้นที่อาคารสำนักงาน

2.1.1 นิยามของคำว่าอาคารสำนักงาน

อาคารสำนักงาน หมายถึง สถานที่ทำการของรัฐวิสาหกิจ หรือบริษัท ห้างร้าน เป็นต้น เช่น อาคารสำนักงานสลากกินแบ่ง อาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารออมสิน ธนาคารทนายความ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546)

Lewis Kelling ให้ความหมายของคำว่า “สำนักงาน (Office)” หมายถึง สถานที่ที่มีการโต้ตอบจดหมาย การจัดเตรียมเอกสารรายงาน การจัดเก็บเอกสาร และการบริหารงานเอกสาร (Kelling, 1989 อ้างถึงใน เนตร์พัณณา ยาวิราช, 2550)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ ให้ความหมายของสำนักงานว่า เป็นที่สำหรับบริหารงาน เป็นที่จัดการเกี่ยวกับเอกสาร ที่ซึ่งพนักงานทำงาน เป็นที่ซึ่งมีกิจกรรมการโต้ตอบด้านเอกสาร และการเก็บเอกสาร เป็นสถานที่ที่ทำงานซึ่งมีรูปแบบที่แน่นอน เป็นที่ทำเกี่ยวกับบัญชี การสั่งงาน การจ่ายค่าแรงคนงาน ตลอดจนทำให้บริษัทดำเนินงานได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ, ม.ป.ป)

เนตรพัณณา ยาวิราช ให้ความหมายของสำนักงานว่า คือ สถานที่ที่ใช้สำหรับปฏิบัติงานในด้านเอกสาร หนังสือหรือข้อมูลข่าวสาร สำนักงานถือเป็นหัวใจและมันสมองของการบริหารงานทั่ว ๆ ไปในวงราชการเอกชนและรัฐวิสาหกิจ สำนักงานเป็นศูนย์รวมของการบริหารงานด้านต่าง ๆ เช่น งานสารบัญ งานบัญชี บทบาทหน้าที่หลักของงานสำนักงาน คือ การให้บริการแก่หน่วยงานอื่น ทุกองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องมีสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ แก่บุคคลภายในและบุคคลภายนอกองค์กร (เนตร์พัณณา ยาวิราช, 2550)

รศ. ดร. แววตา เตชาทวีวรรณ ให้ความหมายของสำนักงานว่า ที่สำหรับบริหารงาน จัดการเกี่ยวกับข้อมูลและเอกสาร โดยมีการรวบรวม บันทึก และประมวลผลให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และมีความหมาย และเป็นที่ที่มีรูปแบบการทำงานเป็นระเบียบแบบแผนแน่นอน นอกจากนี้อาจดำเนินการเกี่ยวกับบัญชี การเงินและงบประมาณ และการสั่งงาน สำนักงานประกอบด้วยบุคลกรที่ใช้วัสดุ อุปกรณ์ และระเบียบวิธีปฏิบัติงาน ในอันที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินการธุรกรรมต่าง ๆ ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์

2.1.2 พื้นที่สำนักงาน

พื้นที่สำนักงานโดยสรุป (มาลินี ศรีสุวรรณ, 2542)
พื้นที่สำนักงานที่มีประสิทธิภาพพิจารณาได้จากอัตราส่วนของพื้นที่ส่วนสำนักงานและพื้นที่อาคารทั้งหมด โดยทั่วไปพื้นที่อาคารทั้งหมดจะประกอบด้วย

1) พื้นที่ส่วนทำงาน (Workplace area) คือ พื้นที่ว่างที่ใช้เป็นส่วนที่นั่งทำงาน รวมทั้งทางเดินติดต่อภายใน
2) ทางสัญจรหลัก (Primary Circulation) คือ ทางเดินซึ่งใช้เป็นทางเข้าและออกไปสู่พื้นที่ทำงาน
3) พื้นที่พิเศษ (Special areas) คือพื้นนอกเหนือจากส่วนที่นั่งทำงาน ใช้สำหรับหน้าที่ใช้สอยพิเศษอื่น ๆ โดยเฉพาะซึ่งจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับนโยบายของหน่วยงาน เช่น ที่แสดงงาน โถงต้อนรับ ส่วนจอดรถ เป็นต้น
4) แกนบริการ (Service core) คือพื้นที่ใช้เป็นส่วนบริการกลางของอาคารสำนักงาน ได้แก่ ลิฟต์ บันได ห้องส้วม ห้องเครื่อง ส่วนของช่องท่อต่าง ๆ เป็นต้น

การจัดสรรพื้นที่ทำงาน (Workplace area) สามารถแบ่งตามชนิดของพื้นที่ได้ดังนี้

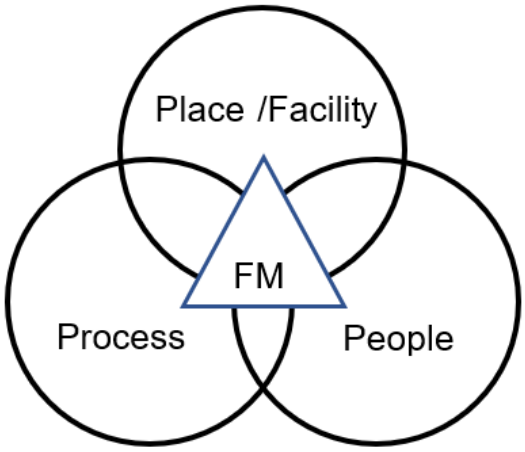
1) ส่วนทำงาน (Office space) คือส่วนที่ตั้งโต๊ะทำงาน ไม่ว่าจะเป็นส่วนทำงานบุคคล ส่วนทำงานกลุ่มเล็ก หรือส่วนทำงานรวม
2) ส่วนสารบรรณและเก็บเอกสาร (File space) ควรอยู่ในตำแหน่งที่เข้าได้สะดวก
3) ส่วนเครื่องมือหรือครุภัณฑ์พิเศษ (Special Equipment Space) เป็นส่วนบริการกลางของสำนักงาน เช่น เครื่องพิมพ์เขียว เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์การสื่อสารส่วนตัดต่อ
4) ส่วนเก็บเครื่องมือเครื่องใช้ (Storage space) ได้แก่ ส่วนเก็บวัสดุเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ส่วนเก็บเอกสาร
5) ส่วนพื้นที่พิเศษ (Special space) ประกอบด้วย ส่วนต้อนรับ ส่วนประชุม ส่วนพักผ่อน ส่วนเตรียมอาหาร ส่วนห้องสมุดหรือศูนย์ข้อมูล ส่วนพยาบาล เป็นต้น ซึ่งจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับนโยบายของหน่วยงาน
6) ทางติดต่อ (Circulation) ได้แก่ ส่วนทางเดินภายในต่าง ๆ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

2.2 แนวคิดการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพเชิงกลยุทธ์

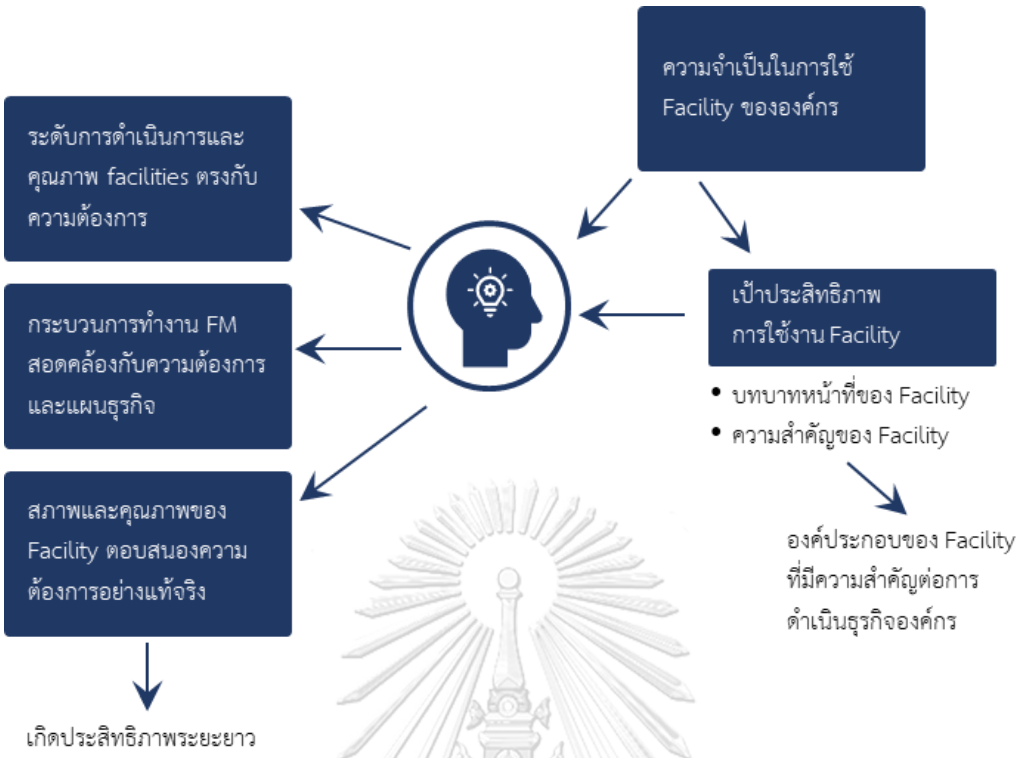
2.2.1 การบริหารทรัพยากรทกายภาพ (Facility Management) เป็นงานเฉพาะทาง ที่มีหลักการ แนวคิด และชุดวิธีเป็นของตนเอง ไม่เหมือนกับงานบริหารทรัพยากรหรือปัจจัยในการดำเนินธุรกิจขององค์กรประเภทอื่น ทั้งไม่ใช่งานด้านเทคนิควิศวกรรมหรือสถาปัตยกรรม การทำงานบริหารทรัพยากรกายภาพนั้นมีขอบเขตความรับผิดชอบและภาระหน้าที่ที่กว้างขวาง มีลักษณะการทำงานที่เป็นการบริหารและการจัดการ เกี่ยวข้องกับการทำให้การปฏิบัติงานและดำเนินการด้านกายภาพเกิดผลที่ให้ประสิทธิภาพสูงสุดต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร (เสริชย์ โชติพานิช และวัลยา พัฒนพีระเดช, 2563)

2.2.2 หลักคิดในการบริหารจัดการทรัพยากรทางกายภาพ (บัณฑิต จุลาสัย และ เสริชย์ โชติพานิช, 2547) มีองค์ประกอบที่สัมพันธ์กัน 3 เรื่องด้วยกันด้วยกัน ได้แก่ คน (People) สถานที่ (Place) และ ขั้นตอน (Process) ดังนั้นการบริหารจัดการโดยคำนึงทั้งสามส่วนจึงเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินองค์กรธุรกิจ



ภาพที่ 2.1 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ของการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ

2.2.3 การบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การบริหารทรัพยากรกายภาพที่มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แนวคิด กลยุทธ์ แผนระยะยาว โดยมีการวางแผน กำหนดทิศทาง และแนวทางที่จะบรรลุผลที่ต้องการในระยะยาวอย่างชัดเจนรอบด้านและครอบคลุม รวมถึงการมีระบบดำเนินการที่สอดรับ (Align) ไปกับยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และแผนการทางธุรกิจขององค์กร (เสริชย์ โชติพานิช และวัลยา พัฒนพีระเดช, 2563)



ภาพที่ 2.2 แผนผังแสดงการบริหารจัดการทรัพยากรกายให้เป็นกลยุทธ์

2.3 แนวคิดการบริหารจัดการพื้นที่ (Space Management) ในช่วงการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

2.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการพื้นที่ (วัลยา พัฒนพีระเดช, 2563)

ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการเปลี่ยนแปลงฝั่งอุปสงค์ (Demand) แบ่งได้เป็น 2 ส่วนด้วยกัน คือ

1) Organization side ได้แก่ การตลาด ภาพลักษณ์ วัฒนธรรม ความสำเร็จ และ Human side ได้แก่ ความพึงพอใจ สุขภาพ ความปลอดภัย เครือข่าย การสนับสนุน เป็นต้น
2) เหตุการณ์อื่น ๆ เช่น โรคระบาด ส่งผลให้พนักงานต้องสามารถทำงานจากที่บ้านได้

ปัญหาการเปลี่ยนแปลงในฝั่งของอุปทาน (Supply)

1) รูปแบบการจัดพื้นที่ในองค์กร ก็มีการเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงระยะเวลาเช่นกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ยังส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอาคารอีกด้วย
2) ความไม่มีมาตรฐาน พื้นที่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน การขยายงาน ขยายตัวขององค์กร มีการเปลี่ยนแปลงการใช้งานพื้นที่ เกิดความต้องการอุปกรณ์ใหม่ โดยเฉพาะด้าน IT ความไม่สวยงามทางสายตา การสูญเสียทางการเงิน ค่าใช้จ่ายสูง

ปัญหาเหล่านี้ จะลุกลามกลายเป็นปัญหาฝั่งอุปสงค์ ได้แก่ พนักงานไม่อยากมาทำงาน เนื่องจากสภาพพื้นที่ พื้นที่ทำงานส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้ประโยชน์เต็มที่ การใช้งานพื้นที่ไม่เต็มประสิทธิภาพ พนักงานป่วยเนื่องจากรูปแบบการจัดพื้นที่ทำงาน ไปจนถึงปัญหาระดับ Social or culture issues ที่ไม่มีรูปแบบการแก้ปัญหาที่ตายตัว เนื่องจากปัญหามีความซับซ้อนมากขึ้น เกี่ยวข้องกับหลายส่วนในองค์กร

รูปแบบการทำงาน 3 รูปแบบ

1) การทำงานทางไกล (Teleworking or Telecommuting)
2) พื้นที่ทำงานแบบยืดหยุ่น (Flexible office space)
3) การทำงานที่มีเวลาการทำงานแบบยืดหยุ่น (Working-time flexibility)

การทำงานในปัจจุบันมีรูปแบบที่เปลี่ยนไปมาก ความท้าทายจากความต้องการที่สูงขึ้นของพนักงาน การลดต้นทุน รูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไป โครงสร้างองค์กร เทคโนโลยี ความเสี่ยงด้านสุขภาพ ไปจนถึงวัฒนธรรมองค์กรที่เปลี่ยนไป โดยจะเห็นได้ว่าการวัดมาตรฐานขององค์กรเปลี่ยนไป ปัจจุบันมีเรื่องของความสร้างสรรค์ จนถึงความยั่งยืนเพิ่มเข้ามา

2.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการพื้นที่ (วัลยา พัฒนพีระเดช, 2563)

1) Space Audit = Space Measurement + Managing Changes

คือการประเมิน หรือการตรวจสอบสภาพพื้นที่ ทั้งด้านอุปทาน (Supply) และด้านอุปสงค์ (Demand) เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัจจุบันของพื้นที่ ทั้งเชิงปริมาณ รูปแบบพื้นที่ และความต้องการการใช้พื้นที่ของผู้ใช้งานจริง ณ ขณะนั้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ขั้นตอนของการตรวจสอบพื้นที่ (Space Audit) คือการนำเอาอุปสงค์ด้านพื้นที่ทั้งความต้องการและพฤติกรรมการใช้ (Space Demand) และ อุปทานด้านพื้นที่ในเรื่องลักษณะพื้นที่ จำนวน และรูปแบบ (Space Supply) เอามาวิเคราะห์เพื่อให้ออกมาเป็นประสิทธิภาพในการใช้พื้นที่

การทำการตรวจสอบด้านพื้นที่ (Space Audit) ช่วยสร้างโอกาสให้องค์กร ดังนี้

- ทราบถึงความสามารถในการรองรับกิจกรรมของพื้นที่ปัจจุบัน
- ช่วยให้ทบทวนแนวนโยบายด้านพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง

- ทำการตรวจสอบและทบทวนความต้องการของผู้ใช้งาน โดยเฉพาะในแง่ Technology
- ประเมินการใช้พื้นที่ในปัจจุบัน กับพื้นที่ที่ต้องการจริง (Space budget) ในแง่ค่าใช้จ่ายของพื้นที่และแนวคิดการจัดวางผัง (Planning concept)
- ประเมินการบริหารจัดการพื้นที่โดยรวมของพื้นที่ FM ในแง่การเตรียมรับมือกับความเปลี่ยนแปลง

2) การประเมินคุณภาพพื้นที่ คือ การวัด หรือประเมินสภาพพื้นที่ทางด้านคุณภาพประสิทธิภาพของพื้นที่ รวมถึงการประเมินในแง่ความคุ้มค่าของพื้นที่กับค่าใช้จ่ายที่เสียไป

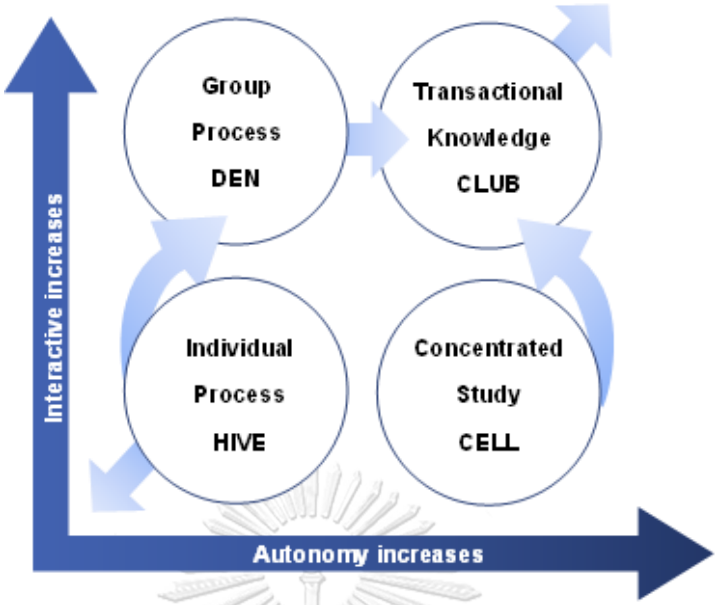
การวัดระดับประสิทธิภาพ ทำได้ดังนี้

- ความพึงพอใจของพนักงานต่อสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน
- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ผลผลิตจากพนักงาน
- ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม
- การบริหารจัดการต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.3 Space Management & Space Improvement

Duffy ได้แบ่งประเภทสถานที่ทำงานตามปฏิสัมพันธ์ (Interaction) และความมีอิสระในการตัดสินใจ (Autonomy) (Duffy,1997) ตามภาพที่ 2.3 แสดงการแบ่งประเภทสถานที่ทำงานตามเกณฑ์ปฏิสัมพันธ์และการตัดสินใจ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University



ภาพที่ 2.3 การแบ่งประเภทสถานที่ทำงานตามเกณฑ์ปฏิสัมพันธ์และการตัดสินใจ (Duffy,1997)

การแบ่งประเภทสถานที่ทำงาน สามารถแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

- กระบวนการทำงานแบบกลุ่ม (Group Processes) – Den (การปฏิสัมพันธ์สูง ภาวะอิสระต่ำ)
- กระบวนการทำงานแบบเดี่ยว (Individual Processes) – Hive (การปฏิสัมพันธ์ต่ำ ภาวะอิสระต่ำ)
- การเรียนรู้อย่างจดจ่อ (Concentrated Study) – Cell (การปฏิสัมพันธ์ต่ำ ภาวะอิสระสูง)
- การส่งต่อความรู้ (Transactional Knowledge) – Club (การปฏิสัมพันธ์สูง ภาวะอิสระสูง)

โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

1. การทำงานเฉพาะบุคคล (Individual Process)
   เป็นการทำงานเป็นการทำงานคนเดียว ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีอิสระในการตัดสินใจในงานได้เอง
2. การทำงานแบบใช้สมาธิ (concentrated study)
   เป็นการทำงานคนเดียวที่ใช้สมาธิสูง ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิสระในการตัดสินใจในงานได้เอง

3. การทำงานแบบกลุ่ม (Group Process)
   เป็นการทำงานแบบกลุ่ม ต้องติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจในงานได้เอง
4. การทำงานที่ต้องแลกเปลี่ยนความรู้ (Transactional knowledge)
   เป็นการทำงานที่ต้องส่งต่อความรู้ สามารถตัดสินใจในงานได้เอง

2.4 รูปแบบการทำงาน

การเข้าใช้พื้นที่ทำงาน ขึ้นอยู่กับรูปแบบการทำงาน (Doeffler, 2013) ซึ่งแบ่งรูปแบบการทำงานโดยใช้ระดับการย้ายพื้นทำงานและการปฏิสัมพันธ์ที่โต๊ะทำงาน สามารถแบ่งได้เป็น 6 รูปแบบใหญ่ด้วยกัน ดังนี้

1) ทำงานอยู่ที่โต๊ะทำงาน / ทำงานคนเดียว (Desk Bond / Concentrative) เป็นรูปแบบที่ใช้โต๊ะทำงานตนเองมากกว่า 75% ของเวลาทำงาน ออกไปทำงานภายนอกสำนักงานเล็กน้อย
2) ทำงานอยู่ที่โต๊ะทำงาน / ปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น (Desk Bond / Interactive) เป็นรูปแบบที่ใช้โต๊ะทำงานตนเองมากกว่า 75% ของเวลาทำงาน มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเมื่ออยู่ที่โต๊ะทำงาน ออกไปทำงานภายนอกสำนักงานเล็กน้อย
3) ทำงานภายในที่ทำงาน / ทำงานคนเดียว (Internally Mobile / Concentrative) เป็นรูปแบบที่ใช้โต๊ะทำงานตนเองน้อยกว่า 75% ของเวลาทำงาน ทำงานภายนอกสำนักงานน้อยกว่า 25% และเมื่อนั่งทำงานที่โต๊ะทำงานมากกว่า 50% เป็นการนั่งทำงานคนเดียว
4) ทำงานภายในที่ทำงาน / ปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น (Internally Mobile / Interactive) เป็นรูปแบบที่ใช้โต๊ะทำงานตนเองน้อยกว่า 75% ของเวลาทำงาน ทำงานภายนอกสำนักงานน้อยกว่า 25% และเมื่อนั่งทำงานที่โต๊ะทำงานมากกว่า 50% เป็นการทำงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
5) ทำงานภายนอกสำนักงาน / ทำงานคนเดียว (Externally Mobile / Concentrative) ทำงานภายนอกสำนักงานมากกว่า 25% และเมื่อนั่งทำงานที่โต๊ะทำงาน มากกว่า 50% เป็นการทำงานคนเดียว

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

6) ทำงานภายนอกสำนักงาน / ปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น (Externally Mobile / Interactive) ทำงานภายนอกสำนักงานมากกว่า 25% และเมื่อนั่งทำงานที่โต๊ะทำงาน มากกว่า 50% เป็นการทำงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

นอกจากนี้ ยังแบ่งรูปแบบการทำงานเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ ทำงานภายในสำนักงาน (In-the-office work pattern) และทำงานภายนอกสำนักงาน (Irregular office hours pattern) ซึ่งจะทำให้มีความต้องการเข้ามาใช้พื้นที่สำนักงาน ขึ้นอยู่กับรูปแบบการทำงานที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสามารถแยกย่อยได้ดังนี้

1) ทำงานภายในสำนักงาน (In-the-office work pattern) คือ การทำงานภายในสำนักงาน ได้แก่ การทำงานบนโต๊ะทำงานตัวเอง การประชุม การสัมมนาในบริษัท การพูดคุยงานที่โต๊ะทำงาน เพื่อนร่วมงาน รวมถึงกิจกรรมอื่น ๆ เช่น การพักผ่อน การพักรับประทานอาหาร การพักดื่มกาแฟ เป็นต้น

1.1) The Heads-Down Pattern คือ รูปแบบการทำงานแบบดั้งเดิม ที่มีลักษณะการทำงานบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวเป็นหลัก ประกอบด้วยงาน คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ และ งานเอกสาร ถึงแม้จะมีการออกไปประชุม หรือกิจกรรมที่ต้องลุกจากโต๊ะบ้างแต่ เป็นเพียงส่วนน้อยของการทำงานเท่านั้น

1.2) The Meeting Pattern คือ รูปแบบการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก มักใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่กับการประชุมตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่ ถึงแม้จะไม่ได้ทำงานส่วนใหญ่ที่โต๊ะทำงานแต่ก็ต้องมีการกลับมาที่โต๊ะทำงานบ่อยครั้ง

1.3) The Knowledge Pattern คือ รูปแบบการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตัวเอง และ เพื่อแบ่งปันข้อมูลกับฝ่ายงานอื่น ทำให้ต้องมีอุปกรณ์ หรือ ห้องเก็บของที่เก็บเอกสารจำนวนมาก โดยปัจจุบันมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการเก็บข้อมูลในคอมพิวเตอร์มากขึ้น

1.4) The Hosting Pattern คือ รูปแบบการทำงานที่เน้นการรักษาภาพลักษณ์องค์กร เช่น การพบปะลูกค้าเมื่อมีลูกค้าเข้ามาเยี่ยมชมบริษัท สามารถนำเสนอภาพลักษณ์องค์กรที่ดี และรักษาภาพลักษณ์องค์กรให้ชัดเจน

1.5) The Technical Equipment Pattern คือ รูปแบบการทำงานที่เกี่ยวกับอุปกรณ์ทางเทคนิค ซึ่งนอกจากจะต้องการพื้นที่โต๊ะทำงานแล้วยังต้องการพื้นที่สำหรับการทดลองและทดสอบอุปกรณ์อีกด้วย มักเป็นรูปแบบการทำงานของฝ่ายวิศวกร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

1.6) The Technical Lab Pattern คือ รูปแบบการทำงานเพื่อสนับสนุนรูปแบบการทำงานแบบ The Technical Equipment Pattern โดยเน้นไปที่การทดลอง ทดสอบ และวิจัยอุปกรณ์เป็นหลัก

2) ทำงานภายนอกสำนักงาน (Irregular office hours pattern) คือ การทำงานที่ไม่ได้อยู่ในสำนักงาน แต่เป็นการทำงานที่อื่น เช่น การทำงานที่บ้าน การทำงานในบริษัทอื่นที่ไม่ใช่บริษัทตัวเอง และการทำงานที่ต้องไปหาลูกค้า หรือ supplier

2.4.1 การทำงานทางไกล (Telework, Telecommuting, Remote working)

เป็นการทำงานที่ให้พนักงานสามารถทำงานจากที่อื่นได้นอกเหนือจากพื้นที่สำนักงานหลัก โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดย Bailey and Kurland (1999) ได้ให้ความหมายของการทำงานทางไกล (Teleworking) ว่าเป็นการทำงานได้ในทุกที่ทุกเวลา สามารถแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ การทำงานจากบ้าน (Home-based) การทำงานจากสำนักงานดาวเทียม (satellite office) การทำงานจากศูนย์ทำงานละแวกบ้าน (Neighborhood Work Center) และการทำงานจากอุปกรณ์สื่อสาร (Mobile)

2.4.2 ผลกระทบของระบบการทำงานทางไกล

การทำงานทางไกลส่งผลกระทบต่อผู้ที่ทำงานทางไกล ต่อองค์กร และสิ่งแวดล้อม James and Hopkinson (2006) ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่พึงพอใจที่ได้ทำงานทางไกล เนื่องจาก รู้สึกว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ จากการเดินทาง อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการทำงานจากบ้านจะมีข้อดีหลายประการ แต่ก็ยังส่งผลกระทบในด้านอื่น ได้แก่ ผลกระทบต่อครอบครัวและการใช้ชีวิตที่บ้าน ด้วยสาเหตุที่ว่าพนักงานหลายคน ไม่สามารถบริหารจัดการระหว่างเวลางาน การทำงานอย่างอิสระ ใช้เวลายาวนานกว่าการทำงานที่สำนักงาน กับการแยกแยะเวลาที่จะต้องดูแลลูกหรือครอบครัว

นอกจากนี้ ปัญหาด้านการสื่อสาร และการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันทำได้ยากมากขึ้น การประชุมผ่านช่องทางออนไลน์ (Virtual Meeting) ทำให้การประชุมมีประสิทธิภาพที่ลดลง และการทำงานจากที่บ้าน หรือการทำงานทางไกล อาจจะทำให้เกิดปัญหาเรื่องความไว้วางใจจาก

หัวหน้างาน ซึ่งพนักงานบางคนยังมีปัญหาการเข้าถึงระบบกลางขององค์กร หรือปัญหาเครือข่ายอินเตอร์เน็ตที่จำเป็นจะต้องใช้ในการเชื่อมต่อจากบ้านหรือจากทางไกลอีกด้วย

กรณีศึกษาของ Fortin (1986) และ Hamilton (1987) ที่ได้ทำการศึกษาผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบของการทำงานทางไกล พบว่ามีรายละเอียดดังนี้

1) ผลกระทบการทำงานทางไกลต่อพนักงาน
   1.1) ผลกระทบในเชิงบวก
      - ลดเวลาในการเดินทางและเพิ่มเวลาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
      - บริหารจัดการชีวิตให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น
      - มีความสมดุลระหว่างงาน ครอบครัว และเวลาส่วนตัว
      - เพิ่มโอกาสในการหารายได้เสริมให้แก่ครอบครัว
      - มีเวลาในการดูแลลูกมากขึ้น
      - ลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการเดินทาง เช่น ค่าจอดรถ ค่าน้ำมัน เป็นต้น
      - ลดภาวะเครียด และสามารถสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เป็นกันเองมากขึ้น
      - เพิ่มเวลาในการติดต่อและดูแลคนในครอบครัว

   1.2) ผลกระทบในเชิงลบ
      - รู้สึกแปลกแยกจากองค์กร
      - ขาดการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและเพื่อนร่วมงาน
      - มองเห็นถึงความก้าวหน้าและพัฒนาในอาชีพได้ยากขึ้น
      - ขาดความรู้สึกการทำงานแบบทีม
      - หากไม่มีกฎหมายที่เหมาะสมมาใช้เป็นแนวทาง การทำงานทางไกลลักษณะนี้อาจส่งผลให้เกิดการกดขี่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (electronic sweatshop)
      - มีโอกาสที่จะทำงานมากเกินไป ทำให้เกิดความเครียดและเหนื่อยล้าจากการทำงาน
      - ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการเข้าร่วมประชุมขององค์กร
      - ได้รับการดูแลจากหัวหน้าลดลง

2) ผลกระทบการทำงานทางไกลต่อองค์กร
   2.1) ผลกระทบเชิงบวก
      - ลดค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพื้นที่สำนักงาน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

- ปรับปรุงผลผลิตได้ดีขึ้น จากการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ระยะเวลาการทำงานมากขึ้นและทำงานได้ตลอดเวลา
- ช่วยดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีศักยภาพให้กับองค์กร
- ช่วยให้คุณภาพชีวิตของพนักงานให้ดีขึ้น
- ลดความเครียดและเพิ่มคุณภาพงาน เนื่องจากสามารถจัดลักษณะนิสัยการทำงานของแต่ละคนให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการทำงานของตนเองได้
- ลดอัตราการขาดงานและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ระบบการทำงานทางไกลช่วยให้องค์กรมีนโยบายในการจ้างงานคนพิการได้มากขึ้น

2.2) ผลกระทบเชิงลบ

- เกิดปัญหาในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลภายในองค์กร
- ส่งผลเสียต่อการทำงานแบบทีม
- การตรวจสอบผลการปฏิบัติงานทำได้ยาก ทำให้การบริหารจัดการขาดการควบคุมดูแล
- ความไม่พึงพอใจของพนักงานที่จะต้องยอมรับความเปลี่ยนแปลง อาจเป็นอุปสรรคในกระบวนการทำงาน
- สร้างมาตรฐานที่แตกต่างกันระหว่างพนักงานที่ทำงานทางไกลและพนักงานที่ทำงานสำนักงาน

3) ผลกระทบการทำงานทางไกลต่อสังคมสิ่งแวดล้อม

3.1) ผลกระทบเชิงบวก

- เพิ่มโอกาสในการจ้างงาน เช่น คนพิการ
- ช่วยให้สภาพแวดล้อมดีขึ้น เนื่องจากพนักงานที่ทำงานทางไกลได้ ก็ไม่จำเป็นต้องมาอาศัยอยู่ใจกลางเมืองที่มีความแออัด แต่ไปพักอาศัยอยู่ชานเมืองได้
- ลดการใช้น้ำมันซึ่งสร้างมลภาวะทางอากาศ ลดการจราจรที่แออัด รวมทั้งลดปัญหาอุบัติเหตุทางรถยนต์

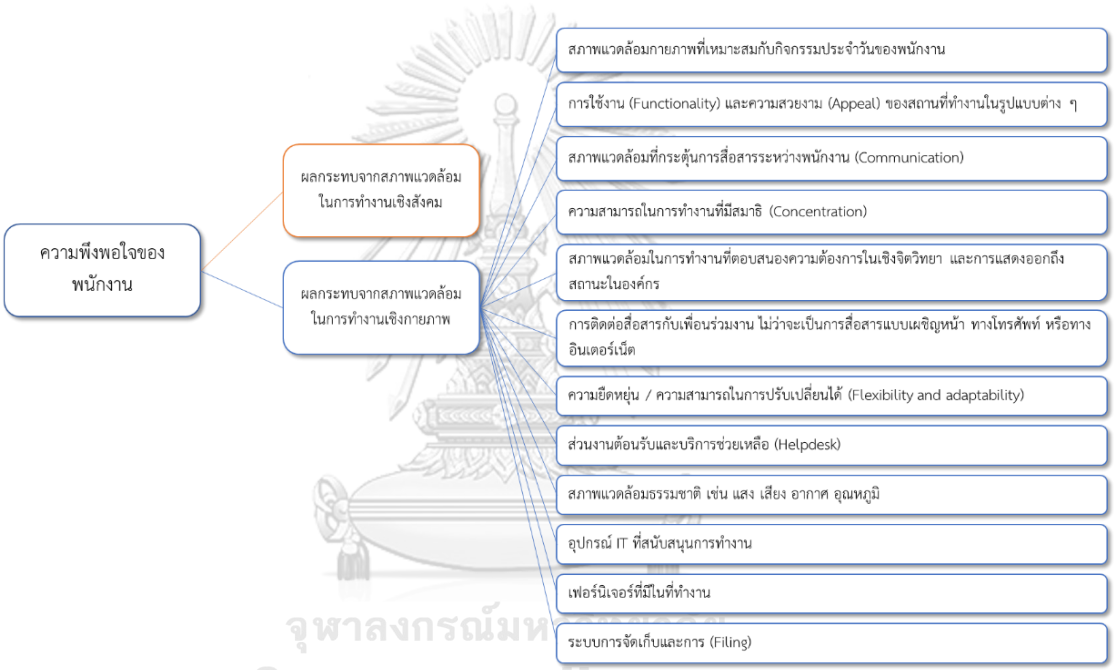
3.2) ผลกระทบเชิงลบ

- อาจเกิดเป็นคนกลุ่มน้อยขึ้น เช่น กลุ่มคนทำงานที่เป็นผู้พิการ ที่ไม่ใช่กลุ่มหลักในสังคม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

- อาจนำไปสู่สงครามค่าแรงงานระหว่างประเทศ ในกลุ่มพวกแรงงานที่ต้องใช้ความรู้
- พนักงานอาจจะต่อต้านการเปลี่ยนแปลงได้

Van der Voordt (2004) กล่าวว่า ความพึงพอใจของพนักงาน ได้ผลกระทบจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งที่เป็นผลกระทบจากสภาพแวดล้อมในการทำงานเชิงสังคม (Social Working Environment) และผลกระทบจากสภาพแวดล้อม ในการทำงานเชิงกายภาพ (Physical Working Environment)



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ภาพที่ 2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน

ที่มา: Sundstrom (1986); Vollebregt (1996); Clements-Croome (2006); Van der Voordt (2003)

2.5 ทฤษฎี 2 ปัจจัย

Herzberg ‘s Two-Factor Theory ได้มีการพัฒนาโดย Frederick Herzberg ในปี ค.ศ. 1950 - 1959 ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ แนวคิดที่มีจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และแนวคิดที่มีจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังการไม่มีความไม่

พึงพอใจและการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) กล่าวคือ ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบไปด้วยปัจจัยจูงใจในการทำงาน และปัจจัยอนามัยที่ช่วยลดความไม่พอใจในการทำงาน

ปัจจัยอนามัยเป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่พนักงานจำเป็นต้องได้รับอย่างเพียงพอ เพราะถ้าองค์กรไม่สามารถจัดสรรให้กับพนักงานได้อย่างเพียงพออาจจะทำให้ พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ

ในการทำงานแต่ก็ไม่ได้หมายความว่า ถ้าองค์กรจัดสรรปัจจัยดังกล่าวให้กับพนักงานแล้วจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน

สภาพการทำงาน (working Conditions) หรือสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงานนั้น ถือเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งของปัจจัยอนามัย เช่น สภาพพื้นที่การทำงาน เสียง กลิ่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ บรรยากาศแวดล้อมในการทำงาน และ รวมถึงลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ สำนักงาน เครื่องมือต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการทำงานและความพอใจของพนักงาน

ดังนั้นความไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงาน อาจส่งผลให้พนักงานมีการย้ายที่ทำงานเพื่อการปรับเปลี่ยนให้เกิดสภาพที่พึงใจต่อการทำงานหรือหากสภาพแวดล้อมการทำงานจากบ้านของพนักงานไม่ได้เอื้อต่อการทำงานก็อาจจะเป็นเหตุให้พนักงานเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานแทน

2.6 แนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการจำแนกประเภท

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) แปลค่าระดับความสัมพันธ์ (Hinkle, 1988)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 2.1 แสดงระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์ (Hinkle, 1988)

ค่า r	ระดับความสัมพันธ์
0.00 – 0.30	ต่ำมาก
0.31 – 0.50	ต่ำ
0.51 – 0.70	ปานกลาง
0.71 – 0.90	สูง
0.91 – 1.00	สูงมาก

บทที่ 3
วิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษา “ผลกระทบของ COVID-19 ต่อการใช้พื้นที่ทำงาน” ในเรื่องพื้นที่การใช้งานในพื้นที่สำนักงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์สำนักงานใหญ่ 3 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร ในช่วงเวลาที่องค์กรมีการประกาศใช้นโยบายการทำงานจากบ้าน (Work From Home : WFH) ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีการเก็บและรวบรวมข้อมูลจากการแจงแจงแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีการดำเนินการศึกษาตามหัวข้อต่อไปนี้

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
3.2 กลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้ในการวิจัย
3.3 การกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3.4 ตั้งคำถามในงานวิจัย
3.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย
3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล
3.9 การสรุปและอภิปรายผลการศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มพนักงานของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 3 แห่ง ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย จัดให้เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบในประเทศ (D-SIBs) ได้แก่ธนาคารทหารไทยธนชาต ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารไทยพาณิชย์ เฉพาะพนักงานที่ทำงานที่อาคารสำนักงานใหญ่จำนวน 1,011 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มพนักงานธนาคารพาณิชย์ 3 แห่ง ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เฉพาะพนักงานที่ทำงานที่อาคารสำนักงานใหญ่ ในสังกัดกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าธุรกิจ และกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ

โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1970) กำหนดระดับความเชื่อมั่น 90% อ้างอิงขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จของ Taro Yamane เป็นจำนวน 95 คนต่อขนาดประชากร 2,000 คน ต่อกลุ่มพนักงานในแต่ละกลุ่ม โดยอ้างอิงจำนวนพนักงานธนาคารตามแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี 2562 (แบบ 56-1) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคล จำนวน 1,793 คน กลุ่มลูกค้าธุรกิจ จำนวน 1,002 คน และกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ จำนวน 1,932 คน และอ้างอิงจำนวนพนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารทหารไทยธนชาตตามแหล่งข้อมูลภายใน กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคล จำนวน 1,415 คน กลุ่มลูกค้าธุรกิจ จำนวน 623 คน และกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ จำนวน 1,119 คน ทั้งนี้ ไม่พบข้อมูลพนักงานแบ่งแยกตามรายกลุ่มของธนาคารไทยพาณิชย์ จึงอ้างอิงการใช้ขนาดประชากรในสัดส่วนเดียวกัน

3.3 กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สถานการณ์ COVID-19 ส่งผลกระทบต่อการใช้สถานที่ทำงานตามมาตรการของกรมควบคุมโรค ที่กล่าวว่าให้พิจารณารูปแบบการทำงาน เช่น มีการจัดให้ทำงานที่บ้าน (Work From Home: WFH) กรณีที่งานนั้นสามารถทำงานที่บ้านได้ และมีการจัดการประชุมทางโทรศัพท์หรืออินเตอร์เน็ตแทนการจัดประชุมที่สำนักงาน ที่ทำให้พนักงานต้องมารวมตัวกัน เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรคและทำให้องค์กรมีความสามารถในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง องค์กรต่าง ๆ จึงมีนโยบายให้พนักงานมีการทำงานจากต่างสถานที่ จึงทำให้มีการบริหารจัดการพื้นที่ทำงานในรูปแบบใหม่ โดยให้หัวหน้างานพิจารณารูปแบบการทำงานตามลักษณะงาน ซึ่งลักษณะงานบางประเภทหัวหน้างานอาจพิจารณาว่าสามารถทำงานดังกล่าวจากบ้านได้

ดังนั้นจึงมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นกับความต้องการพื้นที่ทำงานจากสถานการณ์ดังกล่าวดังต่อไปนี้

1) เพื่อศึกษาถึงสถานที่ทำงานและรูปแบบการทำงานของพนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19
2) เพื่อศึกษาผลกระทบของปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ามาใช้สถานที่ทำงานของพนักงานในสถานการณ์ COVID -19

3.4 คำถามในงานวิจัย

3.4.1 ผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ส่งผลให้พนักงานต้องทำงานจากที่ใดและรูปแบบใดบ้าง

3.4.2 ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลให้พนักงานเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19

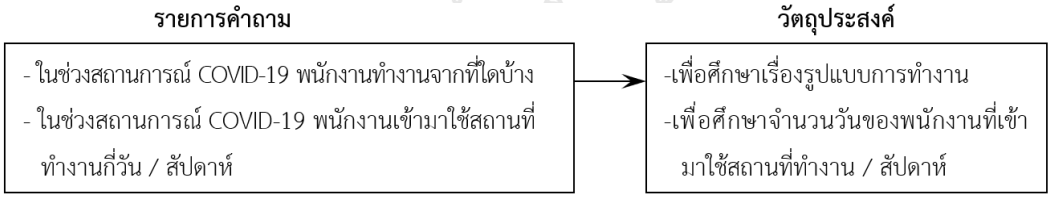
3.4.3 การทำงานจากบ้านมีปัญหาและอุปสรรคใดบ้าง

3.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาได้สร้างคำถามการวิจัยจากวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

3.5.1 เพื่อศึกษาเรื่องรูปแบบการทำงาน

1) ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 พนักงานทำงานจากที่ใดบ้าง
2) ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 พนักงานเข้ามาใช้สถานที่ทำงานกี่วัน / สัปดาห์



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดเพื่อศึกษาเรื่องรูปแบบการทำงาน

3.5.2 เพื่อศึกษาถึงผลกระทบจากปัจจัยต่อการเข้ามาใช้สถานที่ทำงานของพนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ปัจจัยที่มีผลทำให้พนักงานเข้ามาใช้สถานที่ทำงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 แบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

1) ปัจจัยจากลักษณะการทำงาน โดยแบ่งเป็น 6 ลักษณะ และมีคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามลักษณะการทำงานอื่น ๆ ที่ทำให้พนักงานต้องเข้ามาใช้พื้นที่สำนักงาน

1.1) ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร (A1)

1.2) ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่ (A2)

1.3) ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือส่งต่อข้อมูลไปยังกลุ่มงานอื่น (A3)

1.4) ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง (A4)

1.5) ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล (A5)

1.6) ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ (A6)

1.7) ลักษณะการทำงานอื่น ๆ (ถ้ามี)

2) ปัจจัยจากปัญหาและอุปสรรคในการทำงานจากบ้าน (Work From Home: WFH) โดยแบ่งเป็น 13 หัวข้อ
และมีคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามพนักงานที่ต้องเข้ามาใช้พื้นที่สำนักงานจากปัญหาและอุปสรรคอื่น ๆ ในการทำงานจากบ้าน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

2.1) การเชื่อมต่อระบบขององค์กร (B1)

2.2) การรับส่งเอกสาร (B2)

2.3) การประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ (B3)

2.4) การพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน (B4)

2.5) ความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต (B5)

2.6) ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน (B6)

2.7) การมีเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน (B7)

2.8) เสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ (B8)

2.9) แสงสว่าง (B9)

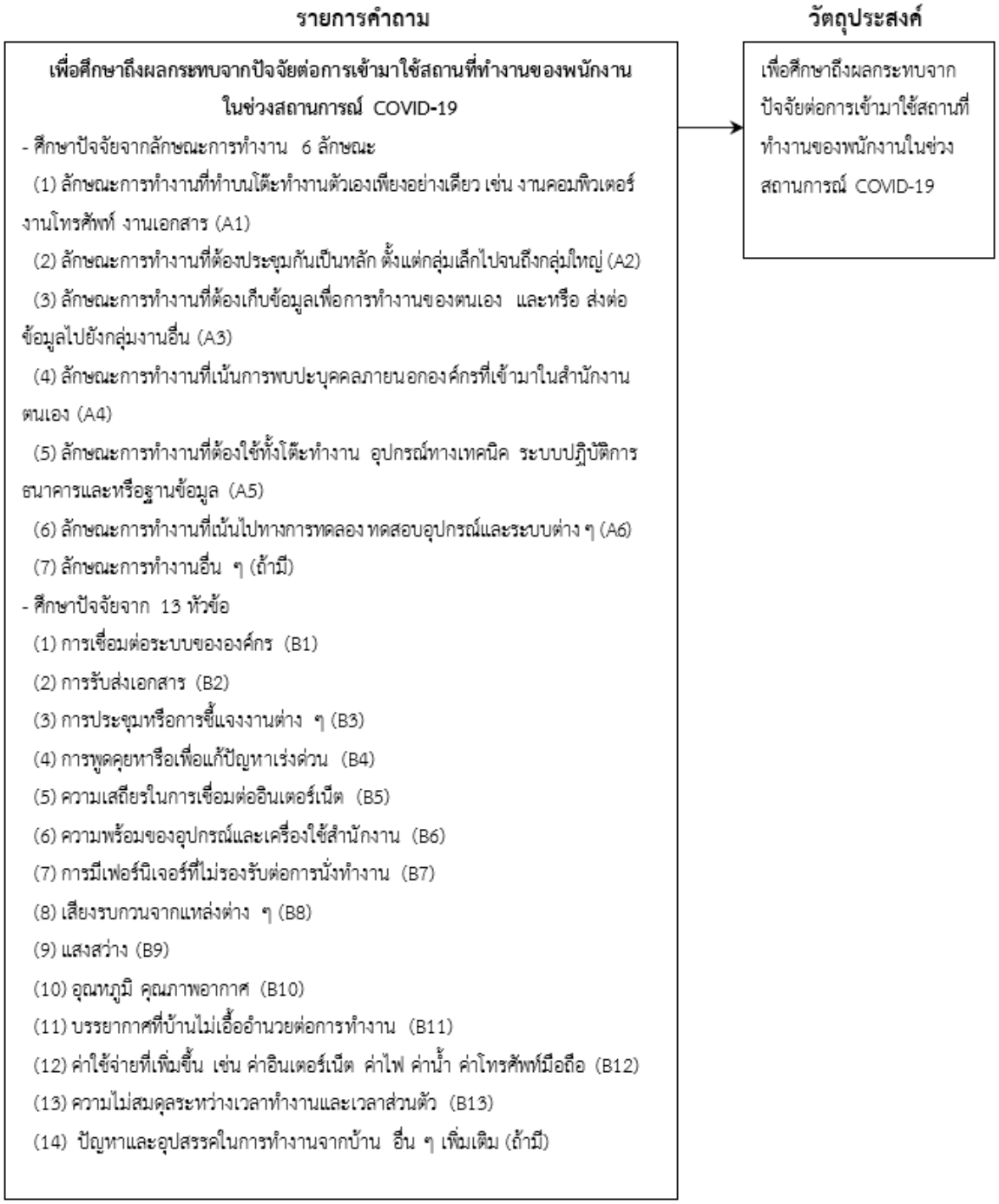
2.10) อุณหภูมิ คุณภาพอากาศ (B10)

2.11) บรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน (B11)

2.12) ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์มือถือ (B12)

2.13) ความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว (B13)

2.14) ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานจากบ้าน อื่น ๆ เพิ่มเติม (ถ้ามี)



ภาพที่ 3.2 กรอบแนวคิดเพื่อศึกษาถึงผลกระทบจากปัจจัยต่อการเข้ามาใช้สถานที่ทำงานของพนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19

3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลและทบทวนวรรณกรรม แนวความคิดทฤษฎี จากหนังสือ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย และสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำชี้แจงเกี่ยวกับงานวิจัยและวัตถุประสงค์ของการทำแบบสอบถามรวมทั้งคำอธิบายลักษณะของแบบสอบถาม วิธีตอบแบบสอบถามและรวมถึงคำขอบคุณ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลกลุ่มงานและจำนวนการเข้าใช้พื้นที่ ในช่วงสถานการณ์ Covid-19 ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวจำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่มีผลต่อการเข้ามาใช้พื้นที่โดยการเลือกเพียงคำตอบเดียว ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดทั้งหมด 7 ข้อ โดย 6 แรกเป็นคำถามที่อ้างอิงตาม Doeffler (2013) และคำถามสุดท้ายข้อที่เจ็ดเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบคำถามสามารถระบุลักษณะเพิ่มเติมได้ (ถ้ามี)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยจากปัญหาและอุปสรรคในการทำงานจากบ้าน (Work From Home: WFH) ที่มีผลต่อการเข้ามาใช้พื้นที่โดยการเลือกเพียงคำตอบเดียว ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดทั้งหมด 13 ข้อ โดย 12 แรกเป็นคำถามที่ผู้วิจัยมีประสบการณ์ และคำถามสุดท้ายข้อที่ 13 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบคำถามสามารถระบุปัญหาและอุปสรรคเพิ่มเติมได้ (ถ้ามี)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 แต่ละข้อคำถามได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของ Likert's Scale ดังแสดงในตาราง 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงเกณฑ์ในการกำหนดค่าของการประเมิน

ระดับเห็นในด้านความจำเป็น	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
จำเป็นมากที่สุด	กำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
จำเป็นมาก	กำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
จำเป็นปานกลาง	กำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
จำเป็นน้อย	กำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
ไม่จำเป็น	กำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

นำคะแนนที่ได้มารวมกันในแต่ละด้าน หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้ระดับคะแนนเฉลี่ย นำมาแปลความหมายของระดับคะแนน โดยผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมาย โดยใช้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง ดังนี้

ค่าเฉลี่ย = (คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด)/ช่วงคะแนน

= (5-1)/5

= 0.80

ดังนั้น ความกว้างในแต่ละช่วงอันตรภาคชั้นคือ 0.80 จึงสามารถจัดระดับและแปลความหมายได้ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยออกเป็นช่วง

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมายระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	ระดับสูงมาก
3.41 – 4.20	ระดับสูง
2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับต่ำ
1.00 – 1.80	ระดับต่ำมาก

การวิจัยครั้งนี้มีใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์ (Hinkle, 1988)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 3.3 แสดงระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์ (Hinkle, 1988)

ค่า r	ระดับความสัมพันธ์
0.00 – 0.30	ต่ำมาก
0.31 – 0.50	ต่ำ
0.51 – 0.70	ปานกลาง
0.71 – 0.90	สูง
0.91 – 1.00	สูงมาก

โดยใช้เกณฑ์การแปลเครื่องหมาย r ดังนี้

เครื่องหมาย r	ลักษณะความสัมพันธ์
+	มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน
-	มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม

3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบประสิทธิภาพ โดยได้ขอความอนุเคราะห์จากหัวหน้างานของกลุ่มงานต่าง ๆ ในแต่ละธนาคารในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเวลาวันที่ 1 มิ.ย. 2564 - 30 มิ.ย. 2564 การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใช้ช่องทางออนไลน์ (Google Form) เฉพาะพนักงานที่อยู่ในสำนักงานใหญ่ของธนาคารเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้เพียงพอ และมีการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาแปลงเป็นรหัสตัวเลข เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.8.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้อัตราภาคชั้นในการแปลความหมายช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงเท่า ๆ กัน

3.8.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ปัจจัยที่มีผลกระทบทำให้พนักงานเข้ามาใช้พื้นที่สำนักงานในช่วงเวลา WFH โดยนำผลที่ได้มาแจกแจงทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อจำนวนวันที่พนักงานต้องเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงานพร้อมทั้งศึกษาระดับและทิศทางของความสัมพันธ์

3.9 การสรุปและอภิปรายผลการศึกษา

ทำการสรุปผลการศึกษา และผลการวิเคราะห์ ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน และอภิปรายผลด้วยประเด็นที่ค้นพบจากการศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 4
การศึกษาและรวบรวมข้อมูลกรณีศึกษา

สำหรับในบทที่ 4 นี้จะเป็นการแจกแจกข้อมูลที่ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากการทำแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อมูลของทั้ง 3 กรณีศึกษา ได้แก่ ธนาคารทหารไทยธนชาต ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และ ธนาคารไทยพาณิชย์ โดยเลือก 3 กลุ่มงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1) กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล เป็นส่วนงานที่ทำหน้าที่ดูแลผลิตภัณฑ์หลักของลูกค้ารายย่อย และลูกค้ารายบุคคล ยกตัวอย่างเช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย บัตรเครดิต และผลิตภัณฑ์เพื่อการประกัน เป็นต้น เป็นเครือข่ายด่านหน้าที่สำคัญในการให้บริการการเงินต่าง ๆ แก่ลูกค้า ให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า รับเรื่องและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ตอบสนองและสร้างความพึงพอใจโดยยึดลูกค้าเป็นสำคัญ

2) กลุ่มลูกค้าธุรกิจ เป็นส่วนงานให้บริการลูกค้าประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นศูนย์กลางของผู้ประกอบการ ทำหน้าที่วิเคราะห์พฤติกรรมความต้องการ และโจทย์ธุรกิจของลูกค้าเพื่อประเมินความสามารถทางการแข่งขันในตลาด มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า กำหนดกลยุทธ์แผนงานการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระยะสั้น หรือระยะยาวให้เป็นไปตามเป้าหมายทั้ง Financial & Non-financial รวมถึงร่วมกันกับฝ่ายกำหนดผลิตภัณฑ์เพื่อออกแบบการบริการทางการเงินให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของลูกค้า

3) กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการสนับสนุนระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร ที่รวบรวมฐานข้อมูลของลูกค้า การสื่อสารข้อมูล การเชื่อมโยงระบบ รวมถึงการออกแบบพัฒนาระบบสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจของนักลงทุนต่อการแข่งขันทางตลาด ดูแลระบบภายในธนาคารให้สามารถใช้งานอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพในการรองรับธุรกิจ นอกจากนี้ส่วนงานปฏิบัติการยังมีหน้าที่ดำเนินงานด้านเอกสาร ตรวจสอบเอกสารในการพิจารณาสินเชื่อ และควบคุมดูแลการใช้งานข้อมูลลูกค้าให้มีความปลอดภัยอีกด้วย

โดยข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามที่เก็บรวมรวมจาก 3 กรณีศึกษารวมกัน ได้ 1,011 คน พบว่าผลตอบแบบสอบถามจากธนาคารทหารไทยธนชาต ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารไทยพาณิชย์ 335 คน 338 คน และ 338 คนตามลำดับ ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนที่เท่า ๆ กัน คือ ร้อยละ 33 ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามองค์กร

องค์กร	**จำนวน (n = 1,011)**	**ร้อยละ (100)**
ธนาคารทหารไทยธนชาต	335	33.14
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	338	33.43
ธนาคารไทยพาณิชย์	338	33.43

โดยแต่ละกรณีศึกษามีลำดับการนำเสนอข้อมูล ดังนี้

1. กลุ่มงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. สถานที่ทำงานต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19
3. จำนวนวันในการเข้าทำงานที่อาคารสำนักงานในช่วง COVID-19
4. ระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้ต้องเข้ามาทำงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19

โดยจากผลการรวบรวมข้อมูลในเรื่องลักษณะการทำงานที่ทำให้ต้องเข้ามาใช้พื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 นั้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 1,011 กรณีศึกษาไม่ได้ระบุลักษณะงานอื่น ๆ นอกเหนือจากลักษณะงานที่ระบุในแบบสอบถามเพิ่มเติมเข้ามา ดังนั้นการแจกแจกข้อมูลจึงเป็นการแจกแจงความจำเป็นของการเข้ามาใช้พื้นที่สำนักงานทั้งหมด 6 ลักษณะการทำงานดังต่อไปนี้

A1 - ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร

A2 - ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่

A3 - ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังกลุ่มงานอื่น

A4 - ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง

A5 - ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล

A6 - ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ประเมินระดับความจำเป็นตามแบบสอบถามแบบ 5 ตัวเลือก ตั้งแต่ความจำเป็นมากที่สุดจนถึงไม่จำเป็นเลย

5. ระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้ต้องเข้ามาทำงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19

นอกจากลักษณะการทำงานที่อาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานนั้นยังมีปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้านในด้านต่าง ๆ ที่ทำให้พนักงานผู้ที่ประสบกับปัญหาต้องเข้ามาปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานแทนการทำงานจากบ้าน จากผลการรวบรวมข้อมูลในเรื่องปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้านที่ทำให้ต้องเข้ามาใช้พื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 นั้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 1,011 กรณีศึกษาไม่ได้ระบุถึงปัญหาและอุปสรรคการทำงานอื่น ๆ นอกเหนือจากปัญหาและอุปสรรคที่ระบุในแบบสอบถาม ดังนั้นการแจกแจกข้อมูลจึงเป็นการแจกแจงความจำเป็นของการเข้ามาใช้พื้นที่สำนักงาน ทั้งหมด 13 ปัญหาดังต่อไปนี้

B1 - ปัญหาการเชื่อมต่อระบบขององค์กร

B2 - ปัญหาเรื่องการรับส่งเอกสาร

B3 - ปัญหาเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ

B4 - ปัญหาด้านการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน

B5 - ปัญหาเรื่องความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต

B6 - ปัญหาความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน

B7 - ปัญหาเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน

B8 - ปัญหาเสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ

B9 - ปัญหาเรื่องแสงสว่าง

B10 - ปัญหาด้านอุณหภูมิ คุณภาพอากาศ

B11 - ปัญหาบรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

B12 - ปัญหาค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์มือถือ

B13 - ปัญหาความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว

ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ประเมินระดับความจำเป็นตามแบบสอบถามแบบ 5 ตัวเลือก ตั้งแต่ความจำเป็นมากที่สุดจนถึงไม่จำเป็นเลย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

4.1 กรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต

1. กลุ่มงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจากธนาคารทหารไทยธนชาต จำนวน 335 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคล จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 35.52 รองลงมาเป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจ และกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการจำนวน 116 คน และ 100 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.63 และ 29.25 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารทหารไทยธนชาต แยกตามกลุ่มงาน

กลุ่มงาน	จำนวน (n = 335)	ร้อยละ (100)
กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล	119	35.52
กลุ่มลูกค้าธุรกิจ	116	34.63
กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ	100	29.85

2. สถานที่ทำงานต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ในช่วงเกิดสถานการณ์ COVID-19 ส่งผลกระทบต่อการใช้สถานที่ทำงาน เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรคและความต่อเนื่องทางธุรกิจ องค์กรต่าง ๆ จึงมีนโยบายให้พนักงานมีการทำงานจากหลาย ๆ สถานที่ได้ โดยที่งานยังสามารถดำเนินต่อได้ตามปกติ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

จากผลการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารทหารไทยธนชาต จำนวน 335 คน พบว่า มีพนักงานส่วนใหญ่ยังคงต้องเข้าทำงานที่อาคารสำนักงาน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 91.94 รองลงมาคือ ทำงานที่บ้าน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 29.25 และทำงานนอกสถานที่ คิดเป็นสัดส่วนเพียงร้อยละ 8.96 เท่านั้น ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารทหารไทยธนชาตจำนวน 335 คน ที่เข้าทำงานในสถานที่ต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สถานที่ทำงานช่วงสถานการณ์ COVID-19	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงาน	308	91.94
บ้าน	98	29.25
นอกสถานที่	30	8.96

1 คนสามารถตอบได้มากกว่า 1 สถานที่

3. จำนวนวันในการเข้าทำงานที่อาคารสำนักงานในช่วง COVID-19

จากผลการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารทหารไทยธนชาต จำนวน 335 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เข้ามาทำงานที่สำนักงาน 5 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 240 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 71.64 รองลงมา เข้ามาทำงานที่สำนักงาน 3 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 60 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 17.91 พนักงานเข้ามาทำงานที่สำนักงาน 2 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 21 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.27 พนักงานที่ไม่ต้องเข้าทำงานที่อาคารสำนักงานในช่วงสถานการณ์ Covid-19 ตลอดทั้งสัปดาห์ สามารถทำงานจากบ้านได้ 100% จำนวน 14 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4.18

ทั้งนี้ ไม่พบพนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานจำนวน 4 วันและ 1 วันต่อสัปดาห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารทหารไทยธนชาต แยกตามจำนวนวันที่เข้าทำงานในพื้นที่สำนักงานต่อสัปดาห์

จำนวนวันในการเข้าทำงานที่พื้นที่สำนักงานในช่วง COVID-19 (วัน : สัปดาห์)	จำนวน (n = 335)	ร้อยละ (100)
0 วัน / สัปดาห์	14	4.18
2 วัน / สัปดาห์	21	6.27
3 วัน / สัปดาห์	60	17.91
5 วัน / สัปดาห์	240	71.64

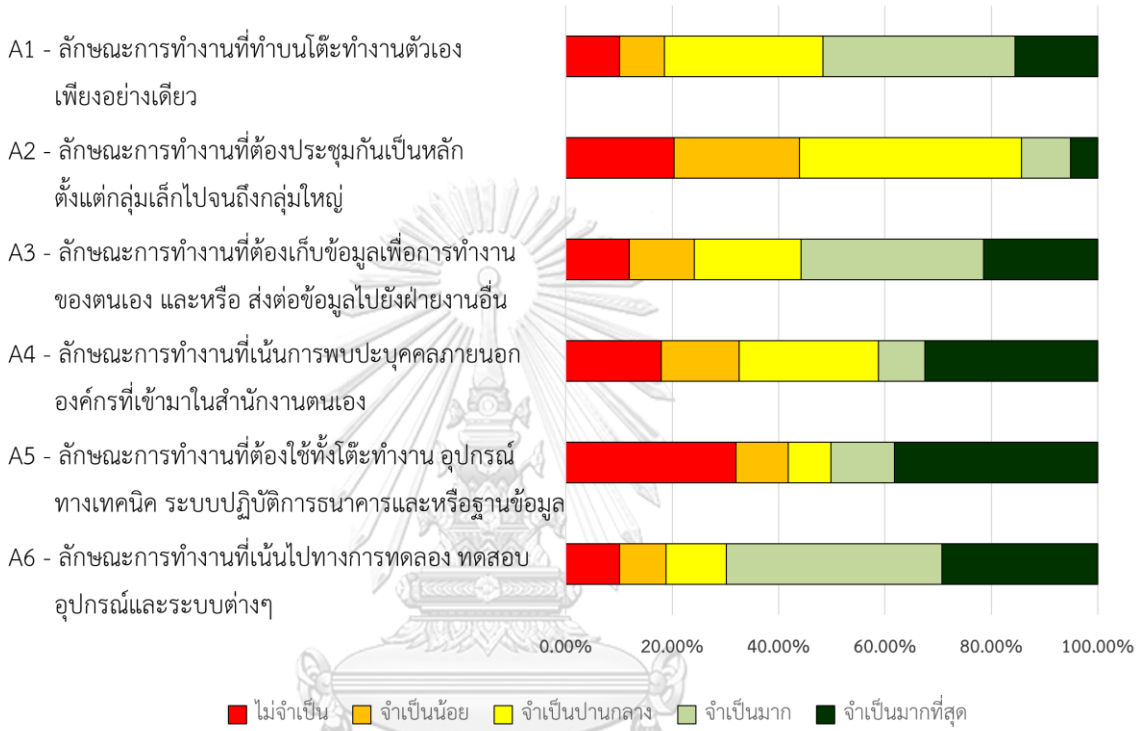
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

4. ระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้ต้องเข้ามาทำงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19

จากภาพที่ 4.1 แผนภูมิแท่งแสดงความคิดเห็นระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะงาน A2 - ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่ มีระดับความจำเป็นมากและความจำเป็นมากที่สุดในสัดส่วนที่น้อยที่สุดไม่ถึงร้อยละ 20 ในขณะที่ความคิดเห็นในลักษณะงานอื่น ๆ มีระดับความจำเป็นมากและจำเป็นมากที่สุดในสัดส่วนที่มากกว่าร้อยละ 50 ลักษณะงาน A5 - ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล มีสัดส่วนของผู้ที่มีความเห็นว่าลักษณะงานดังกล่าวไม่จำเป็นและจำเป็นน้อย

ที่จะต้องเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานมีสัดส่วนที่เท่า ๆ กันกับผู้ที่มีความเห็นว่าลักษณะงานดังกล่าวมีความจำเป็นมากและจำเป็นมากที่สุดในการที่จะต้องเข้ามาปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงาน

ระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษา
ธนาคารทหารไทยธนชาต

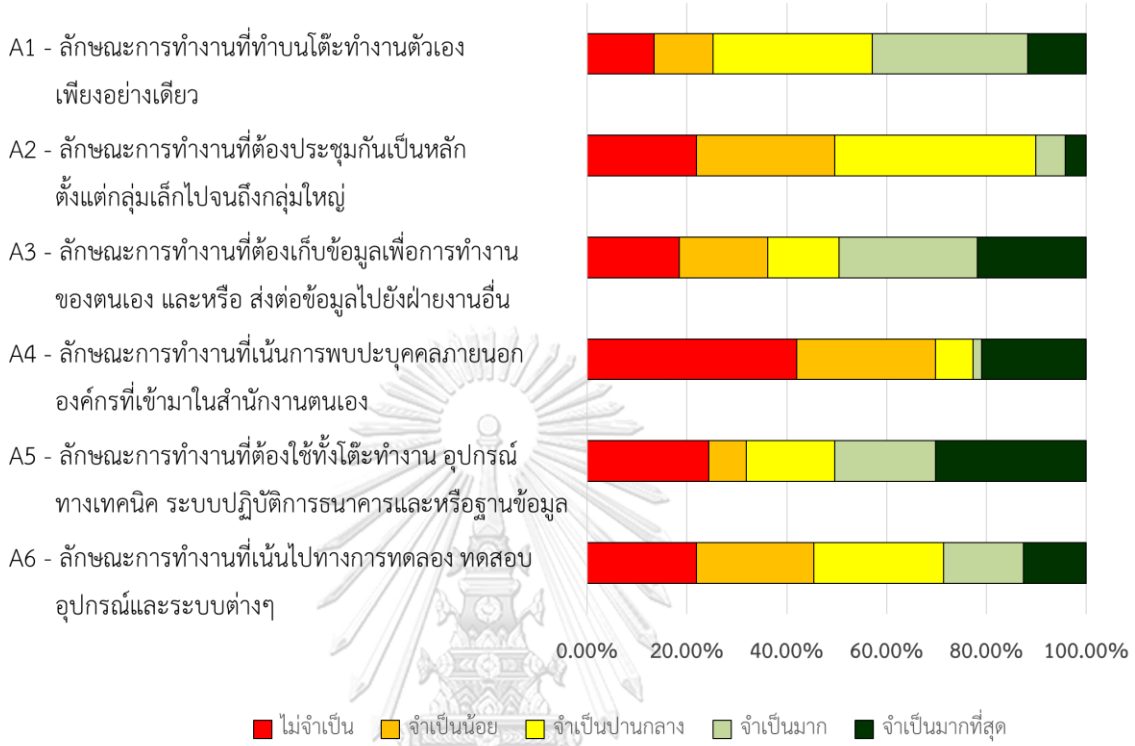


ภาพที่ 4.1 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน กรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากภาพที่ 4.2 แผนภูมิแท่งแสดงความคิดเห็นระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต กลุ่มลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าทุกลักษณะงานไม่จำเป็นและจำเป็นน้อยที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานขององค์กรในช่วงสถานการณ์ COVID-19 เป็นจำนวนมากโดยเฉพาะลักษณะงาน A4 - ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าไม่จำเป็นและจำเป็นน้อยมากกว่าร้อยละ 70 และลักษณะงาน A2 - ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่ มีความจำเป็นมากและจำเป็นมากที่สุดเพียงร้อยละ 10

ระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารทหารไทยธนชาต กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล



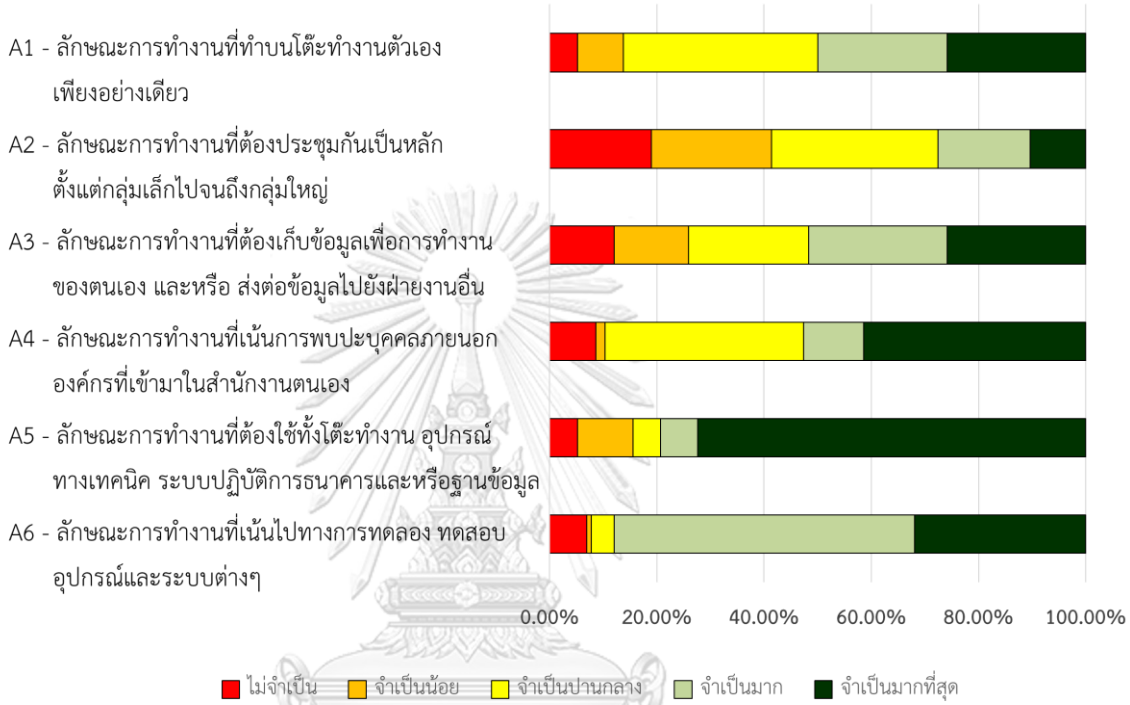
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารทหารไทยธนชาต กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากภาพที่ 4.3 แผนภูมิแท่งแสดงความคิดเห็นระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต กลุ่มลูกค้าธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะงาน A5 - ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล และลักษณะงาน A6 – ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ มีระดับความจำเป็นมากและจำเป็นมากที่สุดที่ลักษณะงานดังกล่าวส่งผลให้เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานมากกว่าร้อยละ 80 มีความเห็นในลักษณะงาน A1 - ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร A3 - ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่น และ A4 - ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง มีระดับความจำเป็นมากและมากที่สุดที่จะต้องเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานมากกว่าร้อยละ 50 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในว่าลักษณะงาน A2 - ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็น

หลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในทุกระดับความจำเป็นโดยความเห็นไม่มีน้ำหนักไปทางใดทางหนึ่งอย่างชัดเจน

ระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน
กรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต กลุ่มลูกค้าธุรกิจ



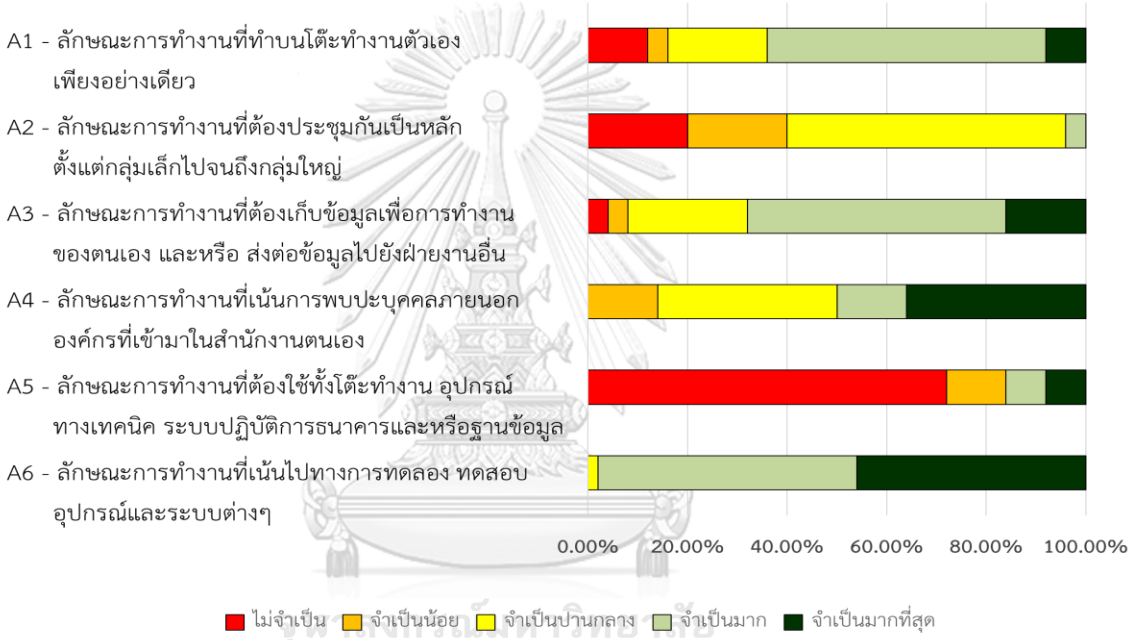
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน กรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

จากภาพที่ 4.4 แผนภูมิแท่งแสดงความคิดเห็นระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต กลุ่มสนับสนุนธุรกิจ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะงานที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานโดยให้คะแนนระดับความจำเป็นมากและจำเป็นมากที่สุดเกือบร้อยละ 100 คือ ลักษณะงาน A6 - ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ และให้ความเห็นว่าลักษณะงาน A5 - ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องเข้ามาทำปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานมากถึงร้อยละ 75 และลักษณะงาน A2 - ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่ ไม่มีความเห็นในระดับความจำเป็นมากที่สุดในลักษณะงานดังกล่าวเลย ทั้งนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะงาน A1 - ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร A3 – ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่น และ A4 – ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเองมีระดับความจำเป็นมากและมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 50

ระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ



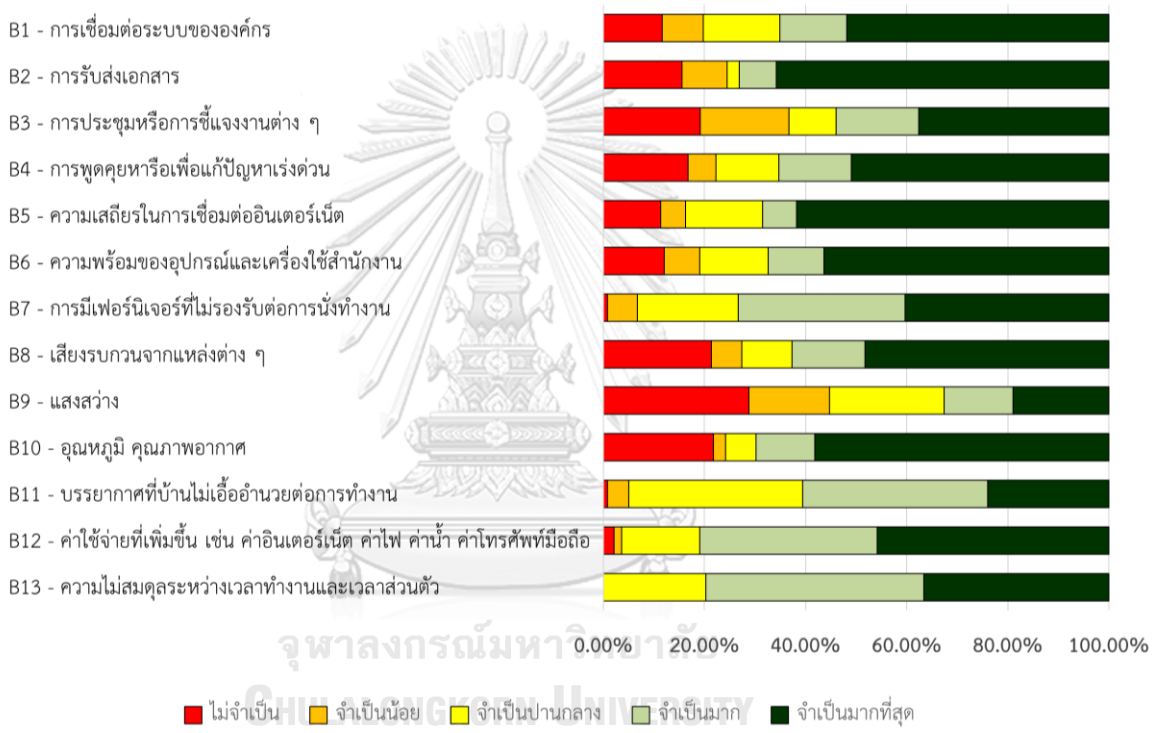
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ

5. ระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้ต้องเข้ามาทำงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19

จากภาพที่ 4.5 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้านที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหา B13 - ความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานตั้งแต่ระดับความจำเป็นปานกลางจนถึงมากที่สุดร้อยละ 100 ปัญหา B7 - การมีเฟอร์นิเจอร์ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน B11-บรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

และปัญหา B12 - ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์มือถือ ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานเกือบร้อยละร้อย 100 ปัญหา B9 – แสงสว่างเป็นปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในทุกระดับความจำเป็นโดยความเห็นไม่มีน้ำหนักไปทางใดทางหนึ่งอย่างชัดเจน ส่วนปัญหาอื่น ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความจำเป็นมากถึงจำเป็นมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 60

ระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน
กรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต

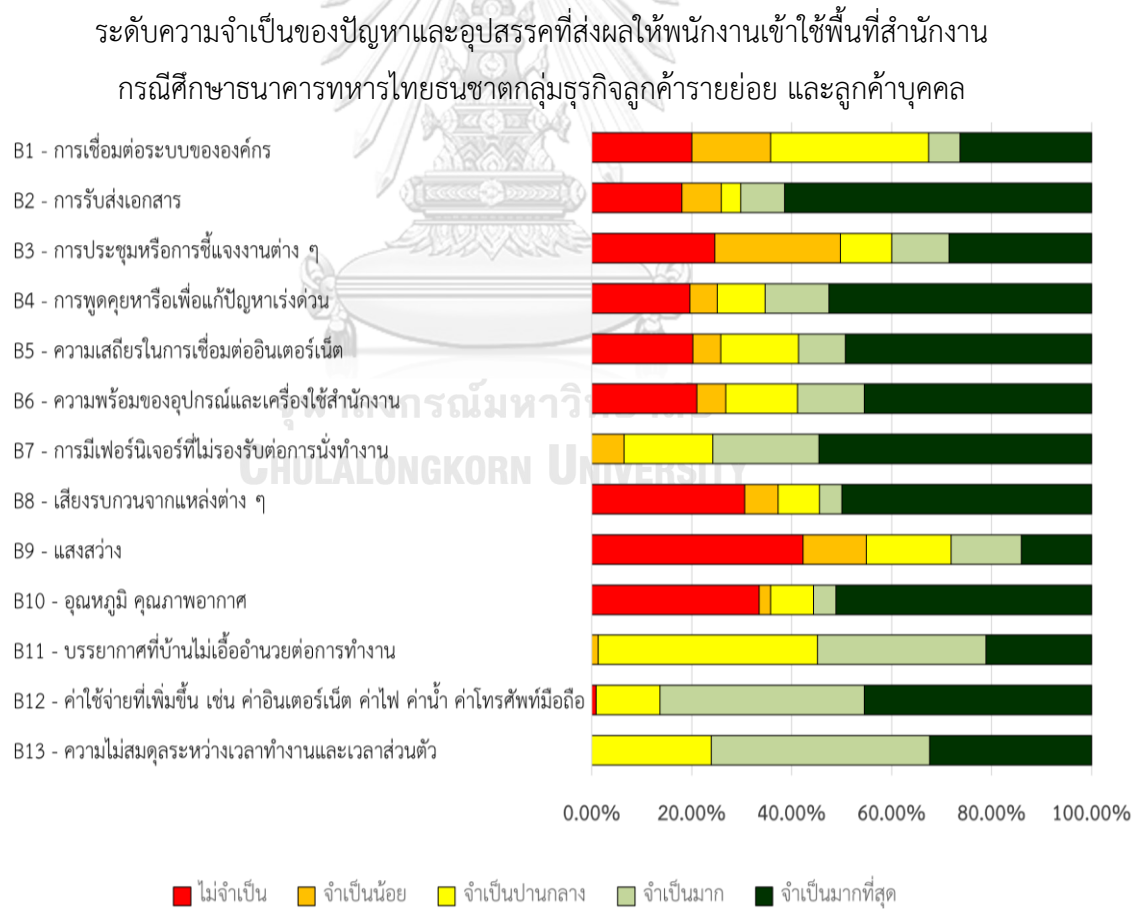


จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ภาพที่ 4.5 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน กรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต

จากภาพที่ 4.6 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้าน ที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต กลุ่มลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหา B13 - ความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานตั้งแต่ระดับความจำเป็นปานกลางจนถึงมากที่สุด ร้อยละ 100 ปัญหา B7 -การมีเฟอร์นิเจอร์ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน B11- บรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน และปัญหา B12 - ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่า

โทรศัพท์มือถือ ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานเกือบ ร้อยละ 100 ปัญหา B2 – การรับส่งเอกสาร B4 – การพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน B5 - ความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต B6 – ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคของการทำงานจากบ้านมีระดับความจำเป็นมากและ จำเป็นมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 60 ปัญหา B8 - เสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ และ ปัญหา B10 - อุณหภูมิ คุณภาพอากาศ มีระดับความจำเป็นมากและจำเป็นมากที่สุดที่ปัญหาดังกล่าวส่งผลให้เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในขณะเดียวกันที่มีผู้ตอบแบบสอบว่าการประสบปัญหาดังกล่าวจากการทำงานจากบ้านมีระดับความจำเป็นน้อยและไม่จำเป็นที่จะต้องเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานมากกว่าร้อยละ 30 ปัญหา B1 – การเชื่อมต่อระบบขององค์กร B3 – การประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ และปัญหา B9 – แสงสว่าง เป็นปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่ามีปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานและไม่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

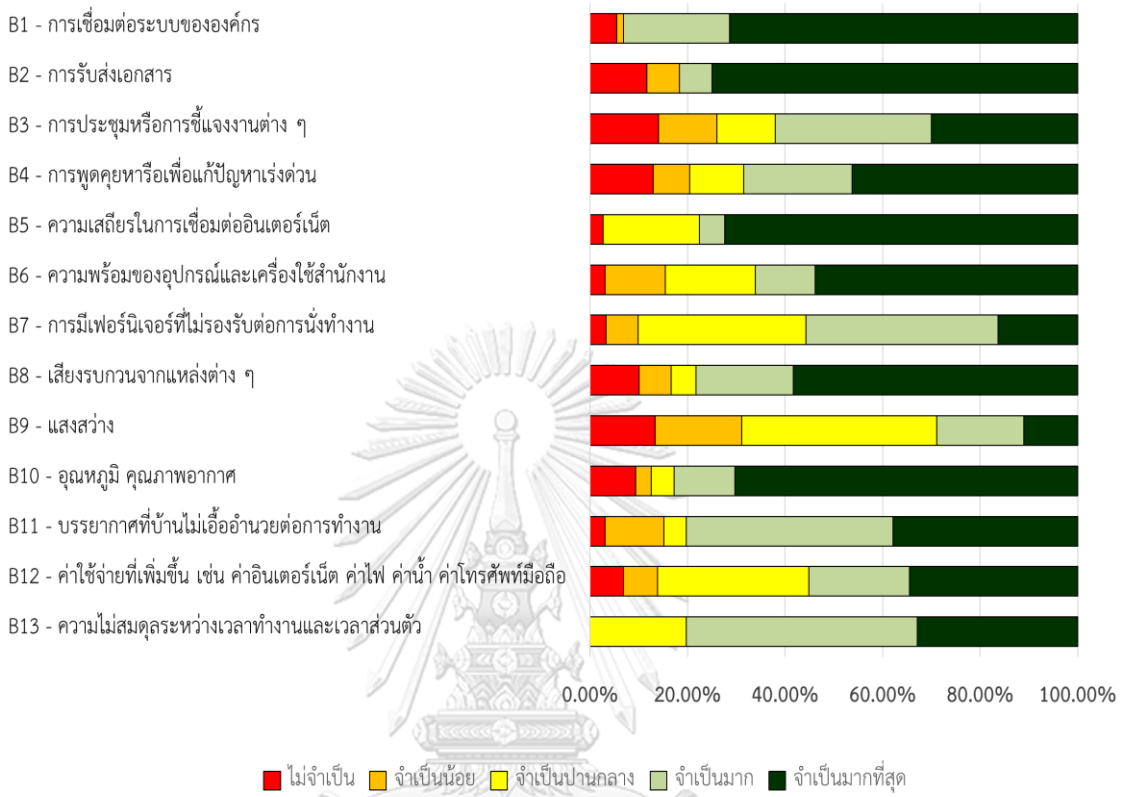


ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน กรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

จากภาพที่ 4.7 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้าน ที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต กลุ่มลูกค้าธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหา B13 - ความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานตั้งแต่ระดับความจำเป็นปานกลางจนถึงมากที่สุดร้อยละ 100 ปัญหา B1-การเชื่อมต่อระบบองค์กร B2 – การรับส่งเอกสาร B5 – ความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต และปัญหา B10 - อุณหภูมิ คุณภาพอากาศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความว่า มีระดับความจำเป็นมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 70 ที่ปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานขององค์กรในช่วงสถานการณ์ COVID-19 รองลงมาคือปัญหา B3 – การประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ B4 – การพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน B6 – ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน B7 – การมีเฟอร์นิเจอร์ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน B8 – เสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ B11 – บรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน และ B12 - ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์มือถือ เป็นปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความจำเป็นมากและความจำเป็นมากที่สุดที่ปัญหาดังกล่าวส่งผลให้เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงาน ปัญหา B9 – แสงสว่าง เป็นปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่ามีปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานและไม่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน
กรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตกลุ่มลูกค้าธุรกิจ



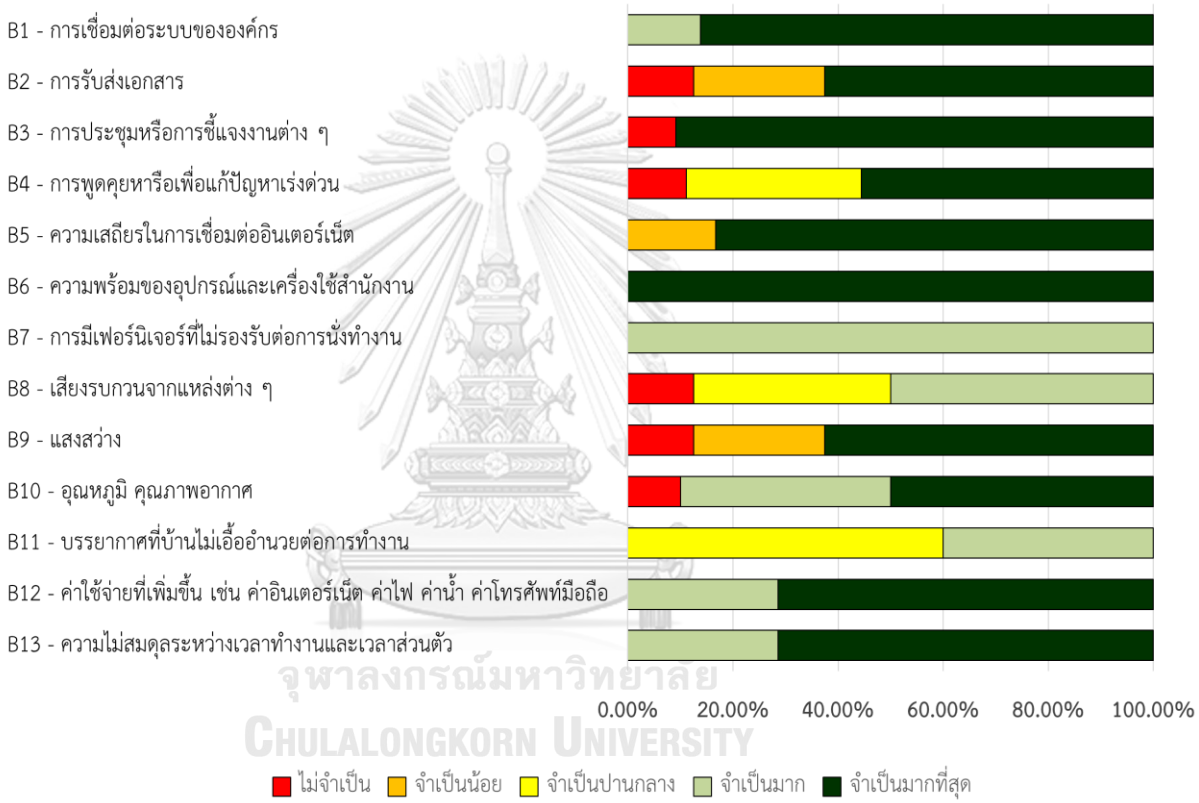
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน กรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากภาพที่ 4.8 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้านที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหา B1 – การเชื่อมต่อระบบขององค์กร B6 – ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน B7 – การมีเฟอร์นิเจอร์ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน B11 – บรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน B12 - ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์มือถือ และ ปัญหา B13 - ความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานตั้งแต่ระดับความจำเป็นมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 100 ปัญหา B2 – การรับส่งเอกสาร B3 – การประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ B4 – การพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน B5 - ความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต B8 – เสียงรบกวน

จากแหล่งต่าง ๆ B9 - แสงสว่าง และ B10 - อุณหภูมิ คุณภาพอากาศ มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่าไม่จำเป็นและหรือจำเป็นน้อยที่หากประสบปัญหาดังกล่าวจากการทำงานจากบ้านแล้วต้องเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานในขณะเดียวกันปัญหาดังกล่าวมีผู้ตอบแบบสอบถามว่ามีความจำเป็นมากที่สุดหากประสบปัญหาดังกล่าวจากการทำงานบ้าน

ระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน
กรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาพที่ 4.8 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน
กรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ

4.2 กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา

1. กลุ่มงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจากธนาคารกรุงศรีอยุธยา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 37.57 รองลงมาเป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจ และกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการจำนวน 107 และ 104 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.66 และ 30.77 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารกรุงศรีอยุธยา แยกตามกลุ่มงาน

กลุ่มงาน	จำนวน (n = 338)	ร้อยละ (100)
กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล	127	37.57
กลุ่มลูกค้าธุรกิจ	107	31.66
กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ	104	30.77

สถานที่ทำงานต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19

เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำนวน 338 คน จะพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยังคงต้องเข้าทำงานที่อาคารสำนักงาน จำนวน 289 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 85.50 รองลงมา คือ ทำงานที่บ้าน จำนวน 78 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 23.08 และทำงานนอกสถานที่เป็นส่วนน้อยที่สุด ด้วยจำนวนเพียง 5 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.48 เท่านั้น ดังแสดงในตารางที่ 4.6

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำนวน 338 คน ที่เข้าทำงานในสถานที่ต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สถานที่ทำงานช่วงสถานการณ์ COVID-19	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงาน	289	85.50
บ้าน	78	23.08
นอกสถานที่	5	1.48

3. จำนวนวันในการเข้าทำงานที่อาคารสำนักงานในช่วง COVID-19

จากผลการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 338 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เข้ามาทำงานที่สำนักงาน 5 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 217 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 64.20 รองลงมา เข้ามาทำงานที่สำนักงาน 3 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 105 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 31.07 พนักงานเข้ามาทำงานที่สำนักงาน 2 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 12 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 3.55 พนักงานที่ไม่ต้องเข้าทำงานที่อาคารสำนักงานในช่วงสถานการณ์ Covid-19 ตลอดทั้งสัปดาห์ สามารถทำงานจากบ้านได้ 100% จำนวน 4 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.18

ทั้งนี้ ไม่พบพนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานจำนวน 4 วันและ 1 วันต่อสัปดาห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารกรุงศรีอยุธยา แยกตามจำนวนวันที่เข้าทำงานในพื้นที่สำนักงานต่อสัปดาห์

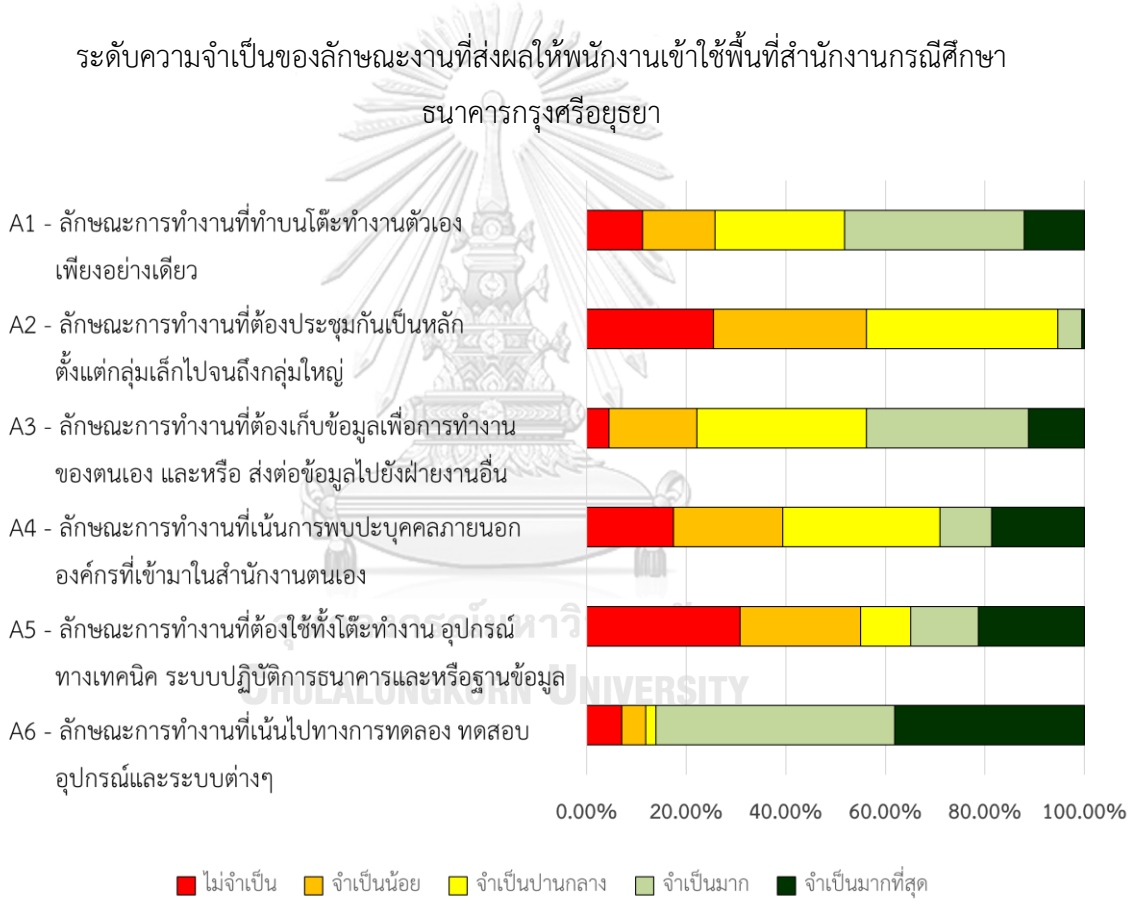
จำนวนวันในการเข้าทำงานที่อาคารสำนักงานในช่วง COVID-19 (วัน : สัปดาห์)	จำนวน (n = 338)	ร้อยละ (100)
0 วัน / สัปดาห์	4	1.18
2 วัน / สัปดาห์	12	3.55
3 วัน / สัปดาห์	105	31.07
5 วัน / สัปดาห์	217	64.20

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

4. ระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้ต้องเข้ามาทำงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19

จากภาพที่ 4.9 แผนภูมิแท่งแสดงความคิดเห็นระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะงาน A2 - ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่ มีระดับความจำเป็นมากและความจำเป็นมากที่สุดในสัดส่วนที่น้อยที่สุดไม่ถึงร้อยละ 10 ในขณะที่ความคิดเห็นในลักษณะงาน A6 - ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีระดับความจำเป็นมากและจำเป็นมากที่สุดเกือบร้อยละ 90 ลักษณะงาน A1 - ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์

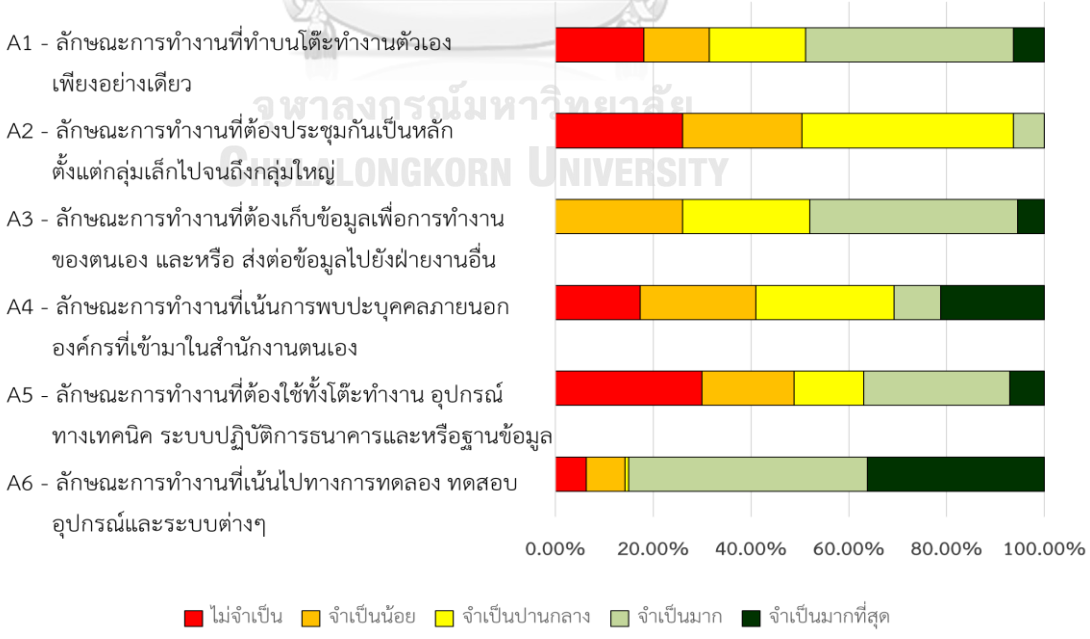
งานเอกสาร และ ลักษณะงาน A3 - ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าลักษณะงานดังกล่าวมีระดับความจำเป็นมากและมากที่สุดที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานเกือบร้อยละ 50 ลักษณะงาน A4 - ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง และ A5 - ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในทุกระดับความจำเป็นโดยความเห็นไม่มีน้ำหนักไปทางใดทางหนึ่งอย่างชัดเจน



ภาพที่ 4.9 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

จากภาพที่ 4.10 แผนภูมิแท่งแสดงความคิดเห็นระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา กลุ่มลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะงาน A2 - ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่ มีระดับความจำเป็นมากและความจำเป็นมากที่สุดในสัดส่วนที่น้อยที่สุดไม่ถึงร้อยละ 10 ในขณะที่ความคิดเห็นในลักษณะงาน A6 - ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลองทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีระดับความจำเป็นมากและจำเป็นมากที่สุดเกือบร้อยละ 90 ลักษณะงาน A1 - ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร และ ลักษณะงาน A3 - ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าลักษณะงานดังกล่าวมีระดับความจำเป็นมากและมากที่สุดที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานเกือบร้อยละ 50 ลักษณะงาน A4 - ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง และ A5 - ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในทุกระดับความจำเป็นโดยความเห็นไม่มีน้ำหนักไปทางใดทางหนึ่งอย่างชัดเจน

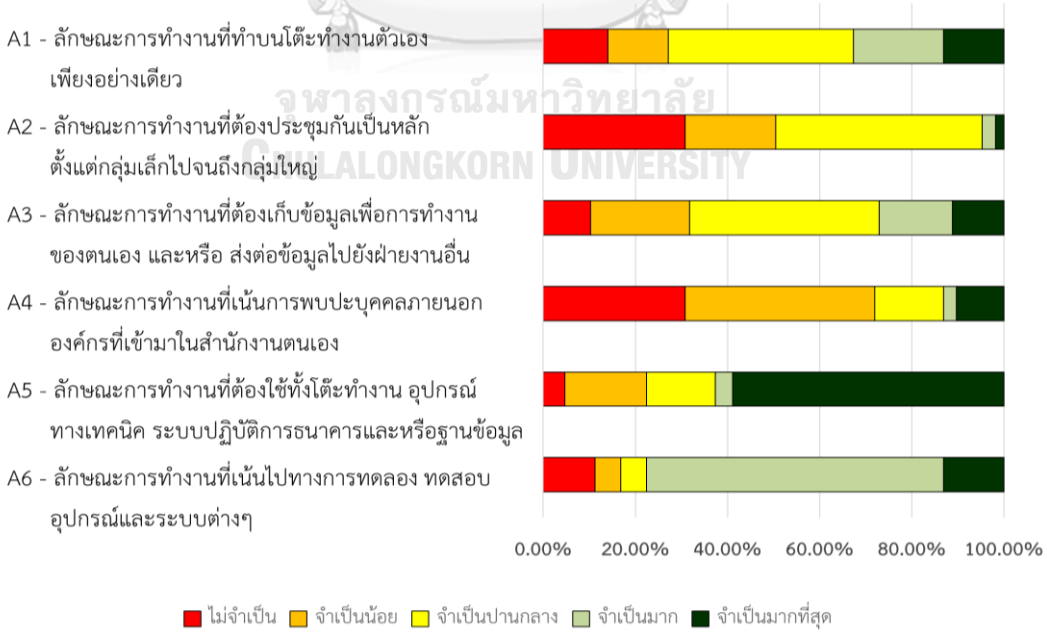
ระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษา
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล



ภาพที่ 4.10 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยากลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

จากภาพที่ 4.11 แผนภูมิแท่งแสดงความคิดเห็นระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา กลุ่มลูกค้าธุรกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะงาน A2 - ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่ มีระดับความจำเป็นมากและความจำเป็นมากที่สุดในสัดส่วนที่น้อยที่สุดไม่ถึงร้อยละ 10 ในขณะที่ความคิดเห็นในลักษณะงาน A5 - ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล และ A6 - ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีระดับความจำเป็นมากและจำเป็นมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 60 สำหรับลักษณะงาน A5 และเกือบร้อยละ 80 ในลักษณะงาน A6 ลักษณะงาน A4 – ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะงานดังกล่าวไม่จำเป็นและจำเป็นน้อยมากจำนวนมากกว่าร้อยละ 70 ส่วนลักษณะงาน A1 - ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร และ A3 - ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในทุกระดับความจำเป็นโดยความเห็นไม่มีน้ำหนักไปทางใดทางหนึ่งอย่างชัดเจน

ระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษา
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

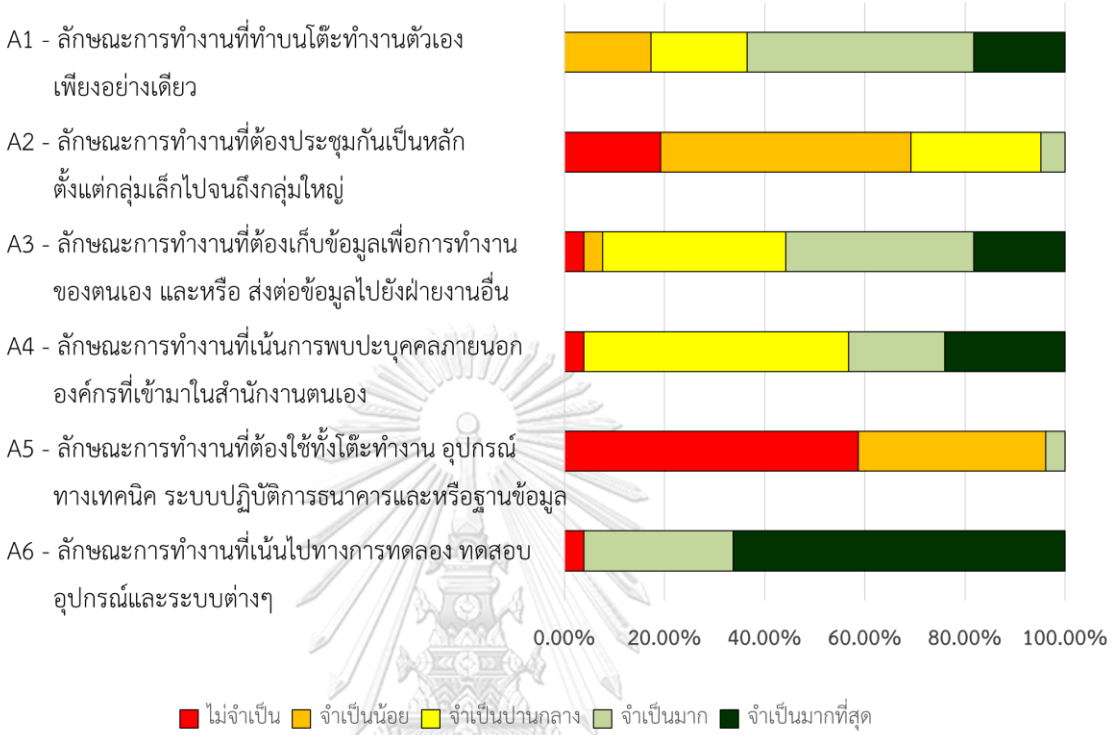


ภาพที่ 4.11 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยากลุ่มลูกค้าธุรกิจ

จากภาพที่ 4.12 แผนภูมิแท่งแสดงความคิดเห็นระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะงานที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานโดยให้คะแนนระดับความจำเป็นมากและจำเป็นมากที่สุดเกือบร้อยละ 100 คือ ลักษณะงาน A6 - ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ และให้ความเห็นว่าลักษณะงาน A5 - ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลผู้ตอบแบบแบบสอบถามไม่มีความเห็นในระดับความจำเป็นมากที่สุดเลย และเห็นว่าลักษณะงานดังกล่าวไม่มีความจำเป็นและจำเป็นน้อยที่จะต้องเข้ามาทำปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานมากกว่าร้อยละ 90 ซึ่งระดับความคิดเห็นสอดคล้องกับลักษณะงาน A2 - ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความเห็นในระดับความจำเป็นมากที่สุดในลักษณะงานดังกล่าวเลยและเห็นว่าลักษณะงานดังกล่าวไม่มีความจำเป็นและจำเป็นน้อยที่จะต้องเข้ามาทำปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานเกือบร้อยละ 70 ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะงาน A1 - ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร A3 – ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่น มีระดับความจำเป็นมากและมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 50 และ A4 – ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคล ภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเองมีระดับความจำเป็นมากและมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 40

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ



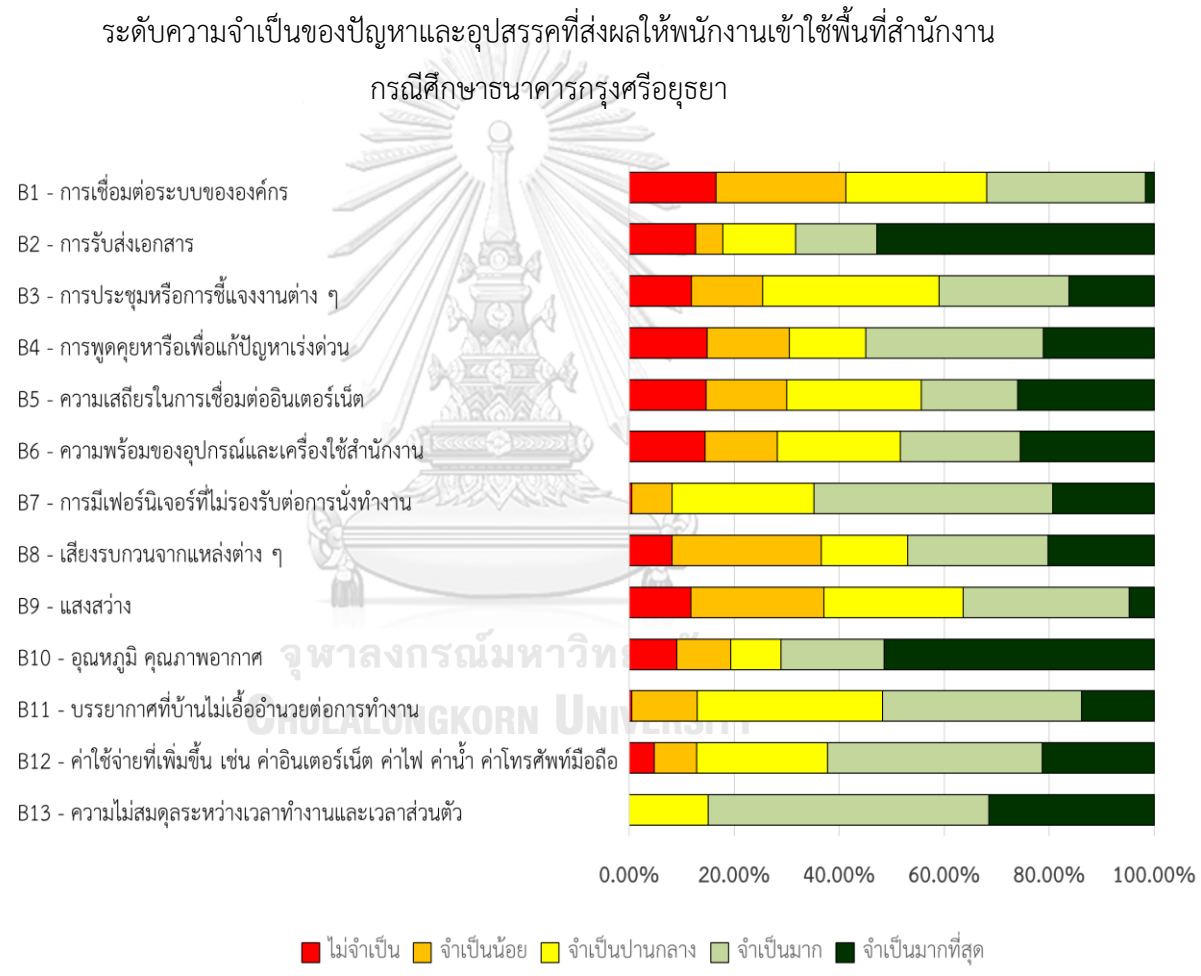
ภาพที่ 4.12 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยากลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

5. ระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้ต้องเข้ามาทำงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19

จากภาพที่ 4.13 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหา B13 - ความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานตั้งแต่ระดับความจำเป็นปานกลางจนถึงมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 90 ปัญหา B2 – การรับส่งเอกสาร B7 – การมีเฟอร์นิเจอร์ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน ปัญหา B10 - อุณหภูมิ คุณภาพอากาศ และปัญหา B12 - ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์มือถือ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานในระดับความจำเป็นมากและจำเป็นมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 60 ปัญหาที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานถัดไปคือปัญหา B3 – การประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ B4 – การพูดคุยหารือเพื่อ

แก้ปัญหาเร่งด่วน B5 – ความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต B6 – ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน B8 – เสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ และ B11 – บรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาดังกล่าวมีระดับความจำเป็นมากและจำเป็นมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 40 ส่วนปัญหา B1 – การเชื่อมต่อระบบขององค์กร และ B9 – แสงสว่าง เป็นปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่ามีปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานและไม่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

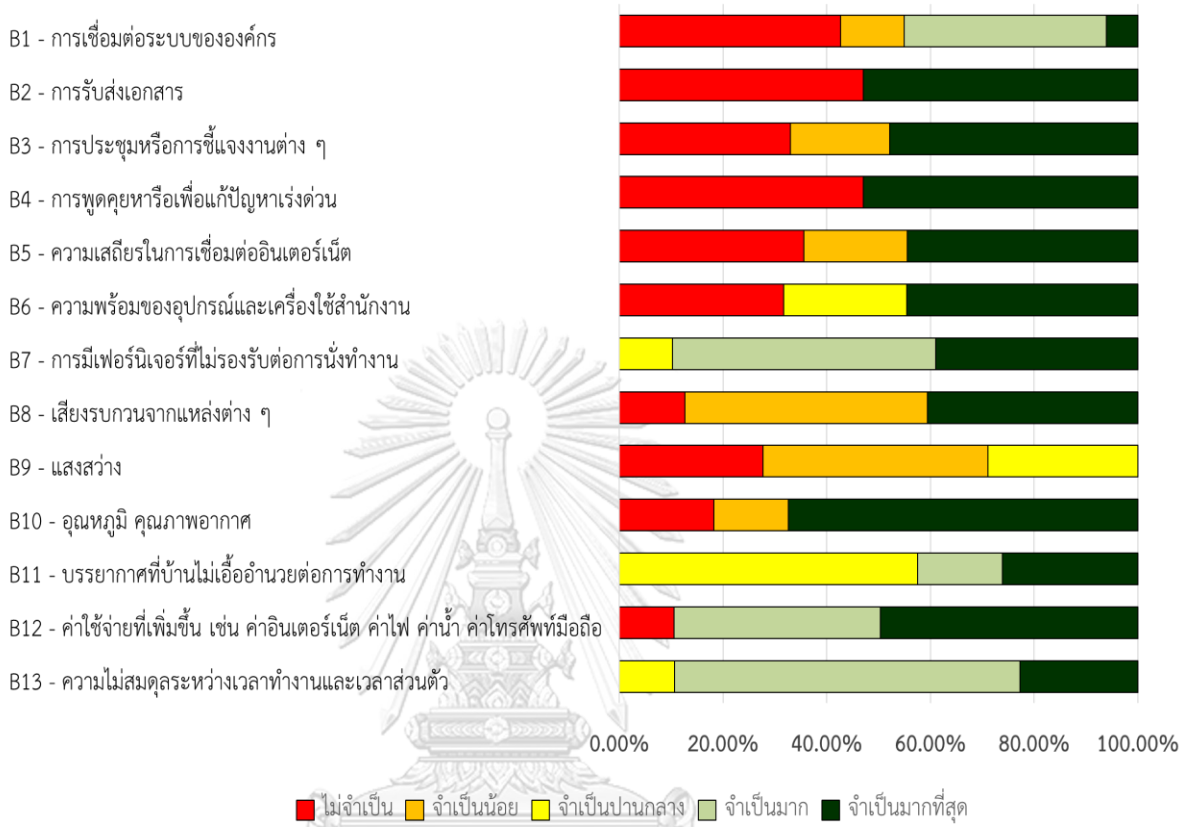


ภาพที่ 4.13 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา

จากภาพที่ 4.14 แผนภูมิแท่งระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยากลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหา B7 - การมีเฟอร์นิเจอร์ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน B12 - ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์มือถือ และ B13 - ความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานตั้งแต่ระดับความจำเป็นมากและจำเป็นมากที่สุดร้อยละ 90 ปัญหา B10 - อุณหภูมิ คุณภาพอากาศ มีระดับความจำเป็นมากและจำเป็นมากที่สุดเกือบร้อยละ 70 ปัญหา B9 – แสงสว่าง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่าปัญหาดังกล่าวมีระดับความจำเป็นมากและมากที่สุดที่ส่งผลให้เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานเลย นอกจากนั้นผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาดังกล่าวไม่จำเป็นและจำเป็นน้อยมากกว่าร้อยละ 60 ปัญหา B11 – บรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่าปัญหาดังกล่าวไม่จำเป็นและจำเป็นน้อยที่ส่งผลให้เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานเลย โดยมีความเห็นว่าจำเป็นมากและมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 40 ส่วนปัญหา B1 – การเชื่อมต่อระบบขององค์กร B2 – การรับส่งเอกสาร B3 – การประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ B4 – การพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน B5 - ความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต B6 – ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน และปัญหา B8 - เสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ เป็นปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่ามีปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานและไม่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน
กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยากลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

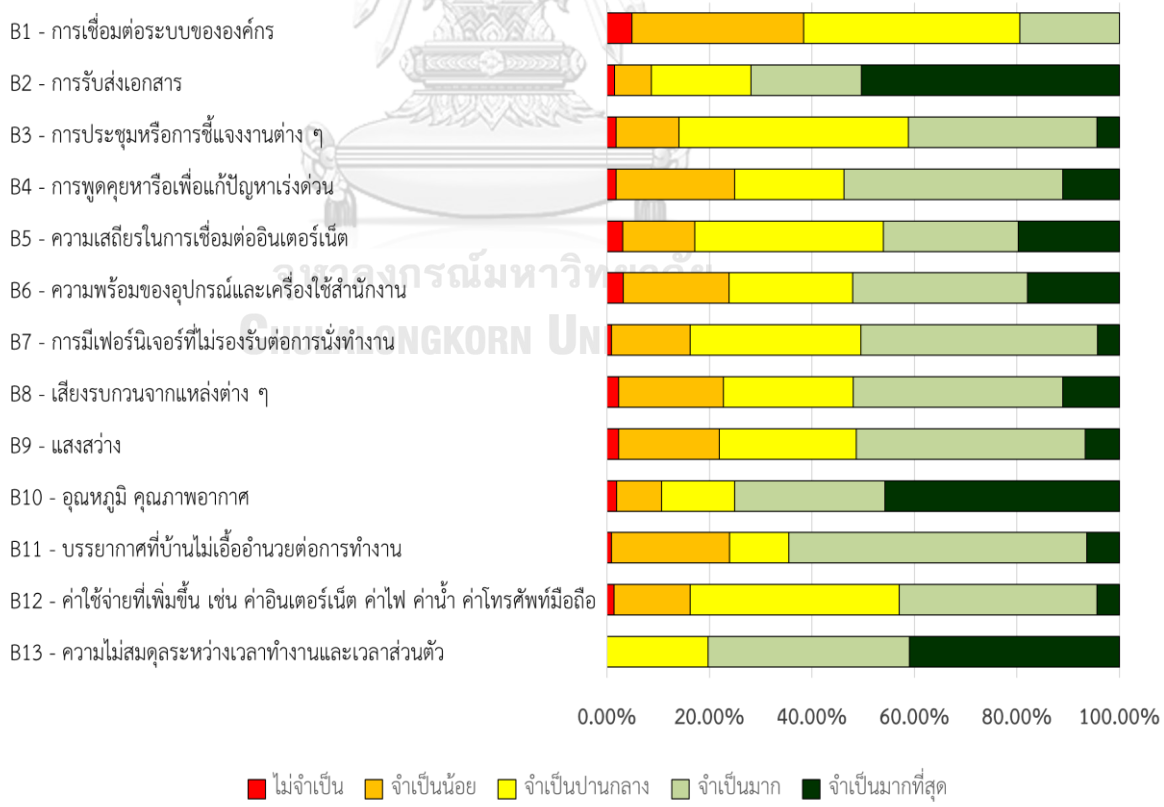


ภาพที่ 4.14 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยากลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากภาพที่ 4.15 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้าน ที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา กลุ่มลูกค้าธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหา B13 – ความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานตั้งแต่ระดับความจำเป็นมากและจำเป็นมากที่สุดร้อยละ 80 โดยไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่าปัญหาดังกล่าวไม่จำเป็นและจำเป็นน้อยที่ส่งผลให้เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานเลย ปัญหา B2 – การรับส่งเอกสาร B10 - อุณหภูมิ คุณภาพอากาศ และ B11 – บรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคของการทำงานจากบ้านดังกล่าวมีระดับความจำเป็นมากและจำเป็นมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 60 ที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงาน ส่วนปัญหาอื่น ๆ ยกเว้นปัญหา B1 - การเชื่อมต่อระบบขององค์กร มีระดับความจำเป็นมากและมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 40 ในขณะที่ปัญหา B1 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าไม่จำเป็นและจำเป็นน้อยถึงเกือบร้อยละ 40

ระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน
กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยากลุ่มลูกค้าธุรกิจ

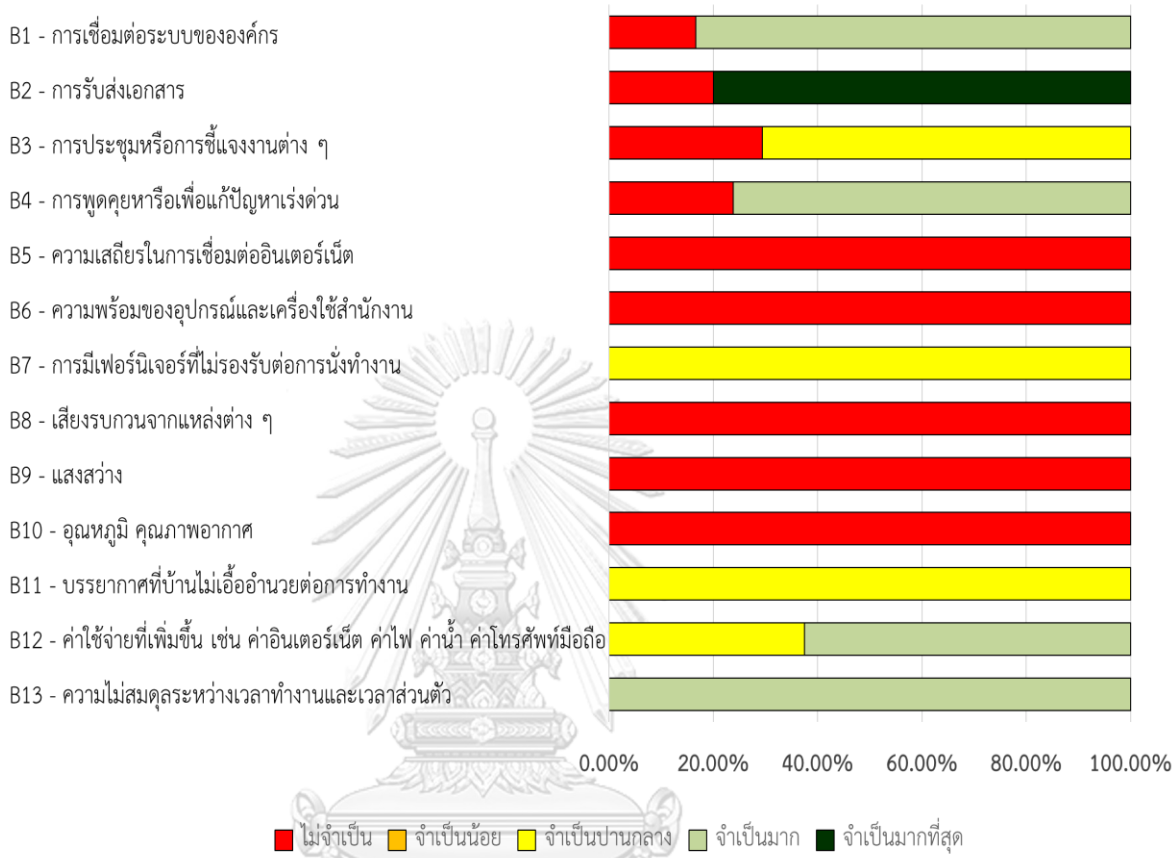


ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยากลุ่มลูกค้าธุรกิจ

จากภาพที่ 4.16 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้านที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า 5 ปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้าน คือ ปัญหา B5-ความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต B6-ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน B8-เสียงรบกวนจากแหล่ง ต่าง ๆ B9-แสงสว่าง และปัญหา B10-อุณหภูมิคุณภาพอากาศไม่ส่งผลให้เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานเลย โดยเห็นว่าปัญหาดังกล่าวมีระดับความเห็นไม่จำเป็นร้อยละ 100 ทั้งนี้ปัญหา B13 - ความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานโดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นความจำเป็นมากร้อยละ 100 ปัญหา B1 - การเชื่อมต่อระบบขององค์กร B2 - การรับส่งเอกสาร และ B4 – การพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าไม่จำเป็นที่ต้องเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานเกือบร้อยละ 22 ในขณะเดียวกันที่มีผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าทั้งสามปัญหามีระดับความจำเป็นมากและมากที่สุดที่ต้องเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานมากกว่าร้อยละ 75 ปัญหา B3 - การประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีระดับความไม่จำเป็นอยู่เกือบร้อยละ 30 โดยผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความเห็นว่าปัญหาดังกล่าวมีระดับความจำเป็นมากหรือมากที่สุดอยู่เลย ปัญหา B12 - ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์มือถือ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีระดับความจำเป็นมาก มากกว่าร้อยละ 60 ที่ปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความเห็นว่าปัญหาดังกล่าวมีระดับความไม่จำเป็นหรือจำเป็นน้อยเลย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน
กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยากลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ



ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน
กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยากลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ

4.3 กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์

1. กลุ่มงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจากธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล จำนวน 122 คนคิดเป็นร้อยละ 36.09 รองลงมาเป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจ และกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการจำนวน 114 และ 102 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.73 และ 30.18 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยพาณิชย์ แยกตามกลุ่มงาน

กลุ่มงาน	จำนวน (n = 338)	ร้อยละ (100)
กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล	122	36.09
กลุ่มลูกค้าธุรกิจ	114	33.73
กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ	102	30.18

2. สถานที่ทำงานต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำหรับผลการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยพาณิชย์จำนวน 338 คน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่จะทำงานที่บ้านเป็นหลัก ด้วยจำนวน 332 คน คิดเป็นสัดส่วนมากถึงร้อยละ 98.22 รองลงมา คือ จำนวน 161 คน ยังคงต้องเข้าทำงานที่สำนักงานด้วย และมีการทำงานที่ร้านกาแฟและตามสถานที่ที่นัดหมายกับลูกค้า จำนวน 34 และ 25 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 10.06 และ 7.40 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยพาณิชย์จำนวน 338 คน ที่เข้าทำงานในสถานที่ต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สถานที่ทำงานช่วงสถานการณ์ COVID-19	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงาน	161	47.63
บ้าน	332	98.22
นอกสถานที่	59	17.46

3. จำนวนวันในการเข้าทำงานที่อาคารสำนักงานในช่วง COVID-19

จากผลการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 338 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่ต้องเข้าทำงานที่อาคารสำนักงานในช่วงสถานการณ์ Covid-19 ตลอดทั้งสัปดาห์ สามารถทำงานจากบ้านได้ 100% จำนวน 161 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 47.63 รองลงมา พนักงานเข้ามาทำงานที่สำนักงาน 2 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 152 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 44.97 และ เข้ามาทำงานที่สำนักงาน 3 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 25 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 7.40

ทั้งนี้ ไม่พบพนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานจำนวน 5 วัน, 4 วันและ 1 วันต่อสัปดาห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยพาณิชย์ แยกตามจำนวนวันที่เข้าทำงานในพื้นที่สำนักงานต่อสัปดาห์

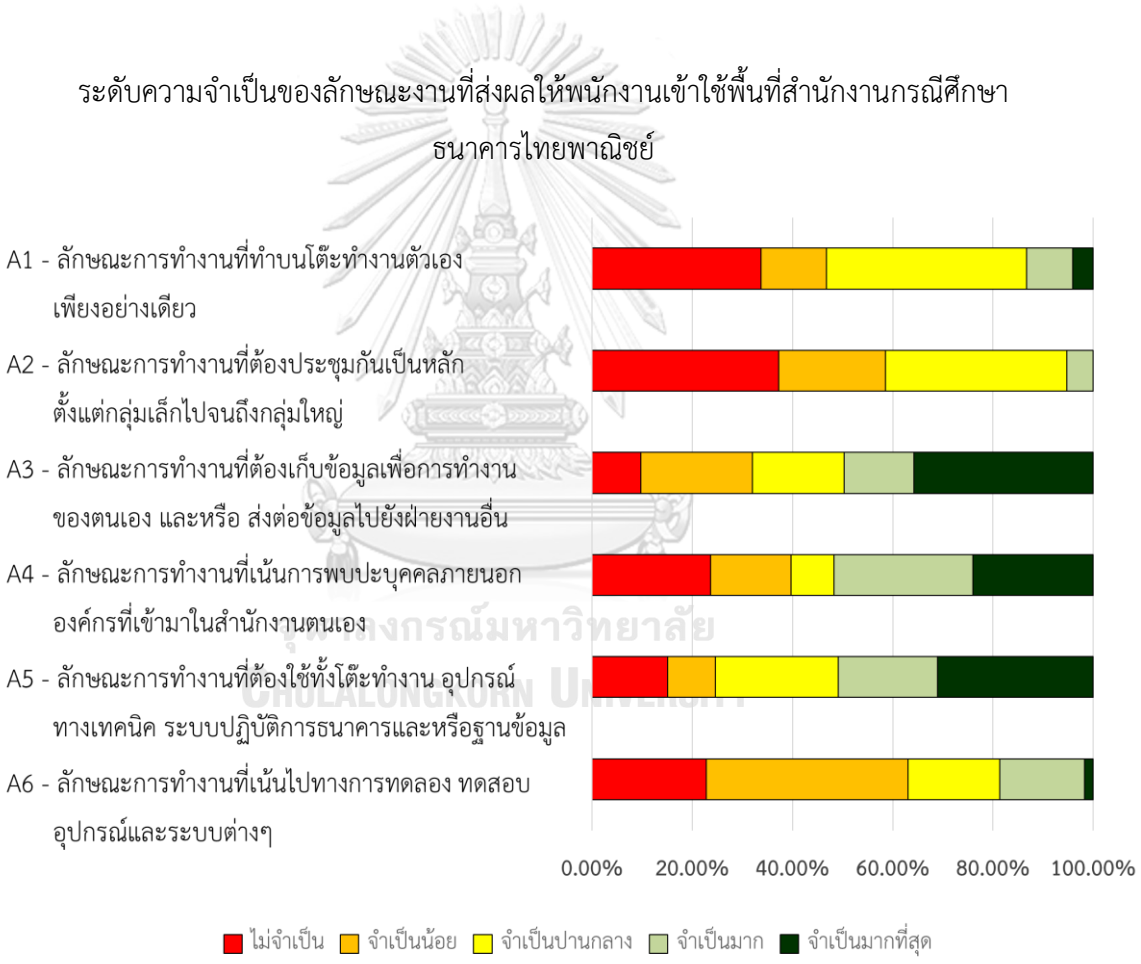
จำนวนวันในการเข้าทำงานที่อาคารสำนักงานในช่วง COVID-19 (วัน : สัปดาห์)	**จำนวน (n = 338)**	**ร้อยละ (100)**
0 วัน / สัปดาห์	161	47.63
2 วัน / สัปดาห์	152	44.97
3 วัน / สัปดาห์	25	7.40

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

4. ระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้ต้องเข้ามาทำงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19

จากภาพที่ 4.17 แผนภูมิแท่งแสดงความคิดเห็นระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะงาน A1 - ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร A2 - ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่ และ A6 – ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ มีระดับความจำเป็นมากและความจำเป็นมากที่สุดในสัดส่วนที่น้อยที่สุดไม่ถึงร้อยละ 20 โดยเฉพาะลักษณะงาน A2 ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความเห็นว่าลักษณะงานดังกล่าวมีระดับความจำเป็นมากที่สุดที่จะส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานเลย ลักษณะงาน A3 - ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่น และ A5 - ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะ

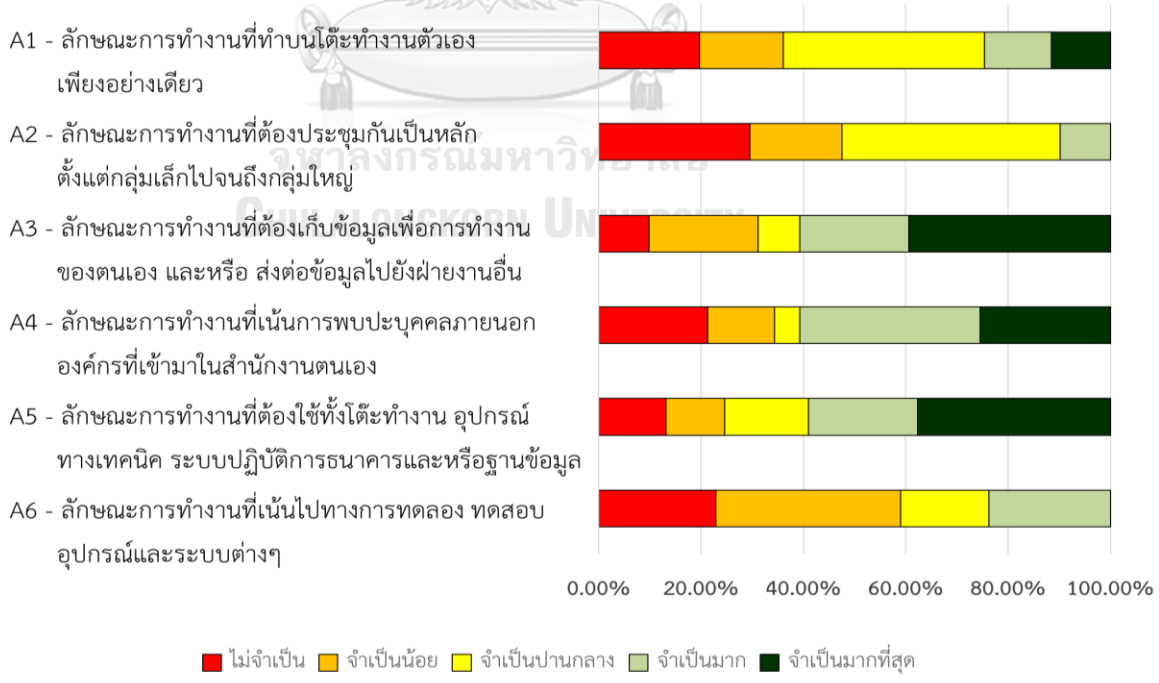
ทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าลักษณะงานดังกล่าวมีระดับความจำเป็นมากและมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 50 ถึงแม้ว่าจะมีผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าลักษณะงานดังกล่าวไม่มีความจำเป็นและจำเป็นน้อยร่วมด้วยแต่ก็มีสัดส่วนเพียงร้อยละ 30 สำหรับ A3 และมีไม่ถึงร้อยละ 30 สำหรับ A5 ลักษณะงาน A4 – ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง ถึงแม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะเห็นว่าลักษณะงานดังกล่าวมีระดับความจำเป็นมากและมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 50 แต่ก็มีความเห็นว่าลักษณะงานดังกล่าวไม่จำเป็นและจำเป็นน้อยถึงร้อยละ 40



ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์

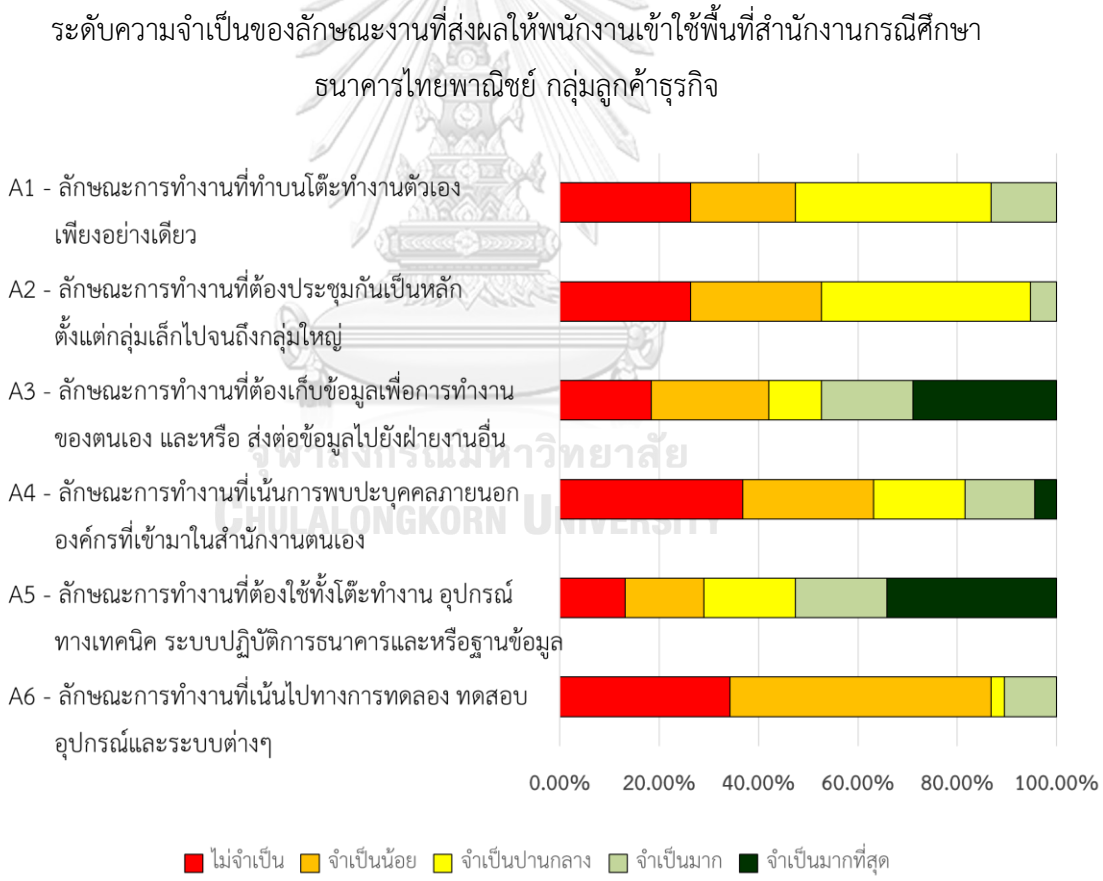
จากภาพที่ 4.18 แผนภูมิแท่งแสดงความคิดเห็นระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ กลุ่มลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะงาน A1 - ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร A2 - ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่ และ A6 – ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ มีระดับความจำเป็นมากและความจำเป็นมากที่สุดในสัดส่วนที่น้อยที่สุดไม่ถึงร้อยละ 25 โดยเฉพาะลักษณะงาน A2 ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความเห็นว่าลักษณะงานดังกล่าวมีระดับความจำเป็นมากที่สุดที่จะส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานเลย ลักษณะงาน A3 - ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่น ลักษณะงาน A4 – ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง และ A5 - ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าลักษณะงานดังกล่าวมีระดับความจำเป็นมากและมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 60

ระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล



ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

จากภาพที่ 4.19 แผนภูมิแท่งแสดงความคิดเห็นระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ กลุ่มลูกค้าธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าทุกลักษณะงานไม่จำเป็นและจำเป็นน้อยที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานขององค์กรในช่วงสถานการณ์ COVID-19 เป็นจำนวนมากโดยเฉพาะลักษณะงาน A6 – ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ และ A4 - ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าไม่จำเป็นและจำเป็นน้อยมากกว่าร้อยละ 80 สำหรับ A6 และมากกว่าร้อยละ 60 สำหรับ A4 และลักษณะงาน A1 - ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร และ A2 - ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่ ไม่มีความเห็นในระดับความจำเป็นมากที่สุดเลย

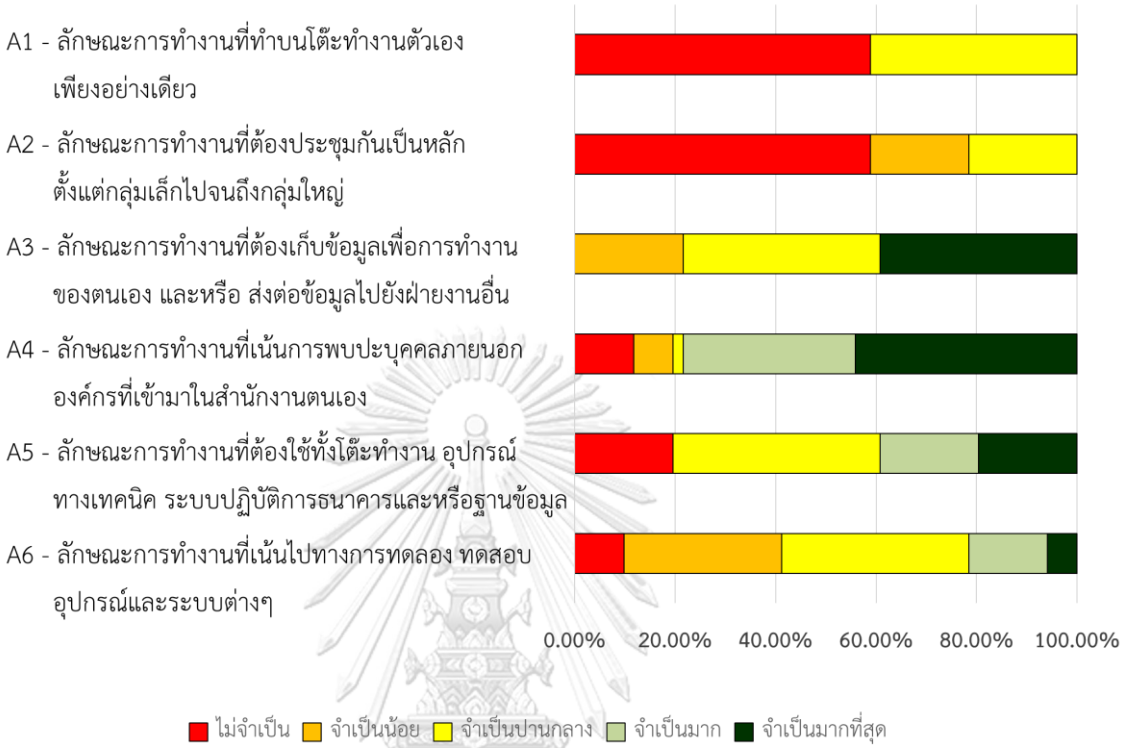


ภาพที่ 4.19 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

จากภาพที่ 4.20 แผนภูมิแท่งแสดงความคิดเห็นระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะงาน A1 - ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร และ A2 - ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่ ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องเข้ามาทำปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานมากเกือบร้อยละ 60 สำหรับ A1 และเกือบร้อยละ 70 สำหรับ A2 โดยทั้ง 2 ลักษณะไม่มีความเห็นว่าลักษณะงานดังกล่าวมีระดับความจำเป็นมากและมากที่สุดเลย ลักษณะงาน A4 – ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความจำเป็นมากและมากที่สุดเกือบร้อยละ 80 ที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงาน ลักษณะงานที่ส่งผลถัดไปคือ A3 - ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่น และ A5 - ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงานอุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล โดยให้ความเห็นในระดับความจำเป็นมากถึงจำเป็นมากที่สุดมากกว่าเกือบร้อยละ 40 ส่วนลักษณะงาน ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะงานดังกล่าวไม่จำเป็นและจำเป็นน้อยมากกว่าร้อยละ 40

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษา
ธนาคารไทยพาณิชย์ กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ



ภาพที่ 4.20 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ

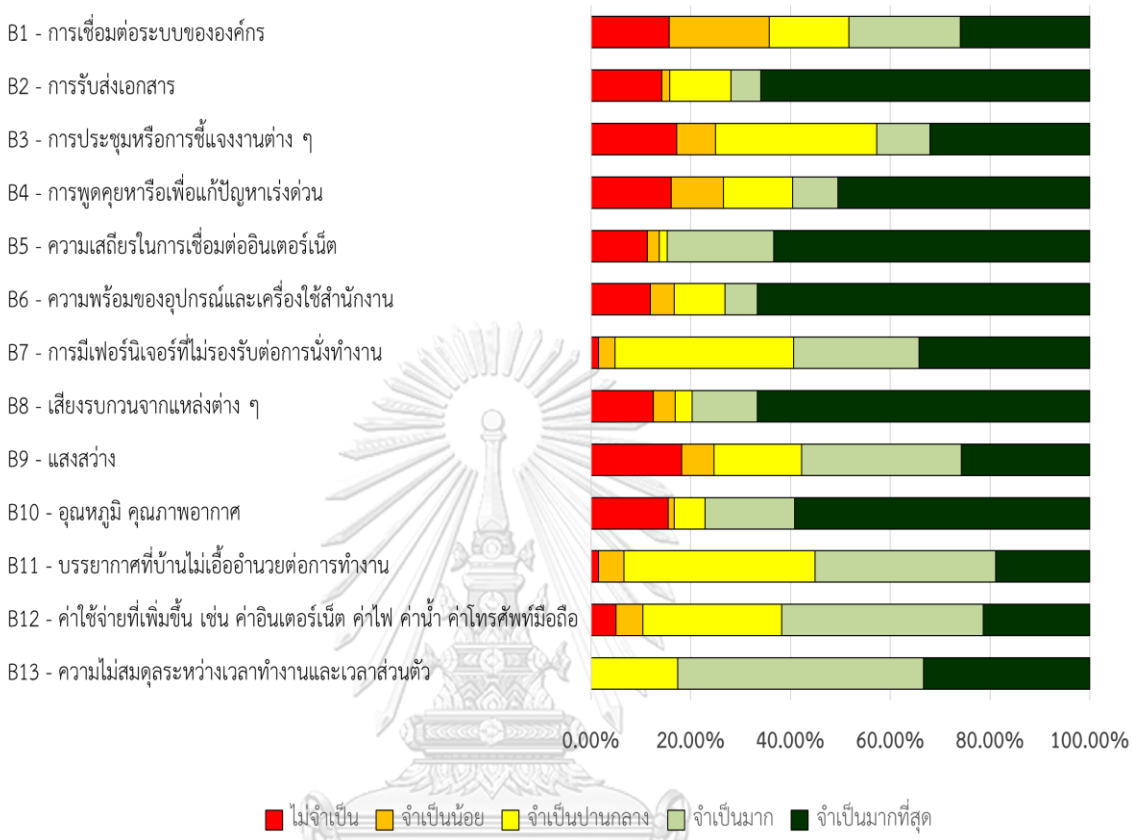
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

5. ระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้ต้องเข้ามาทำงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19

จากภาพ 4.21 แผนภูมิแท่งระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้านที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหา B13 - ความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานตั้งแต่ระดับความจำเป็นปานกลางจนถึงมากที่สุดร้อยละ 100 ปัญหา B2 – การรับส่งเอกสาร B5 - ความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต B6 – ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน และ B8 – เสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ และ B10 - อุณหภูมิ คุณภาพอากาศ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีระดับความจำมากถึงมากที่สุดที่ปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานมากกว่าร้อยละ 70 ส่วนปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้านอื่น ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่ามีความจำเป็นมากและมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 60 ยกเว้นเพียงปัญหา B1 – การเชื่อมต่อระบบขององค์กร และ B3 – การประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ ที่มีระดับความจำเป็นในทุกระดับความจำเป็น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน
กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์

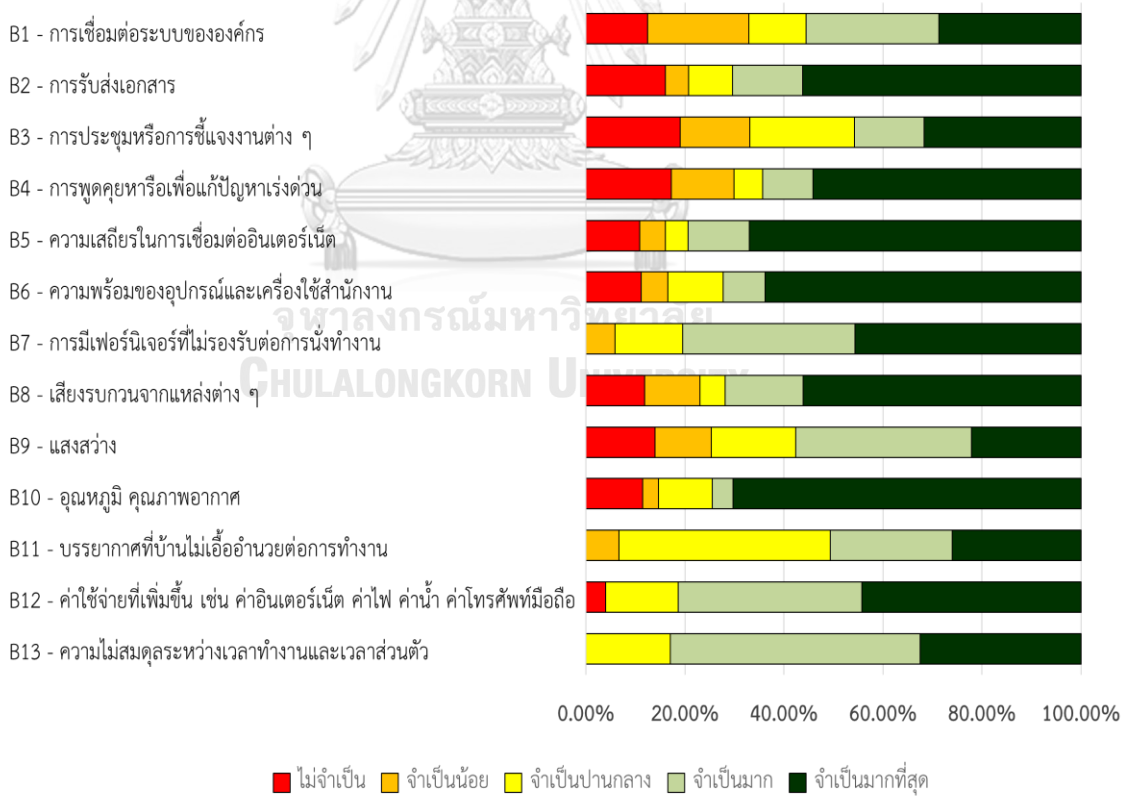


ภาพที่ 4.21 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน
กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากภาพที่ 4.22 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้านที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ กลุ่มลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหา B13 - ความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานตั้งแต่ระดับความจำเป็นปานกลางจนถึงมากที่สุด ร้อยละ 100 ปัญหา B2 - การรับส่งเอกสาร B5 - ความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต B6 – ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน B7 – การมีเฟอร์นิเจอร์ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน B8 – เสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ และ B10 - อุณหภูมิ คุณภาพอากาศ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีระดับความจำมากถึงมากที่สุดที่ปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานมากกว่าร้อยละ 70 ส่วนปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้านอื่น ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่ามีความจำเป็นมากและมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 50 ยกเว้นเพียงปัญหา B3 – การประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ ที่มีระดับความจำเป็นมากและมากที่สุดเกือบถึงร้อยละ 50

ระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน
กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

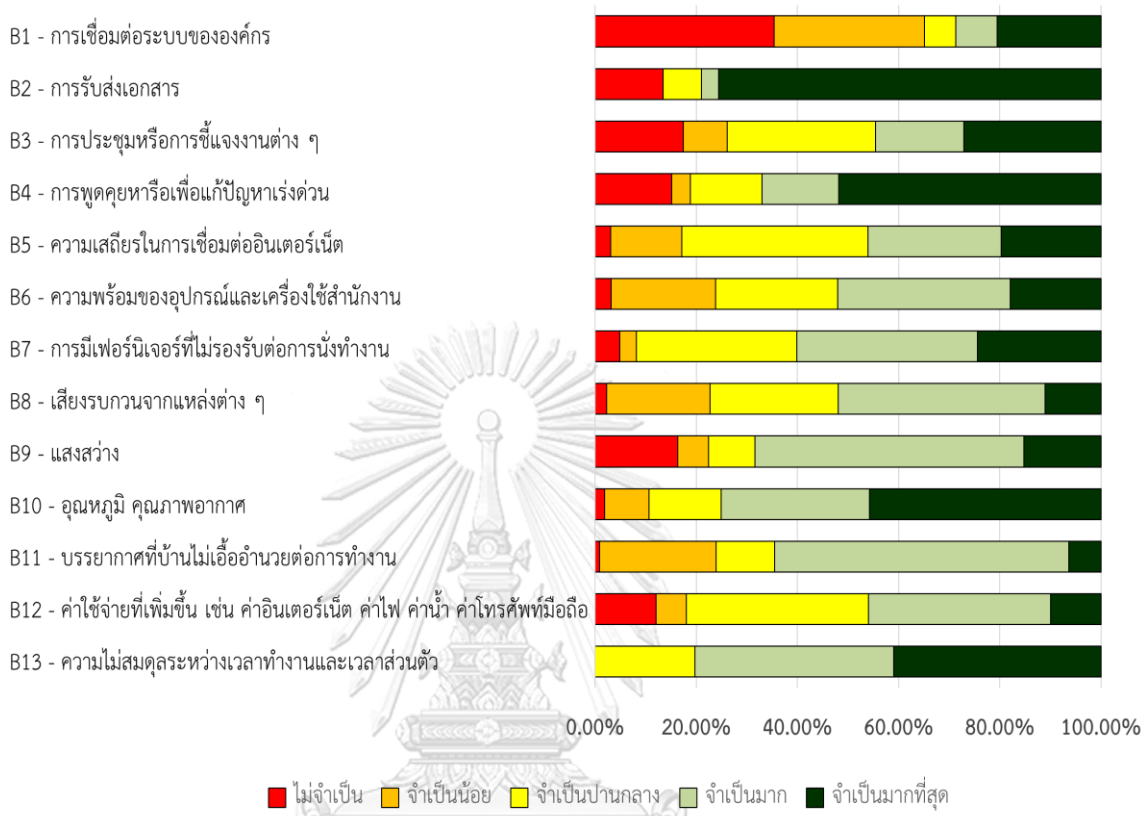


ภาพที่ 4.22 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

จากภาพที่ 4.23 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้านที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์กลุ่มลูกค้าธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคของการทำงานจากบ้าน B13 - ความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานขององค์กรในช่วงสถานการณ์ COVID-19 โดยให้คะแนนระดับความจำเป็นปานกลาง จำเป็นมากและจำเป็นมากที่สุดร้อยละ 100 ปัญหา B2 – การรับส่งเอกสาร มีระดับความจำเป็นมากและมากที่สุดถึงร้อยละ 80 ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงาน ปัญหา B1 – การเชื่อมต่อระบบขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าไม่จำเป็นและจำเป็นน้อยมากกว่า ร้อยละ 60 ส่วนปัญหาอื่น ๆ มีระดับความจำเป็นมากและมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 50 ยกเว้นปัญหา B3 – การประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ B5 – ความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต และ B12 - ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์มือถือ ที่มีระดับความจำเป็นมากและมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 40

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน
กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ กลุ่มลูกค้าธุรกิจ



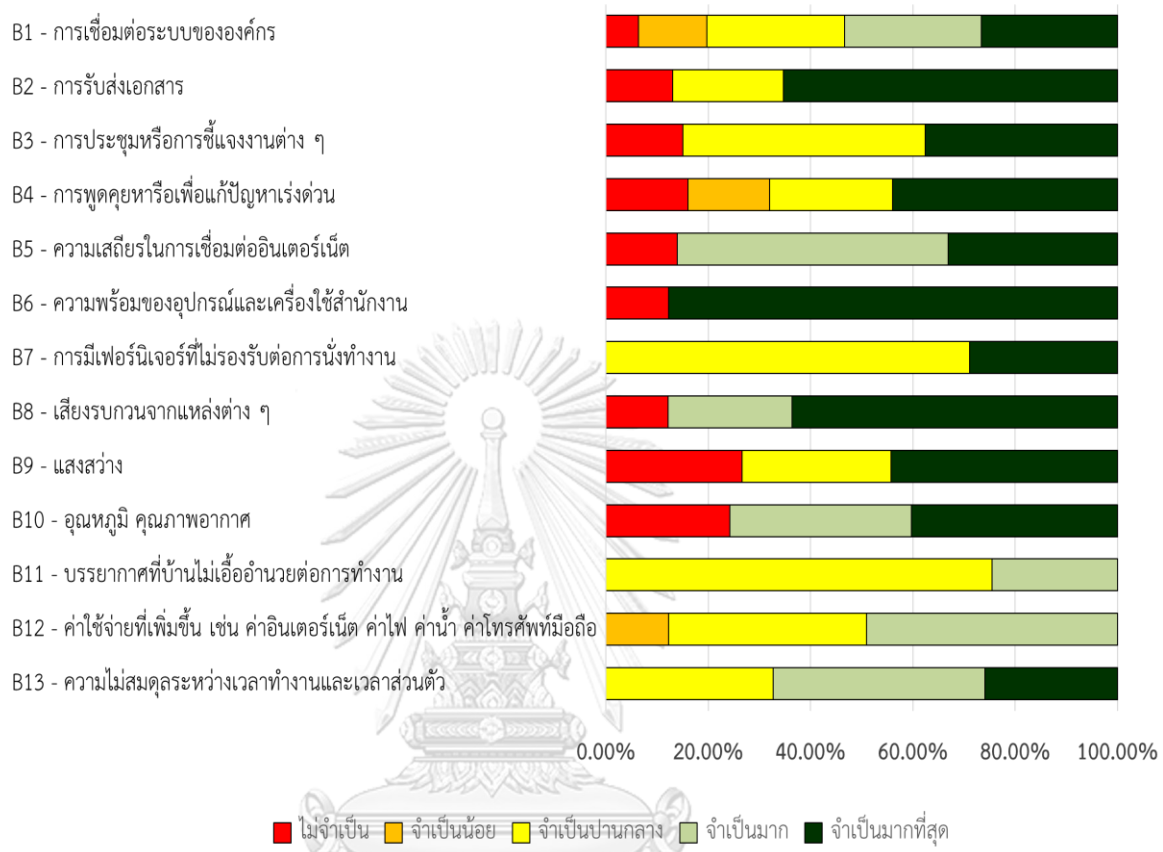
ภาพที่ 4.23 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

จากภาพที่ 4.24 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้าน ที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคของการทำงานจากบ้าน B7 – การมีเฟอร์นิเจอร์ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน B11 – บรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อ การทำงาน และ B13 - ความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว ไม่มีความคิดเห็นว่าปัญหาดังกล่าวไม่จำเป็นและจำเป็นน้อยเลย แต่ถึงแม้ว่าปัญหาดังกล่าวไม่มีความคิดเห็นในระดับไม่จำเป็นและจำเป็นน้อยนั้น ความคิดเห็นว่าจำเป็นมากและ มากที่สุดที่ปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานขององค์กรในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ก็มีแค่เพียงร้อยละ 30 เท่านั้นยกเว้นปัญหา B13 ที่มีความเห็นจำเป็นมากและมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 60 ปัญหา B2 – การรับส่งเอกสาร B5 - ความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต B6 – ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน ปัญหา B8 - เสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ และ ปัญหา B10 - อุณหภูมิ คุณภาพอากาศ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคของการทำงานจากบ้านมีระดับความจำเป็นมากและจำเป็นมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 60 ปัญหา B1 – การเชื่อมต่อระบบขององค์กร มีระดับความจำเป็นมากและจำเป็นมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 50 ส่วนปัญหาอื่น ๆ มีระดับความจำเป็นมากและมากที่สุดลดน้อยลงไปโดยทุกปัญหามีระดับความจำเป็นมากและ มากที่สุดไม่เกิน ร้อยละ 45

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน
กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ



ภาพที่ 4.24 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน
กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 5
ผลการวิเคราะห์

ในบทนี้จะเป็นการนำเสนอบทวิเคราะห์ผลการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในเรื่องลักษณะงานและปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้านกับจำนวนวันที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าปฏิบัติงานพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 และเป็นช่วงเวลาที่องค์กรประกาศนโยบายการทำงานจากบ้าน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะแบ่งการวิเคราะห์เป็น 3 ส่วน โดยส่วนแรกจะเป็นการนำข้อมูลผลการศึกษาในบทที่ 4 มาวิเคราะห์สัดส่วนด้วยวิธีการทางสถิติ ใช้แผนภูมิแท่งเพื่อหาสัดส่วนของจำนวนวันเฉลี่ยที่พนักงานของแต่ละกลุ่มกรณีศึกษาเข้ามาปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานในเรื่องของลักษณะการทำงานและปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้าน เพื่อหาทิศทางของปัจจัยในกลุ่มองค์กรและกลุ่มงานที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนวันที่เข้าพื้นที่สำนักงานต่อลักษณะการทำงานและปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้าน ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ Correlation โดยให้ลักษณะงานและปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้านเป็นตัวแปรหลัก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

5.1 จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ต่อสัปดาห์

จากตารางที่ 5.1 แสดงจำนวนเฉลี่ยวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ต่อสัปดาห์ พบว่า

ธนาคารทหารไทยธนชาต มีจำนวนวันเฉลี่ยที่เข้าปฏิบัติงานในสำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 4.2 วันต่อสัปดาห์ โดยกลุ่มงานที่มีจำนวนวันเฉลี่ยมากที่สุดคือ กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ 5 วันต่อสัปดาห์

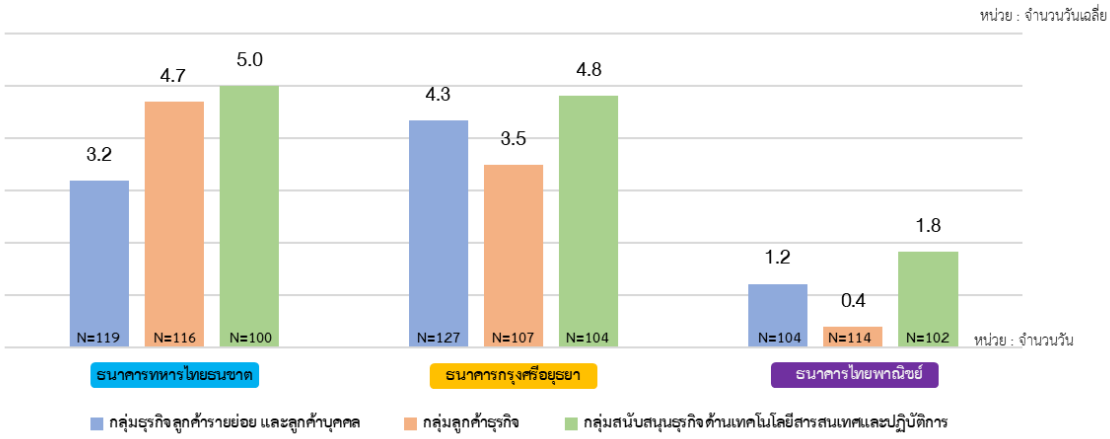
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีจำนวนวันเฉลี่ยที่ต้องเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 4.5 วันต่อสัปดาห์ โดยกลุ่มงานที่มีจำนวนวันเฉลี่ยมากที่สุดคือ กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ 4.8 วันต่อสัปดาห์

ธนาคารไทยพาณิชย์ มีจำนวนวันเฉลี่ยที่ต้องเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 1.1 วันต่อสัปดาห์ โดยกลุ่มงานที่มีจำนวนวันเฉลี่ยมากที่สุดคือ กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ 1.8 วันต่อสัปดาห์

ตารางที่ 5.1 แสดงจำนวนวันเฉลี่ยที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ต่อสัปดาห์ ของแต่ละธนาคาร และแต่ละกลุ่มงาน

ธนาคาร	กลุ่มงาน	n	$\bar{X}$	S.D.
ธนาคารทหารไทยธนชาต	กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล	119	3.2	1.49
	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ	116	4.7	0.97
	กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ	100	5.0	0.00
	รวม	**335**	**4.2**	**1.33**
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล	127	4.3	0.99
	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ	107	3.5	0.98
	กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ	104	4.8	0.97
	รวม	**338**	**4.5**	**1.11**
ธนาคารไทยพาณิชย์	กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล	122	1.2	0.98
	กลุ่มลูกค้าธุรกิจ	114	0.4	0.85
	กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ	102	1.8	0.99
	รวม	**338**	**1.1**	**1.10**

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University



ภาพที่ 5.1 แผนภูมิแท่งแสดงจำนวนวันเฉลี่ยที่พนักงานแต่ละธนาคาร เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ต่อสัปดาห์

5.2 ความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19

จากตารางที่ 5.2 วิเคราะห์ระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของ 3 กรณีศึกษา พบว่า

ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวแสดงค่าความจำเป็นระดับปานกลางใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยา และแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวไม่ได้แปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักแสดงค่าความจำเป็นระดับต่ำทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักไม่ได้แปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่น

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นแสดงค่าความจำเป็นระดับสูงใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารททหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์และแสดงค่าความจำเป็นปานกลางใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นแปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรแสดงค่าความจำเป็นปานกลางทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรไม่ได้แปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลแสดงค่าความจำเป็นปานกลางใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยาและแสดงค่าความจำเป็นระดับสูงใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลแปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ แสดงค่าความจำเป็นระดับสูงใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยาและแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ไม่สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ แปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามในกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยา และลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ ไม่ได้แปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามในกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์

ตารางที่ 5.2 แสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ลักษณะการทำงานที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงาน	ttb	BAY	SCB
ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร	ปานกลาง	ปานกลาง	ต่ำ
ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ
ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังกลุ่มงานอื่น	สูง	ปานกลาง	สูง
ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล	ปานกลาง	ปานกลาง	สูง
ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ	สูง	สูง	ต่ำ

หมายเหตุ:
- ttb ธนาคารทหารไทยธนชาต
- BAY ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
- SCB ธนาคารไทยพาณิชย์

จากตารางที่ 5.3 วิเคราะห์ความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล พบว่า

ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคลพบว่าลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวแสดงค่าความจำเป็นระดับปานกลางทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

โดยลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวแปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคลพบว่าลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักแสดงค่าความจำเป็นระดับต่ำทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์พบว่า ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักไม่ได้แปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่น

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคลพบว่าลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นแสดงค่าความจำเป็นระดับสูงใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ และแสดงค่าความจำเป็นปานกลางใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นแปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคลพบว่าลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรแสดงค่าความจำเป็นสูงใน 1 กรณีศึกษา คือ

ธนาคารทหารไทยธนชาต และ ความจำเป็นปานกลางใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรแปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคลพบว่าลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลแสดงค่าความจำเป็นปานกลางใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยาและแสดงค่าความจำเป็นระดับสูงใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลแปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคลพบว่าลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ แสดงค่าความจำเป็นสูงใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาและแสดงค่าความจำเป็นปานกลางใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาต และแสดงค่าความจำเป็นระดับต่ำในธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ

และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ไม่สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ แปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา และลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ ไม่ได้แปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามในกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์

ตารางที่ 5.3 แสดงระดับความสัมพันธ์ของลักษณะงานที่ส่งผลให้ต้องเขาปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

ลักษณะการทำงานที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงาน	**กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล**		
	ttb	BAY	SCB
ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ
ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังกลุ่มงานอื่น	ปานกลาง	ปานกลาง	สูง
ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง	สูง	ปานกลาง	ปานกลาง
ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล	ปานกลาง	ปานกลาง	สูง
ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ	ปานกลาง	สูง	ต่ำ

หมายเหตุ:
- ttb ธนาคารทหารไทยธนชาต
- BAY ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
- SCB ธนาคารไทยพาณิชย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 5.4 วิเคราะห์ความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 กลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจ พบว่า

ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มลูกค้าธุรกิจพบว่าลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว แสดงค่าความจำเป็นสูงใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาต และแสดงค่าความจำเป็นปานกลางใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และแสดงค่าความจำเป็นระดับต่ำในธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ไม่สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว แปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามในกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต และลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว ไม่ได้แปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามในกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มลูกค้าธุรกิจพบว่าลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักแสดงค่าความจำเป็นระดับปานกลางใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาต และความจำเป็นระดับต่ำในอีก 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักไม่ได้แปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่น

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มลูกค้าธุรกิจพบว่าลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นแสดงค่าความจำเป็นระดับปานกลางทั้ง 3 กรณีศึกษา คือ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวแปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มลูกค้าธุรกิจพบว่าลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรแสดงค่าความจำเป็นปานกลางใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาต และ ความจำเป็นต่ำใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และ ธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรไม่ได้แปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มลูกค้าธุรกิจพบว่าลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลแสดงค่าความจำเป็นสูงมากใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาตและแสดงค่าความจำเป็นระดับสูงใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคารไทยพาณิชย์ จากผล

การวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลแปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มลูกค้าธุรกิจพบว่าลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ แสดงค่าความจำเป็นสูงมากใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาและแสดงค่าความจำเป็นสูงใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาต และแสดงค่าความจำเป็นระดับปานกลางในธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ แปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 5.4 แสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้ต้องเขาปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ลักษณะการทำงานที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงาน	**กลุ่มลูกค้าธุรกิจ**		
	ttb	BAY	SCB
ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร	สูง	ปานกลาง	ต่ำ
ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำ
ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือส่งต่อข้อมูลไปยังกลุ่มงานอื่น	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำ
ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล	สูงมาก	สูง	สูง
ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ	สูง	สูงมาก	ปานกลาง

หมายเหตุ:
- ttb ธนาคารทหารไทยธนชาต
- BAY ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
- SCB ธนาคารไทยพาณิชย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 5.5 วิเคราะห์ความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ พบว่า

ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการพบว่าลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว แสดงค่าความจำเป็นสูงใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยา แสดงค่าความจำเป็นระดับต่ำในธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ไม่สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว แปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามในกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยา และลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว ไม่ได้แปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามในกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการพบว่าลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักแสดงค่าความจำเป็นต่ำใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยา และความจำเป็นระดับต่ำมากในกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักไม่ได้แปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่น

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการพบว่าลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นแสดงค่าความจำเป็นระดับสูงทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายอื่นและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายอื่นแปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการพบว่าลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรแสดงค่าความจำเป็นปานกลางใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยา และแสดงค่าความจำเป็นสูงในกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรแปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการพบว่าลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลแสดงค่าความจำเป็นปานกลางใน

1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารไทยพาณิชย์และแสดงค่าความจำเป็นระดับต่ำมากใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลไม่ได้แปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการพบว่าลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ แสดงค่าความจำเป็นสูงมากใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยาและแสดงค่าความจำเป็นต่ำมากใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันเพียง 2 กรณีศึกษาคือธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ แปรผันตรงกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 5.5 แสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ

ลักษณะการทำงานที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงาน	**กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ**		
	ttb	BAY	SCB
ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร	สูง	สูง	ต่ำ
ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำมาก
ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังกลุ่มงานอื่น	สูง	สูง	สูง
ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง	ปานกลาง	ปานกลาง	สูง
ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล	ต่ำมาก	ต่ำมาก	ปานกลาง
ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ	สูงมาก	สูงมาก	ต่ำมาก

หมายเหตุ:
- ttb ธนาคารทหารไทยธนชาต
- BAY ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
- SCB ธนาคารไทยพาณิชย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

5.3 ความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) ที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19

จากตารางที่ 5.6 วิเคราะห์ความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) ที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของ 3 ธนาคาร พบว่า

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กร

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรไม่รองรับการทำงานจากที่บ้านต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรไม่รองรับการทำงานจากที่บ้าน แสดงค่าความจำเป็นปานกลางใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาต และแสดงค่าความจำเป็นระดับต่ำใน 2 กรณีศึกษาคือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรไม่รองรับการทำงานจากที่บ้านและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการรับส่งเอกสาร

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการรับ – ส่งเอกสารเพื่อใช้สำหรับในการดำเนินงานต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการรับ – ส่งเอกสารเพื่อใช้สำหรับในการดำเนินงาน แสดงค่าความจำเป็นปานกลางจากทั้ง 3 กรณีศึกษา ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการรับ – ส่งเอกสารเพื่อใช้สำหรับในการดำเนินงานและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการประชุมหรือ

การชี้แจงงานต่าง ๆ แสดงค่าความจำเป็นในระดับต่ำจากทั้ง 3 กรณีศึกษา ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน แสดงค่าความจำเป็นปานกลางใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาต และแสดงค่าความจำเป็นระดับต่ำใน 2 กรณีศึกษาคือธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตจากที่บ้าน ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตจากที่บ้าน แสดงค่าความจำเป็นปานกลางใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์ และแสดงค่าความจำเป็นระดับต่ำใน 1 กรณีศึกษาคือธนาคารกรุงศรีอยุธยา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่เหมาะสมใช้ในการปฏิบัติงาน ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่เหมาะสมใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าความจำเป็นปาน

กลางใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์ และมีค่าความจำเป็นระดับต่ำใน 1 กรณีศึกษาคือธนาคารกรุงศรีอยุธยา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่เหมาะสมใช้ในการปฏิบัติงานและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการปฏิบัติงานระยะยาวต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการปฏิบัติงานระยะยาว แสดงค่าความจำเป็นในระดับต่ำจากทั้ง 3 กรณีศึกษา ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการปฏิบัติงานระยะยาว และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเสียงรบกวนที่เกิดจากแหล่งต่าง ๆ ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเสียงรบกวนที่เกิดจากแหล่งต่าง ๆ แสดงค่าความจำเป็นปานกลางใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ และมีค่าความจำเป็นระดับต่ำใน 2 กรณีศึกษาคือธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเสียงรบกวนที่เกิดจากแหล่งต่าง ๆ และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องแสงสว่าง

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องแสงสว่างที่ไม่เพียงพอสำหรับการทำงาน ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องแสงสว่างที่ไม่เพียงพอสำหรับการทำงาน แสดงค่าความจำเป็นในระดับต่ำจากทั้ง 3 กรณีศึกษา ผลการวิเคราะห์

พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องแสงสว่างที่ไม่เพียงพอสำหรับการทำงาน และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุณหภูมิ คุณภาพอากาศ

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุณหภูมิหรือคุณภาพอากาศที่ไม่เหมาะสมต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุณหภูมิหรือคุณภาพอากาศที่ไม่เหมาะสม แสดงค่าความจำเป็นปานกลางใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคารไทยพาณิชย์ และมีค่าความจำเป็นระดับต่ำใน 1 กรณีศึกษาคือธนาคารทหารไทยธนชาต จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุณหภูมิหรือคุณภาพอากาศที่ไม่เหมาะสม และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องบรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน แสดงค่าความจำเป็นปานกลางใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคารไทยพาณิชย์ และมีค่าความจำเป็นระดับสูงใน 1 กรณีศึกษาคือธนาคารทหารไทยธนชาต จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ไม่สอดคล้องกันในระหว่างกรณีศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์มือถือ

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานที่บ้านต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานที่บ้าน แสดงค่าความจำเป็นปานกลางใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารกรุงศรี

อยุธยาและธนาคารไทยพาณิชย์ และมีค่าความจำเป็นระดับสูงใน 1 กรณีศึกษาคือธนาคารทหารไทยธนชาต จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานที่บ้านและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ไม่สอดคล้องกันในระหว่างกรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว แสดงค่าความจำเป็นในระดับสูงจากทั้ง 3 กรณีศึกษา ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ตารางที่ 5.6 แสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) ที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ปัญหา และอุปสรรค จากการทำงานที่บ้าน(WFH)	ttb	BAY	SCB
การเชื่อมต่อระบบขององค์กร	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำ
การรับส่งเอกสาร	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
การประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ
การพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำ
ความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต	ปานกลาง	ต่ำ	ปานกลาง
ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน	ปานกลาง	ต่ำ	ปานกลาง
เฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน	สูง	สูง	สูง
เสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ	ต่ำ	ต่ำ	ปานกลาง
แสงสว่าง	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ
อุณหภูมิ คุณภาพอากาศ	ต่ำ	ปานกลาง	ปานกลาง
บรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน	สูง	ปานกลาง	ปานกลาง
ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์มือถือ	สูง	ปานกลาง	ปานกลาง
ความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว	สูง	สูง	สูง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

หมายเหตุ: ttb ธนาคารทหารไทยธนชาต
BAY ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
SCB ธนาคารไทยพาณิชย์

จากตารางที่ 5.7 วิเคราะห์ระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) ที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล พบว่า

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กร

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรไม่รองรับการทำงานจากที่บ้านต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคลพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรไม่รองรับการทำงานจากที่บ้าน แสดงค่าความจำเป็นปานกลางใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ค่าความจำเป็นระดับต่ำใน 1 กรณีศึกษาคือธนาคารทหารไทยธนชาต และมีความจำเป็นระดับต่ำมากในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรไม่รองรับการทำงานจากที่บ้านและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการรับส่งเอกสาร

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการรับ – ส่งเอกสารเพื่อใช้สำหรับในการดำเนินงานต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคลพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการรับ – ส่งเอกสารเพื่อใช้สำหรับในการดำเนินงาน แสดงค่าความจำเป็นปานกลางจากใน 2 กรณีศึกษา คือธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์ มีค่าความจำเป็นระดับต่ำมากในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา ผลการวิเคราะห์พบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการรับ – ส่งเอกสารเพื่อใช้สำหรับในการดำเนินงานและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคลพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ แสดงค่าความจำเป็นในระดับต่ำจากทั้ง 3 กรณีศึกษา ผลการวิเคราะห์ พบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคลพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน แสดงค่าความจำเป็นระดับต่ำใน 2 กรณีศึกษาคือธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์ และความจำเป็นในระดับต่ำมากในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตจากที่บ้าน ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคลพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตจากที่บ้าน แสดงค่าความจำเป็นระดับต่ำใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยา และแสดงค่าความจำเป็นระดับปานกลางใน 1 กรณีศึกษาคือธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่เหมาะสมใช้ในการปฏิบัติงาน ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคลพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่เหมาะสมใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าความจำเป็นระดับต่ำใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยา และแสดงค่าความจำเป็นระดับปานกลางใน 1 กรณีศึกษาคือธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการปฏิบัติงานระยะยาวต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคลพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการปฏิบัติงานระยะยาว แสดงค่าความจำเป็นในระดับสูงจากทั้ง 3 กรณีศึกษา ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการปฏิบัติงานระยะยาว และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเสียงรบกวนที่เกิดจากแหล่งต่าง ๆ ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคลพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเสียงรบกวนที่เกิดจากแหล่งต่าง ๆ แสดงค่าความจำเป็นปานกลางใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ และมีค่าความจำเป็นระดับต่ำใน 2 กรณีศึกษาคือธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเสียงรบกวนที่เกิดจากแหล่งต่าง ๆ และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องแสงสว่าง

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องแสงสว่างที่ไม่เพียงพอสำหรับการทำงาน ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล พบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องแสงสว่างที่ไม่เพียงพอสำหรับการทำงาน แสดงค่าความจำเป็นในระดับต่ำมากใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาต และธนาคารกรุงศรีอยุธยาและมีความจำเป็นในระดับต่ำในกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องแสงสว่างที่ไม่เพียงพอสำหรับการทำงาน และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุณหภูมิ คุณภาพอากาศ

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุณหภูมิหรือคุณภาพอากาศที่ไม่เหมาะสมต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคลพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุณหภูมิหรือคุณภาพอากาศที่ไม่เหมาะสม แสดงค่าความจำเป็นระดับต่ำใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยา และมีค่าความจำเป็นระดับปานกลางใน 1 กรณีศึกษาคือธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุณหภูมิหรือคุณภาพอากาศที่ไม่เหมาะสม และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องบรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคลพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน แสดงค่าความจำเป็นระดับสูงทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์มือถือ

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานที่บ้านต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล พบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานที่บ้าน แสดงค่าความจำเป็นระดับสูงใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์ และมีค่าความจำเป็นระดับปานกลางใน 1 กรณีศึกษาคือธนาคารกรุงศรีอยุธยา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานที่บ้านและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันในทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคลพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว แสดงค่าความจำเป็นในระดับสูงจากทั้ง 3 กรณีศึกษา ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 5.7 แสดงระดับความคิดเห็นปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) ที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

ปัญหา และอุปสรรค จากการทำงานที่บ้าน (WFH)	กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล		
	ttb	BAY	SCB
การเชื่อมต่อระบบขององค์กร	ต่ำ	ต่ำมาก	ปานกลาง
การรับส่งเอกสาร	ปานกลาง	ต่ำมาก	ปานกลาง
การประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ
การพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน	ต่ำ	ต่ำมาก	ต่ำ
ความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต	ต่ำ	ต่ำ	ปานกลาง
ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน	ต่ำ	ต่ำ	ปานกลาง
เฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน	สูง	สูง	สูง
เสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ	ต่ำ	ต่ำ	ปานกลาง
แสงสว่าง	ต่ำมาก	ต่ำมาก	ต่ำ
อุณหภูมิ คุณภาพอากาศ	ต่ำ	ต่ำ	ปานกลาง
บรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน	สูง	สูง	สูง
ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์มือถือ	สูง	ปานกลาง	สูง
ความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว	สูง	สูง	สูง

หมายเหตุ:
- ttb ธนาคารทหารไทยธนชาต
- BAY ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
- SCB ธนาคารไทยพาณิชย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 5.8 วิเคราะห์ระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) ที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ พบว่า

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กร

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรไม่รองรับการทำงานจากที่บ้านต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าธุรกิจพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรไม่รองรับการทำงานจากที่บ้าน แสดงค่าความจำเป็นระดับสูงใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาต ค่าความจำเป็นระดับปานกลางใน 2 กรณีศึกษาคือธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรไม่รองรับการทำงานจากที่บ้านและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการรับส่งเอกสาร

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการรับ – ส่งเอกสารเพื่อใช้สำหรับในการดำเนินงานต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามลูกค้าธุรกิจพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการรับ – ส่งเอกสารเพื่อใช้สำหรับในการดำเนินงาน แสดงค่าความจำเป็นปานกลางจากใน 2 กรณีศึกษา คือธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์ มีค่าความจำเป็นระดับสูงในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา ผลการวิเคราะห์พบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการรับ – ส่งเอกสารเพื่อใช้สำหรับในการดำเนินงานและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าธุรกิจพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ แสดงค่าความจำเป็นในระดับปานกลางใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีค่าความจำเป็นระดับต่ำในกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ ผลการวิเคราะห์ พบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าธุรกิจพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน แสดงค่าความจำเป็นระดับปานกลางทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตจากที่บ้าน ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าธุรกิจพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตจากที่บ้าน แสดงค่าความจำเป็นระดับสูงใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์ และแสดงค่าความจำเป็นระดับปานกลางใน 1 กรณีศึกษาคือธนาคารกรุงศรีอยุธยา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่เหมาะสมใช้ในการปฏิบัติงาน ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าธุรกิจพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่เหมาะสมใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าความจำเป็นระดับสูงใน 1 กรณีศึกษา คือธนาคารทหารไทยธนชาตและมีค่าความจำเป็นระดับปานกลางใน 2 กรณีศึกษาคือธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการปฏิบัติงานระยะยาวต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าธุรกิจพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการปฏิบัติงานระยะยาว แสดงค่าความจำเป็นในระดับปานกลางจากทั้ง 3 กรณีศึกษา ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการปฏิบัติงานระยะยาว และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเสียงรบกวนที่เกิดจากแหล่งต่าง ๆ ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าธุรกิจพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเสียงรบกวนที่เกิดจากแหล่งต่าง ๆ แสดงค่าความจำเป็นปานกลางทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเสียงรบกวนที่เกิดจากแหล่งต่าง ๆ และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องแสงสว่าง

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องแสงสว่างที่ไม่เพียงพอสำหรับการทำงาน ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าธุรกิจพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องแสงสว่างที่ไม่เพียงพอสำหรับการทำงาน แสดงค่าความจำเป็นในระดับต่ำใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์และมีความจำเป็นในระดับปานกลางในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องแสงสว่างที่ไม่เพียงพอสำหรับการทำงาน และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุณหภูมิ คุณภาพอากาศ

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุณหภูมิหรือคุณภาพอากาศที่ไม่เหมาะสมต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าธุรกิจพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุณหภูมิหรือคุณภาพอากาศที่ไม่เหมาะสม แสดงค่าความจำเป็นระดับปานกลางใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์ และมีค่าความจำเป็นระดับสูงใน 1 กรณีศึกษาคือธนาคารกรุงศรีอยุธยา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุณหภูมิหรือคุณภาพอากาศที่ไม่เหมาะสม และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องบรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าธุรกิจพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน แสดงค่าความจำเป็นระดับสูงใน 2 กรณีศึกษา คือกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์ มีระดับความเป็นระดับปานกลางในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์มือถือ

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานที่บ้านต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าธุรกิจพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานที่บ้าน แสดงค่าความจำเป็นระดับปานกลางทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานที่บ้านและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันในทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าธุรกิจพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว แสดงค่าความจำเป็นในระดับสูงใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีความจำเป็นระดับสูงมาก จากกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 5.8 แสดงระดับความคิดเห็นปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) ที่ส่งผลให้ต้องเขาปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ปัญหา และอุปสรรค จากการทำงานที่บ้าน (WFH)	กลุ่มของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ		
	ttb	BAY	SCB
การเชื่อมต่อระบบขององค์กร	สูง	ปานกลาง	ปานกลาง
การรับส่งเอกสาร	ปานกลาง	สูง	ปานกลาง
การประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ	ปานกลาง	ปานกลาง	ต่ำ
การพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
ความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต	สูง	ปานกลาง	สูง
ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน	สูง	ปานกลาง	ปานกลาง
เฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
เสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
แสงสว่าง	ต่ำ	ปานกลาง	ต่ำ
อุณหภูมิ คุณภาพอากาศ	ปานกลาง	สูง	ปานกลาง
บรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน	สูง	ปานกลาง	สูง
ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์มือถือ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
ความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว	สูง	สูง	สูงมาก

หมายเหตุ:
- ttb ธนาคารทหารไทยธนชาต
- BAY ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
- SCB ธนาคารไทยพาณิชย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 5.9 วิเคราะห์ความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) ที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ พบว่า

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กร

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรไม่รองรับการทำงานจากที่บ้านต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรไม่รองรับการทำงานจากที่บ้าน แสดงค่าความจำเป็นระดับสูงมากใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาต ค่าความจำเป็นระดับต่ำมากใน 2 กรณีศึกษาคือธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรไม่รองรับการทำงานจากที่บ้านและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ไม่สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการรับส่งเอกสาร

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการรับ – ส่งเอกสารเพื่อใช้สำหรับในการดำเนินงานต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการรับ – ส่งเอกสารเพื่อใช้สำหรับในการดำเนินงาน แสดงค่าความจำเป็นปานกลางทั้ง 3 กรณีศึกษา ผลการวิเคราะห์พบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการรับ – ส่งเอกสารเพื่อใช้สำหรับในการดำเนินงานและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ แสดงค่าความจำเป็นระดับสูงใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาต ค่าความจำเป็นระดับต่ำมากใน 2 กรณีศึกษาคือธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรไม่รองรับการทำงานจากที่บ้านและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ไม่สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน แสดงค่าความจำเป็นระดับปานกลางใน 1 กรณีศึกษา คือธนาคารทหารไทยธนชาต และมีความจำเป็นระดับต่ำใน 2 กรณีศึกษาคือธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคารไทยพาณิชย์ จากผลการวิเคราะห์ พบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตจากที่บ้าน ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตจากที่บ้าน แสดงค่าความจำเป็นระดับสูงใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาต มีค่าความจำเป็นระดับปานกลางใน 1 กรณีศึกษาคือธนาคารไทยพาณิชย์ และระดับต่ำมากในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ไม่สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่เหมาะสมใช้ในการปฏิบัติงาน ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานไม่เหมาะสมใช้ในการปฏิบัติงาน แสดงค่าความจำเป็นระดับสูงมากใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาต มีค่าความจำเป็นระดับปานกลางใน 1 กรณีศึกษาคือธนาคารไทยพาณิชย์ และระดับต่ำมากในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ไม่สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการปฏิบัติงานระยะยาวต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการปฏิบัติงานระยะยาว แสดงค่าความจำเป็นในระดับสูงใน 1 กรณีศึกษาคือธนาคารทหารไทยธนชาต และระดับปานกลางใน 2 กรณีศึกษาคือธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคารไทยพาณิชย์ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการปฏิบัติงานระยะยาว และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเสียงรบกวนที่เกิดจากแหล่งต่าง ๆ ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเสียงรบกวนที่เกิดจากแหล่งต่าง ๆ แสดงค่าความจำเป็นในระดับต่ำมากใน 1 กรณีศึกษาคือธนาคารกรุงศรีอยุธยา และระดับปานกลางใน 2 กรณีศึกษาคือธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการปฏิบัติงานระยะยาว และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงาน

ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเสียงรบกวนที่เกิดจากแหล่งต่าง ๆ และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องแสงสว่าง

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องแสงสว่างที่ไม่เพียงพอสำหรับการทำงาน ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องแสงสว่างที่ไม่เพียงพอสำหรับการทำงานแสดงค่าความจำเป็นในระดับปานกลางใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาต ระดับต่ำในกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์และมีความจำเป็นในระดับต่ำมากในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องแสงสว่างที่ไม่เพียงพอสำหรับการทำงาน และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุณหภูมิ คุณภาพอากาศ

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุณหภูมิหรือคุณภาพอากาศที่ไม่เหมาะสมต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องอุณหภูมิหรือคุณภาพอากาศที่ไม่เหมาะสมแสดงค่าความจำเป็นในระดับปานกลางใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาต ระดับต่ำในกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์และมีความจำเป็นในระดับต่ำมากในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องแสงสว่างที่ไม่เพียงพอสำหรับการทำงาน และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องบรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน แสดงค่าความจำเป็นระดับปานกลางทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์มือถือ

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานที่บ้านต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานที่บ้าน แสดงค่าความจำเป็นในระดับสูงมากใน 1 กรณีศึกษา คือ ธนาคารทหารไทยธนชาต ระดับสูงในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยาและมีความจำเป็นในระดับปานกลางในกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานที่บ้านและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันในทั้ง 3 กรณีศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการพบว่าปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว แสดงค่าความจำเป็นในระดับสูงใน 2 กรณีศึกษา คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคารไทยพาณิชย์ มีความจำเป็นระดับสูงมากจากกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานยังพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สอดคล้องกันทั้ง 3 กรณีศึกษา

ตารางที่ 5.9 แสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) ที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ

ปัญหา และอุปสรรค จากการทำงานที่บ้าน (WFH)	**กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ**		
	ttb	BAY	SCB
การเชื่อมต่อระบบขององค์กร	สูงมาก	ต่ำมาก	ต่ำมาก
การรับส่งเอกสาร	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
การประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ	สูง	ต่ำ	ต่ำ
การพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำ
ความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต	สูง	ต่ำมาก	ปานกลาง
ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน	สูงมาก	ต่ำมาก	ปานกลาง
เฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน	สูง	ปานกลาง	ปานกลาง
เสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ	ปานกลาง	ต่ำมาก	ปานกลาง
แสงสว่าง	ปานกลาง	ต่ำมาก	ต่ำ
อุณหภูมิ คุณภาพอากาศ	ปานกลาง	ต่ำมาก	ต่ำ
บรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์มือถือ	สูงมาก	สูง	ปานกลาง
ความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว	สูงมาก	สูง	สูง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

หมายเหตุ: ttb ธนาคารทหารไทยธนชาต
BAY ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
SCB ธนาคารไทยพาณิชย์

5.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความจำเป็นของลักษณะงานที่ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19

จากตารางที่ 5.10 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงาน กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของ 3 กรณีศึกษา

ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำมากในกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์ และ แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับต่ำและต่ำมากทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 น้อย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำมากในทั้ง 3 กรณีศึกษา จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับต่ำมากทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 น้อย

ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่น

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำมากในทั้ง 3 กรณีศึกษา จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับต่ำมากทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามในกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ ทั้งนี้ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 น้อย

ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเองต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับสูงในทั้ง 3 กรณีศึกษา จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับสูงทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเองเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 มาก

ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำมากในกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์ และ แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับต่ำและ

ต่ำมากทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามและลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 น้อย

ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับสูงในทั้ง 3 กรณีศึกษา จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับสูงทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์พบว่า จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 มาก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 5.10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความจำเป็นของลักษณะงานที่ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงาน กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของลักษณะงานกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19	ttb	BAY	SCB
ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร	0.29 ต่ำมาก	0.38 ต่ำ	0.17 ต่ำมาก
ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่	0.19 ต่ำมาก	0.10 ต่ำมาก	0.20 ต่ำมาก
ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังกลุ่มงานอื่น	0.17 ต่ำมาก	0.29 ต่ำมาก	-0.03 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม
ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง	0.75 สูง	0.77 สูง	0.89 สูง
ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล	-0.03 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	-0.37 ต่ำ ในทิศทางตรงกันข้าม	-0.09 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม
ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลองทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ	0.89 สูง	0.72 สูง	0.79 สูง

หมายเหตุ:
- ttb ธนาคารทหารไทยธนชาต
- BAY ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
- SCB ธนาคารไทยพาณิชย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

จากตารางที่ 5.11 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงาน กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคลของทั้ง 3 กรณีศึกษา พบว่า

ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำในกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์ และ แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับปานกลางในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับต่ำในกรณีธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์และระดับปานกลางในกรณีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 น้อยในกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำมากในกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต แสดงค่าระดับต่ำในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับต่ำและต่ำมากทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 น้อยในกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่น

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำมากในทั้ง 3 กรณีศึกษา จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับต่ำมากทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามในกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ ทั้งนี้ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 น้อยในกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเองต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับสูงใน 2 กรณีศึกษาคือธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยา แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับสูงมากในกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับสูงและสูงมากทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเองเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 มากในกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำมากในกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์ และ แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับต่ำและต่ำมากทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม และลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 น้อยในกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับสูงใน 2 กรณีศึกษาคือธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์ แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับปานกลางในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรอยุธยา จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับปานกลางและระดับสูงทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 มากในกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

ตารางที่ 5.11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงาน กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของลักษณะงาน กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19	ttb	BAY	SCB
ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร	0.38 ต่ำ	0.55 ปานกลาง	0.42 ต่ำ
ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่	0.28 ต่ำมาก	0.33 ต่ำ	0.36 ต่ำ
ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังกลุ่มงานอื่น	0.20 ต่ำมาก	0.09 ต่ำมาก	-0.04 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม
ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง	0.81 สูง	0.74 สูง	0.92 สูงมาก
ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล	-0.10 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	-0.33 ต่ำ ในทิศทางตรงกันข้าม	-0.02 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม
ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลองทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ	0.88 สูง	0.71 ปานกลาง	0.74 สูง

หมายเหตุ:
- ttb ธนาคารทหารไทยธนชาต
- BAY ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
- SCB ธนาคารไทยพาณิชย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

จากตารางที่ 5.12 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงาน กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มลูกค้าธุรกิจของทั้ง 3 กรณีศึกษา พบว่า

ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำมากในทั้ง 3 กรณีศึกษา จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับต่ำมากทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามในกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ ทั้งนี้ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 น้อยในกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำมากในทั้ง 3 กรณีศึกษา จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับต่ำมากทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา ทั้งนี้ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 น้อยในกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่น

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำมากใน 2 กรณีศึกษาคือธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยา แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำในกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับต่ำและต่ำมากทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคารไทยพาณิชย์ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามในกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต ทั้งนี้ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 น้อยในกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเองต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับสูงใน 2 กรณีศึกษาคือธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคารไทยพาณิชย์ แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับปานกลางในกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับสูงและปานกลางทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเองเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 มากในกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำใน 2 กรณีศึกษาคือธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์ แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำมากในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับต่ำและต่ำมากทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 น้อยในกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ ต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับสูงใน 2 กรณีศึกษาคือธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์ แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับปานกลางในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับสูงและปานกลางทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 มากในกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ตารางที่ 5.12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงาน กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของลักษณะงาน กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19	ttb	BAY	SCB
ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร	0.20 ต่ำมาก	0.12 ต่ำมาก	-0.09 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม
ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่	0.14 ต่ำมาก	-0.01 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	0.21 ต่ำมาก
ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังกลุ่มงานอื่น	-0.05 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	0.03 ต่ำมาก	0.32 ต่ำ
ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง	0.68 ปานกลาง	0.85 สูง	0.80 สูง
ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงานอุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล	0.48 ต่ำ	0.06 ต่ำมาก	0.36 ต่ำ
ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลองทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ	0.85 สูง	0.58 ปานกลาง	0.76 สูง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

หมายเหตุ:
- ttb ธนาคารทหารไทยธนชาต
- BAY ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
- SCB ธนาคารไทยพาณิชย์

จากตารางที่ 5.13 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงาน กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการของทั้ง 3 กรณีศึกษา พบว่า

กรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตไม่มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานต่าง ๆ และจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19 ในกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ

ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับปานกลางในกรณีศึกษาะนาคารไทยพาณิชย์ จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับต่ำและปานกลางทั้ง 2 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียวเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 น้อยในกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำมากในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับปานกลางในกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับต่ำมากและปานกลางทั้ง 2 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 น้อยในกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ

ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่น

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับปานกลางในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา แสดงค่าระดับสูงในกรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับปานกลางและสูงของทั้ง 2 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยาและทิศทางตรงกันข้ามในกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ ทั้งนี้ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่นเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 มากในกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ

ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเองต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับปานกลางในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา แสดงค่าระดับสูงในกรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับปานกลางและสูงของทั้ง 2 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเองเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 มากในกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ

ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำมากในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับปานกลางในกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับต่ำมากและปานกลางทั้ง 2 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยาและทิศทางตรงกันข้ามในกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์และลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 น้อยในกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ

ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆต่อจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับสูงในทั้ง 2 กรณีศึกษาทั้งในธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับสูงของทั้ง 2 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 มากในกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ

ตารางที่ 5.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงาน กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของลักษณะงาน กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19	ttb	BAY	SCB
ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร	0.00 ไม่มีความสัมพันธ์	0.34 ต่ำ	0.60 ปานกลาง
ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่	0.00 ไม่มีความสัมพันธ์	0.04 ต่ำมาก	0.68 ปานกลาง
ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเอง และหรือ ส่งต่อข้อมูลไปยังกลุ่มงานอื่น	0.00 ไม่มีความสัมพันธ์	0.55 ปานกลาง	-0.76 สูง ในทิศทางตรงกันข้าม
ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง	0.00 ไม่มีความสัมพันธ์	0.53 ปานกลาง	0.86 สูง
ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคาร และหรือฐานข้อมูล	0.00 ไม่มีความสัมพันธ์	0.14 ต่ำมาก	-0.58 ปานกลาง ในทิศทางตรงกันข้าม
ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลองทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ	0.00 ไม่มีความสัมพันธ์	0.84 สูง	0.82 สูง

หมายเหตุ:
ttb ธนาคารทหารไทยธนชาต
BAY ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
SCB ธนาคารไทยพาณิชย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

5.5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของปัญหา และอุปสรรค จากการทำงานที่บ้าน (WFH) กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19

จากตารางที่ 5.14 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรค จากการทำงานที่บ้าน (WFH) กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของ 3 กรณีศึกษา พบว่า

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับสูงใน 2 กรณีศึกษา คือธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์ แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับปานกลางสำหรับกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับปานกลางและระดับสูงของทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานที่บ้านในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 มาก

เมื่อพิจารณาความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานที่บ้านในเรื่องอื่น ๆ แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำและต่ำมากในทั้ง 3 กรณีศึกษา จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับต่ำและระดับต่ำมากของทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานที่บ้านในเรื่องอื่น ๆ เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 น้อย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 5.14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของปัญหา และอุปสรรคจากการทำงานที่บ้าน (WFH) กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานที่บ้าน (WFH)	ttb	BAY	SCB
การเชื่อมต่อระบบขององค์กร	0.87 สูง	0.62 ปานกลาง	0.84 สูง
การรับส่งเอกสาร	0.19 ต่ำมาก	-0.02 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	0.15 ต่ำมาก
การประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ	0.39 ต่ำ	-0.18 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	0.22 ต่ำมาก
การพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน	0.21 ต่ำมาก	0.11 ต่ำมาก	0.22 ต่ำมาก
ความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต	0.33 ต่ำ	0.01 ต่ำมาก	-0.26 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม
ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน	0.32 ต่ำ	0.33 ต่ำ	-0.09 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม
เฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน	0.02 ต่ำมาก	0.09 ต่ำมาก	0.11 ต่ำมาก
เสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ	0.01 ต่ำมาก	-0.02 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	0.16 ต่ำมาก
แสงสว่าง	0.11 ต่ำมาก	-0.01 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	0.00 ต่ำมาก
อุณหภูมิ คุณภาพอากาศ	0.00 ต่ำมาก	0.20 ต่ำมาก	-0.01 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานที่บ้าน (WFH)	ttb	BAY	SCB
บรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน	-0.09 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	-0.05 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	-0.03 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม
ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์มือถือ	-0.07 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	-0.19 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	0.05 ต่ำมาก
ความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว	0.34 ต่ำ	-0.02 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	-0.17 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม

หมายเหตุ: ttb ธนาคารทหารไทยธนชาต
BAY ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
SCB ธนาคารไทยพาณิชย์

จากตารางที่ 5.15 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของปัญหา และอุปสรรค จากการทำงานที่บ้าน (WFH) กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล พบว่า

ปัญหาเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับสูงใน 2 กรณีศึกษา คือธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์ แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับสูงมากสำหรับกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับสูงและระดับสูงมากของทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานที่บ้านในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 มากในกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

ปัญหาเรื่องการรับส่งเอกสารแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับสูงใน 1 กรณีศึกษาคือธนาคารกรุงศรีอยุธยา แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำในกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำมากสำหรับกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ระดับสูง ระดับต่ำและระดับต่ำมากของทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานที่บ้านในเรื่องการรับส่งเอกสารมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานในเรื่องการรับส่งเอกสารเป็นปัจจัยเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 มากในกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคลของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ปัญหาเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับสูงมากใน 1 กรณีศึกษาคือธนาคารกรุงศรีอยุธยา แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำมากในกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับสูงมากและระดับต่ำมากของทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานที่บ้านในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 มากในกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคลของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ปัญหาเรื่องความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับสูงใน 1 กรณีศึกษาคือธนาคารกรุงศรีอยุธยา แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำมากในกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับสูงและระดับต่ำมากของทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานที่บ้านในเรื่องความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันใน 2 กรณีศึกษาคือธนาคารทหารไทยธนชาตและธนาคารกรุงศรีอยุธยา และปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานในเรื่องความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 มากในกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคลของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานที่บ้านในเรื่องอื่น ๆ แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำและต่ำมากในทั้ง 3 กรณีศึกษา จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับต่ำและระดับต่ำมากของทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานที่บ้านในเรื่องอื่น ๆ เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 น้อย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 5.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของปัญหา และอุปสรรคจากการทำงานที่บ้าน (WFH) กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล

ปัญหาและอุปสรรค จากการทำงานที่บ้าน (WFH)	ttb	BAY	SCB
การเชื่อมต่อระบบขององค์กร	0.78 สูง	0.92 สูงมาก	0.76 สูง
การรับส่งเอกสาร	0.40 ต่ำ	0.95 สูงมาก	0.01 ต่ำมาก
การประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ	0.44 ต่ำ	0.02 ต่ำมาก	0.13 ต่ำมาก
การพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน	0.23 ต่ำมาก	0.95 สูงมาก	0.02 ต่ำมาก
ความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต	0.12 ต่ำมาก	0.04 ต่ำมาก	-0.16 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม
ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน	0.06 ต่ำมาก	0.84 สูง	-0.06 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม
เฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน	0.19 ต่ำมาก	-0.09 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	-0.04 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม
เสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ	-0.21 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	-0.08 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	-0.12 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม
แสงสว่าง	-0.03 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	0.17 ต่ำมาก	-0.20 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม
อุณหภูมิ คุณภาพอากาศ	-0.10 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	0.59 ปานกลาง	-0.29 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ปัญหาและอุปสรรค จากการทำงานที่บ้าน (WFH)	ttb	BAY	SCB
บรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน	-0.05 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	-0.25 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	-0.07 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม
ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์มือถือ	0.04 ต่ำมาก	-0.58 ปานกลาง ในทิศทางตรงกันข้าม	-0.00 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม
ความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว	0.24 ต่ำมาก	0.02 ต่ำมาก	-0.11 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม

หมายเหตุ: ttb ธนาคารทหารไทยธนชาต
BAY ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
SCB ธนาคารไทยพาณิชย์

จากตารางที่ 5.16 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรค จากการทำงานที่บ้าน (WFH) กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ปัญหาเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับสูงมากในกรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาต แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับสูงในกรณีธนาคารไทยพาณิชย์ และแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับปานกลางสำหรับกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ระดับสูงและระดับสูงมากของทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานที่บ้านในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 มากในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานที่บ้านในเรื่องอื่น ๆ แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับต่ำและต่ำมากในทั้ง 3 กรณีศึกษา จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับต่ำและระดับต่ำมากของทั้ง 3 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานที่บ้านในเรื่องอื่น ๆ เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 น้อย

ตารางที่ 5.16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของปัญหา และอุปสรรคจากการทำงานที่บ้าน (WFH) กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ปัญหาและอุปสรรค จากการทำงานที่บ้าน (WFH)	ttb	BAY	SCB
การเชื่อมต่อระบบขององค์กร	0.92 สูงมาก	0.59 ปานกลาง	0.85 สูง
การรับส่งเอกสาร	-0.25 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	0.02 ต่ำมาก	0.20 ต่ำมาก
การประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ	0.08 ต่ำมาก	0.26 ต่ำมาก	0.08 ต่ำมาก
การพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน	0.11 ต่ำมาก	0.16 ต่ำมาก	0.31 ต่ำ
ความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต	0.29 ต่ำมาก	0.40 ต่ำ	-0.06 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม
ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน	0.26 ต่ำมาก	0.29 ต่ำมาก	0.18 ต่ำมาก
เฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน	0.03 ต่ำมาก	-0.05 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	0.19 ต่ำมาก
เสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ	0.02 ต่ำมาก	0.24 ต่ำมาก	0.00 ต่ำมาก
แสงสว่าง	-0.10 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	0.21 ต่ำมาก	-0.04 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ปัญหาและอุปสรรค จากการทำงานที่บ้าน (WFH)	ttb	BAY	SCB
อุณหภูมิ คุณภาพอากาศ	-0.42 ต่ำ ในทิศทางตรงกันข้าม	0.04 ต่ำมาก	0.02 ต่ำมาก
บรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน	-0.06 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	-0.09 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	0.06 ต่ำมาก
ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์มือถือ	-0.05 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	0.02 ต่ำมาก	-0.25 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม
ความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว	0.39 ต่ำ	-0.08 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	-0.21 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม

หมายเหตุ: ttb ธนาคารทหารไทยธนชาต
BAY ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
SCB ธนาคารไทยพาณิชย์

จากตารางที่ 5.17 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรค จากการทำงานที่บ้าน (WFH) กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ

กรณีศึกษาธนาคารทหารไทยธนชาตไม่มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานที่บ้านและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19 ในกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ

ปัญหาเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับสูงมากในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา แสดงค่าความสัมพันธ์ระดับสูงในกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับสูงมากและระดับสูงของทั้ง 2 กรณีศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานที่บ้านในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและปัญหาและอุปสรรค

จากการทำงานในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 มากในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ

ปัญหาเรื่องการรับส่งเอกสาร ปัญหาเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ และการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับสูงในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับสูง จากผลการวิเคราะห์ พบว่าจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานที่บ้านในเรื่องปัญหาการรับส่งเอกสาร ปัญหาเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ และการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนของธนาคารกรุงศรีอยุธยามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม ทั้งนี้ปัญหาการทำงานจากบ้านดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 มากในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการธนาคารไทยพาณิชย์

ปัญหาเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับสูงในกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับสูง จากผลการวิเคราะห์ พบว่าจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานที่บ้านในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนของธนาคารไทยพาณิชย์มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานในเรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 มากในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการธนาคารไทยพาณิชย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นแสดงค่าความสัมพันธ์ระดับสูงมากในกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานแสดงความสัมพันธ์ระดับสูงมาก จากผลการวิเคราะห์ พบว่าจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานที่บ้านในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นของกรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานช่วงสถานการณ์ Covid-19 มากในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ตารางที่ 5.17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความจำเป็นของปัญหา และอุปสรรคจากการทำงานที่บ้าน (WFH) กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ

ปัญหาและอุปสรรค จากการทำงานที่บ้าน (WFH)	ttb	BAY	SCB
การเชื่อมต่อระบบขององค์กร	0.00	1.00	0.86
	ไม่มีความสัมพันธ์	สูงมาก	สูง
การรับส่งเอกสาร	0.00	-1.00	0.45
	ไม่มีความสัมพันธ์	ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	ต่ำ
การประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ	0.00	-1.00	0.49
	ไม่มีความสัมพันธ์	ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	ต่ำ
การพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน	0.00	-1.00	0.75
	ไม่มีความสัมพันธ์	ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม	สูง
ความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต	0.00	0.00	-0.50
	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์	ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม
ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน	0.00 ไม่มีความสัมพันธ์	0.00 ไม่มีความสัมพันธ์	-0.60 ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม
เฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน	0.00 ไม่มีความสัมพันธ์	0.00 ไม่มีความสัมพันธ์	0.09 ต่ำมาก
เสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ	0.00 ไม่มีความสัมพันธ์	0.00 ไม่มีความสัมพันธ์	0.70 ปานกลาง
แสงสว่าง	0.00 ไม่มีความสัมพันธ์	0.00 ไม่มีความสัมพันธ์	0.41 ต่ำ
อุณหภูมิ คุณภาพอากาศ	0.00 ไม่มีความสัมพันธ์	0.00 ไม่มีความสัมพันธ์	0.53 ปานกลาง
บรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน	0.00 ไม่มีความสัมพันธ์	0.00 ไม่มีความสัมพันธ์	0.09 ต่ำมาก
ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์มือถือ	0.00	1.00	0.05
	ไม่มีความสัมพันธ์	สูงมาก	ต่ำมาก
ความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว	0.00	0.00	0.19
	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์	ต่ำมาก

หมายเหตุ: ttb ธนาคารทหารไทยธนชาต BAY ธนาคารกรุงศรีอยุธยา SCB ธนาคารไทยพาณิชย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 6
สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

ในบทที่ 6 นี้จะเป็นการสรุปผลการศึกษาที่ได้จากการเก็บและรวบรวมข้อมูลจากกรณีศึกษา และการวิเคราะห์ผลจากการศึกษาจากบทก่อนหน้านี้ พร้อมทั้งอภิปรายผลในเรื่องรูปแบบการทำงานของสายงานลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคล ลูกค้าธุรกิจ และกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ รวมถึงปัญหาที่พบจากการทำงานจากสถานที่อื่น ๆ นอกเหนือจากการทำงานในสำนักงาน

6.1 สรุปผลการศึกษา

องค์การอนามัยโลก (WHO) ประกาศ COVID-19 เข้าสู่ภาวะระบาดใหญ่เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2563 โดยได้ออกแถลงการณ์ระบุว่าไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรค COVID-19 ได้เข้าสู่ภาวะแพร่ระบาดหลังมีการลุกลามไปยังหลายประเทศในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลก COVID-19 เป็นโรคที่เกิดจากไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ที่มีชื่อว่า Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 หรือ SARS-CoV-2 ที่เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย สาธารณรัฐประชาชนจีน สถานการณ์ COVID-19 ส่งผลกระทบต่อการใช้สถานที่ทำงาน โดยเพื่อเป็นการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรคและความต่อเนื่องทางธุรกิจ องค์กรต่าง ๆ มีนโยบายให้พนักงานทำงานจากบ้าน และในการทำงานจากสถานที่ ๆ นอกเหนือจากสำนักงาน ซึ่งจะต้องคำนึงถึงลักษณะการทำงานและความสำคัญของงาน ถึงแม้ว่าจะมีการใช้นโยบายให้พนักงานทำงานจากบ้านพนักงานบางคนยังคงมีความจำเป็นต้องเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานอยู่ จึงเป็นที่มาของการศึกษารูปแบบการทำงานที่เกิดขึ้นในเชิงลักษณะการทำงานที่ไม่จำเป็นต้องใช้สำนักงานส่งผลให้ความต้องการการใช้พื้นที่สำนักงานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เพื่อนำไปใช้วางแผนและบริหารจัดการพื้นที่ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักคิดในการบริหารจัดการทรัพยากรทางกายภาพ มีองค์ประกอบที่สัมพันธ์กัน 3 เรื่องด้วยกันด้วยกัน ได้แก่ คน (People) สถานที่ (Place) และ ขั้นตอน (Process) มีแนวคิดพื้นฐานคือการบริหารจัดการให้ทรัพยากรกายภาพทำหน้าที่สนองตอบกิจกรรมขององค์กรและสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานในองค์กร โดยการบริหารจัดการพื้นที่ในช่วงการเปลี่ยนแปลงองค์กรคำนึงถึงปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการเปลี่ยนแปลงฝั่งอุปสงค์ (Demand) ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ส่วนด้วยกันคือ 1) ด้านขององค์กร ได้แก่ การตลาด ภาพลักษณ์ วัฒนธรรม และ ด้านบุคลากร ได้แก่ ความพึงพอใจ สุขภาพ

ความปลอดภัยเป็นต้น 2) เหตุการณ์อื่น ๆ เช่น โรคระบาด และปัญหาการเปลี่ยนแปลงในฝั่งของอุปทาน (Supply) ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ส่วนด้วยกันคือ 1) รูปแบบการจัดพื้นที่ในองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงระยะเวลา 2) ความไม่มีมาตรฐาน พื้นที่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน การขยายตัวขององค์กร เป็นต้น

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีการเก็บและรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จากกรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 3 แห่งที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจัดให้เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบในประเทศ (D-SIBs) ได้แก่ ธนาคารทหารไทยธนชาต ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารไทยพาณิชย์ เฉพาะพนักงานที่ทำงานที่อาคารสำนักงานใหญ่ จำนวน 1,011 คน ในสังกัดกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าธุรกิจ และกลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ เพื่อศึกษาถึงสถานที่ทำงานและรูปแบบการทำงานของพนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 และศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ามาใช้สถานที่ทำงานของพนักงานในสถานการณ์ COVID-19

จากกรณีศึกษาทั้ง 3 กรณีศึกษาพบว่าพนักงานเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงาน ทำงานจากบ้าน และทำงานจากนอกสถานที่ ๆ ไม่ใช่ทำงานในพื้นที่สำนักงานและไม่ใช่การทำงานจากบ้าน โดยมีการเข้าทำงานที่พื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 จำนวน 2 วันต่อสัปดาห์ 3 วันต่อสัปดาห์ และ 5 วันต่อสัปดาห์ โดยพบว่าระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานระดับปานกลางถึงสูงในลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเองและหรือส่งต่อข้อมูลไปยังกลุ่มงานอื่น ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูลและลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลองทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ ส่วนลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักทั้ง 3 กรณีศึกษาให้ความเห็นว่ามีความจำเป็นในระดับต่ำ ในเรื่องระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้านพบว่าปัญหาเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการนั่งทำงานและความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวมีระดับความจำเป็นสูงทั้งจาก 3 กรณีศึกษาและปัญหาจากการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ และปัญหาแสงสว่างจากการทำงานจากบ้านมีระดับความจำเป็นระดับต่ำจากทั้ง 3 กรณีศึกษา

จากการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานนั้น พบว่าลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ และปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานที่บ้านในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19

6.2 อภิปรายผลการศึกษา

6.2.1 รูปแบบการทำงานและการใช้พื้นที่ทำงานในช่วงสถานการณ์โรคระบาดของ COVID-19 และนโยบายการทำงานจากบ้าน Work From Home (WFH)

รูปแบบในการทำงานและการใช้พื้นที่ทำงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ซึ่งองค์กรต่าง ๆ ได้มีการประกาศใช้นโยบายการทำงานจากบ้าน Work From Home โดยความเข้าใจว่านโยบายการทำงานจากบ้านคือการทำงานจากที่บ้านเท่านั้น อย่างไรก็ตามผลการศึกษาพบว่ามีรูปแบบการทำงานและการใช้พื้นที่ทำงานมากกว่าหนึ่งรูปแบบ ในทั้ง 3 กรณีศึกษาและ 3 กลุ่มงาน การค้นพบนี้ยืนยันว่า ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 เมื่อมีการประกาศใช้นโยบายการทำงานจากบ้าน Work From Home โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคการธนาคาร ในกลุ่มงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ประกอบทั้งลูกค้ารายบุคคลและลูกค้ารายบริษัท หรือกลุ่มงานที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนหรือที่เรียกว่ากลุ่มงานหลังบ้าน จะพบว่ามีรูปแบบการทำงานแบบ Work From Home 3 รูปแบบ และรูปแบบการทำงานทั้ง 3 แบบนี้มีอยู่ในแต่ละกลุ่มงาน ในแต่ละรูปแบบก็จะมีการใช้สถานที่ทำงาน คือ ทำงานที่สำนักงาน ทำงานจากบ้าน และทำงานจากที่ไม่ใช่สำนักงานและไม่ใช่จากบ้าน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อมูลว่าในช่วงสถานการณ์ที่องค์กรมีนโยบายให้มีการทำงานจากบ้านนั้น พนักงานสามารถทำงานจากสถานที่หลายแห่ง เช่น สำนักงานของลูกค้า ร้านกาแฟ โรงแรม เป็นต้น ทั้งนี้การเลือกรูปแบบการทำงานในแต่ละกลุ่มงานในกรณีศึกษานั้นขึ้นอยู่กับความต้องการเฉพาะและความเหมาะสมของงานที่ทำอยู่

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

6.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานในช่วงที่มีนโยบายการทำงานจากบ้าน

สถานการณ์ COVID-19 ทำให้พนักงานทุกองค์กร ได้มีการปรับตัวสามารถทำงานจากทางไกล การติดต่องานกับพนักงานในกลุ่มหรือข้ามกลุ่มนั้นแต่ละองค์กรก็มีเทคโนโลยีที่พัฒนาให้การพูดคุย สื่อสารกันหรือแม้กระทั่งได้เห็นหน้ากันผ่านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ แอปพลิเคชันต่าง ๆ ได้แบบไร้รอยต่อ ตลอดจนเทคโนโลยีนั้นสามารถรองรับให้มีการประชุมกันโดยที่พนักงานไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อเข้ามาใช้ห้องประชุม แต่อย่างไรก็ตามจากผลการศึกษาพบว่ามีปัจจัยดังต่อไปนี้ที่ส่งผลให้พนักงานเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงาน

1) ปัจจัยจากลักษณะการทำงาน

ลักษณะงานที่ต้องพบปะบุคคลภายนอกในสำนักงานของตนเอง ลักษณะงานดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการจัดการประสบการณ์ของลูกค้าและสอดคล้องกับคุณค่าของแบรนด์องค์กร การ

ปฏิบัติงานในรูปแบบนี้สามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าให้แข็งแกร่ง โดยมีแนวทางที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยทั่วไปผู้จัดการความสัมพันธ์จะเป็นผู้ที่มีมีบทบาทสำคัญในการดูแลลูกค้า ในช่วงเวลาวิกฤต เช่น การระบาดของ COVID-19 ความรับผิดชอบหลักของพนักงานกลุ่มนี้คือการรักษาความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับลูกค้า และตรวจสอบให้แน่ใจว่าลูกค้าของธนาคารได้รับการตอบสนองความต้องการแม้ในสถานการณ์ที่ท้าทาย ซึ่งมีข้อควรพิจารณาที่สำคัญบางประการสำหรับผู้จัดการความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 เช่น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญยิ่งขึ้นในช่วงวิกฤต ต้องติดต่อลูกค้าของเป็นประจำเพื่อแจ้งข้อมูลอัปเดต แจ้งข้อกังวล และเสนอการสนับสนุน ใช้ช่องทางต่างๆ เช่น อีเมล โทรศัพท์ การประชุมทางวิดีโอ หรือโซเชียลมีเดียเพื่อเชื่อมต่อ และแน่นอนที่สุดที่บางสถานการณ์จำเป็นต้องใช้สถานที่ทำงานเพื่อการสื่อสารในเรื่องที่ช่องทางอื่นไม่สามารถรองรับได้

ลักษณะงานที่พนักงานต้องทำการทดลองไม่ว่าจะเป็นการทดลองระบบหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ นั้นก็ได้ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน แม้ในช่วงการระบาดของ COVID-19 การทดสอบระบบงานต่าง ๆ ยังคงเป็นส่วนสำคัญของวงจรชีวิตการพัฒนาซอฟต์แวร์ในอุตสาหกรรมการธนาคาร การทดสอบระบบต้องมีการดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าระบบหรือแอปพลิเคชันตรงตามความต้องการทางธุรกิจ ทำงานได้อย่างถูกต้อง และพร้อมสำหรับการใช้งาน อย่างไรก็ตามการระบาดใหญ่ของ COVID-19 ได้ก่อให้เกิดความท้าทายและข้อพิจารณาบางประการสำหรับการทดสอบระบบงาน เช่น การทดสอบระยะไกลอาจจะทำได้ด้วยความยากลำบาก หากการทดสอบระบบจำเป็นต้องดำเนินการจากระยะไกลเพราะมาตรการรักษาระยะห่าง ซึ่งผู้เข้าร่วมทดสอบระบบจำเป็นต้องใช้ประโยชน์จากเครื่องมือการทำงานร่วมกัน การแชร์หน้าจอ การประชุมทางวิดีโอ และวิธีการสื่อสารระยะไกลอื่นๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทดสอบและให้ข้อเสนอแนะ การตั้งค่าสภาพแวดล้อมการทดสอบ องค์กรอาจต้องให้การเข้าถึงระยะไกลเป็นการเข้าถึงไปยังสภาพแวดล้อมการทดสอบ รวมถึงสภาพแวดล้อมเสมือนจริงหรือบนคลาวด์ เพื่อให้ผู้ทดสอบดำเนินการทดสอบจากสถานที่ที่เกี่ยวข้อง ทดสอบข้อมูลและความปลอดภัย การตรวจสอบความพร้อมใช้งานของข้อมูลทดสอบที่เหมาะสมในขณะที่รักษาความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลกลายเป็นเรื่องสำคัญ องค์กรต้องใช้มาตรการที่จำเป็นเพื่อปกป้องข้อมูลที่ละเอียดอ่อนระหว่างระยะไกล การสื่อสารและการทำงานร่วมกัน ช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจนมีความสำคัญยิ่งขึ้นในระหว่างการทดสอบระบบระยะไกล การประชุมทางวิดีโอ อีเมล แพลตฟอร์มการแชท และเครื่องมือการจัดการโครงการเป็นประจำสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารและการทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้ใช้ทางธุรกิจ ผู้ทดสอบ และทีมพัฒนา การดำเนินการทดสอบและการติดตามข้อบกพร่อง ผู้ทดสอบจำเป็นต้องรายงานข้อบกพร่องอย่างถูกต้องและให้ข้อมูลโดยละเอียดแก่นักพัฒนาระบบเพื่อการแก้ไข องค์กรอาจต้องใช้เครื่องมือติดตามปัญหาหรือแพลตฟอร์มการทำงานร่วมกันเพื่อบันทึก ติดตาม และแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งงานต่าง ๆ ดังกล่าวยังคงเป็นขั้นตอนสำคัญในการรับประกันคุณภาพและความสามารถในการใช้งานของระบบธนาคาร

และแอปพลิเคชัน องค์กรต่าง ๆ ต้องมีแนวทางปฏิบัติในการทดสอบเพื่อให้แน่ใจว่าสามารถดำเนินการการทดสอบระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยยังคงรักษามาตรการความปลอดภัยในช่วงเวลาที่ท้าทายเหล่านี้

2) ปัจจัยจากปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH)

ปัญหาด้านเทคโนโลยีที่ทำให้ไม่สามารถเชื่อมต่อระบบขององค์กรได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้พนักงานต้องเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงาน การพึ่งพาเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานจากที่บ้าน นอกเหนือจากการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร อาจจะพบปัญหาคอมพิวเตอร์ทำงานผิดปกติ หรือปัญหาความเข้ากันได้ของซอฟต์แวร์อาจทำให้การทำงานจากบ้านหยุดชะงัก ทำให้เกิดความล่าช้า และนำไปสู่ความยุ่งยาก โดยปกติหากพนักงานทำงานที่สำนักงานพนักงานจะมีแผนกไอทีพร้อมที่เข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ผิดจากการทำงานจากบ้านที่ไม่ได้มีแผนกไอทีเข้ามาแก้ปัญหาได้ทันท่วงที รายละเอียดของปัญหาดังกล่าวอาจจะประกอบไปด้วย ปัญหาการเชื่อมต่อเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (VPN) เพื่อรักษาความปลอดภัยการเข้าถึงเครือข่ายจากระยะไกล หากพนักงานทำงานจากบ้านประสบปัญหาในการเชื่อมต่อกับ VPN ของบริษัท สิ่งที่อาจจะต้องลองทำก่อนคือการตรวจสอบการตั้งค่า VPN รวมถึงที่อยู่เซิร์ฟเวอร์ ข้อมูลรับรองการเข้าสู่ระบบ รีสตาร์ทอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แล้วพยายามเชื่อมต่ออีกครั้ง ปิดใช้งานไฟร์วอลล์หรือซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสชั่วคราวเพื่อดูว่าทำให้เกิดข้อขัดแย้งหรือไม่ และสุดท้ายให้ติดต่อแผนกไอทีอีกครั้งหากยังมีปัญหาการเชื่อมต่อเครือข่ายอยู่ ปัญหาความเข้ากันได้ของซอฟต์แวร์ เมื่อทำงานจากที่บ้านพนักงานอาจใช้แอปพลิเคชันซอฟต์แวร์อื่น ปัญหาความเข้ากันได้อาจเกิดขึ้นเมื่อใช้เครื่องมือหรือรูปแบบไฟล์เฉพาะ หากปัญหานี้เกิดขึ้นจะต้องพิจารณาการแก้ไขโดยการตรวจสอบให้แน่ใจว่าแอพพลิเคชั่นซอฟต์แวร์ของพนักงานเป็นเวอร์ชั่นล่าสุด ตรวจสอบความต้องการของระบบของซอฟต์แวร์ที่กำลังใช้ และตรวจสอบว่าคอมพิวเตอร์ของพนักงานตรงตามข้อกำหนดเหล่านั้น หากยังคงประสบปัญหาดังกล่าวเมื่อทำงานจากที่บ้าน การติดต่อแผนกไอทีก็จะเป็นทางออกในที่สุด

6.2.3 ปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้านในช่วงสถานการณ์ COVID-19

การทำงานแบบ Work From Home (WFH) ไม่ใช่มีแต่ข้อดี ยังมีข้อที่เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ด้วย ดังเช่นจากผลสำรวจ พบว่าปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้านในเรื่องเฟอร์นิเจอร์ไม่รองรับและบรรยากาศไม่เหมาะสมสำหรับการทำงาน รวมถึงมีความไม่สมดุลระหว่างระยะเวลาการทำงานและเวลาส่วนตัว มีระดับความจำเป็นในระดับสูงทั้ง 3 กรณีศึกษา ถึงแม้ว่าค่าความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานและปัญหาดังกล่าวไม่ได้อยู่ในระดับสูง แต่ก็เป็นปัญหาที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ซึ่งหากละเลยการแก้ไขดูแลปัญหาดังกล่าวอาจก่อให้เกิดผลเสียกับองค์กรในระยะยาวได้

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเฟอร์นิเจอร์ไม่รองรับการทำงาน โดยทั่วไปองค์กรต่าง ๆ มักจะจัดหาโต๊ะและเก้าอี้ทำงานที่ออกแบบตามหลักสรีรศาสตร์เพื่อความสะดวกสบายและประสิทธิภาพสูงสุด อย่างไรก็ตาม เมื่อทำงานจากที่บ้าน หลายคนอาจไม่สามารถเข้าถึงอุปกรณ์ที่เหมาะกับการทำงานในระดับเดียวกัน ซึ่งนำไปสู่ความรู้สึกไม่สบาย ท่าทางที่ไม่ดี และความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นของปัญหาเกี่ยวกับระบบกล้ามเนื้อและกระดูก

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องบรรยากาศไม่เหมาะสมสำหรับการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นที่บ้านพนักงานมีสิ่งรบกวนต่างๆ เช่น งานบ้าน สมาชิกในครอบครัว สัตว์เลี้ยง หรือเพื่อนบ้านที่ส่งเสียงดัง สิ่งรบกวนเหล่านี้สามารถขัดจังหวะขั้นตอนการทำงาน ขัดขวางสมาธิ และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของการทำงาน รวมทั้งการทำงานจากระยะไกลอาจทำให้รู้สึกโดดเดี่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่ชอบปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อหน้ากับเพื่อนร่วมงานสามารถนำไปสู่ความรู้สึกเหงา แรงจูงใจในการทำงานอาจลดลง

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความไม่สมดุลระหว่างระยะเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว เมื่อบ้านของพนักงานงานกลายเป็นทั้งบ้านและที่ทำงาน การกำหนดขอบเขตระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวอาจเป็นเรื่องยาก เส้นแบ่งระหว่างชั่วโมงทำงานกับเวลาส่วนตัวอาจเกิดความเหลื่อมล้ำนำไปสู่ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานขึ้น ผลผลิตลดลง และมีความเครียดเพิ่มขึ้น

6.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเป็นการเจาะข้อมูลเชิงลึก

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมตัวแปรปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานนอกเหนือจากตัวแปรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ เช่น ตัวแปรสำหรับการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานจากบ้าน ตัวแปรประเมินความแข็งแรงของวัฒนธรรมองค์กรในช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงานจากบ้าน เป็นต้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บรรณานุกรม

Doeffler, R. K. (2013). Tools for collaborative and interactive workplace solutions. Retrieved from https://www.ifmaseattle.org/symposium/2013/2013-doefler-workplace.pdf

Duffy, F. (1997). *The NEW Office*. London: Conran Octopus, Ltd.

Fauziah, W. Y., Yusoff, W. F., Kian, T. S., & Idris, M. T. (2013). Herzberg's Two-Factor Theory on Work Motivation: Does it Works for Today's Environment? *Global journal of commerce and Management, 2*(5), 18-22.

Kurland, N. B., & Bailey, D. E. (1999). Telework: The advantages and the challenges of working here, there, anywhere, and anytime. *Organizational dynamics, 28*(2), 53-68.

Mindrila, D., & Phoebe, B. M. (2017). Scatterplots and Correlation. Retrieved from Https://www.westga.edu/academics/research/vrc/assets/docs/scatterplots_and_correlation_notes.pdf

กรมควบคุมโรค. (2563). *กรมควบคุมโรค แนะประชาชนเพิ่มระยะห่างทางสังคม "Social Distancing" กับ 8 วิธีป้องกันโรคโควิด-19.* https://ddc.moph.go.th/brc/news.php?news=12278&deptcode=brc

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). *ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส.11/2564 เรื่องรายชื่อธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบ (Domestic systemically important banks : D-SIBs).* เข้าถึงได้จาก https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2564/ThaiPDF/25640149.pdf.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564b). *มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19.* เข้าถึงได้จาก https://www.bot.or.th/covid19/Pages/content/retail/measures/default.aspx

เนตร์พัณณา ยาวิราช. (2550). *การจัดการสมัยใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ล กรุ๊ป.

ปิยพร อรุณเกรียงไกร. (2560). *แบงก์ชาติคุมเข้ม 5 ธนาคารใหญ่ ป้องกันความเสี่ยง เพิ่มเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ.* เข้าถึงได้จาก https://thestandard.co/bot-domestic-systemically-important-banks/.

ภัสธีญา ชัยพรมมา. (2565). ปัญหาและอุปสรรคในการ work from home ในช่วงสถานการณ์ที่มีการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). *วารสารโครงการทวิปริญญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 1-11.

มาลินี ศรีสุวรรณ. (2542). *ความรู้เกี่ยวกับการออกแบบอาคารสาธารณะประเภทต่าง ๆ*. กรุงเทพฯ: คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

วัลยา พัฒนพีระเดช. (2562). *เอกสารประกอบการสอนวิชา 2501605 สถาปัตยกรรมเบื้องต้น*. ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, & สมชาย หิรัญกิตติ. (2544). การบริหารสำนักงานแบบใหม่. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.

เสริชย์ โชติพานิช. (2553). *การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสริชย์ โชติพานิช, & วัลยา พัฒนพีระเดช. (2563). *การบริหารทรัพยากรกายภาพเชิงกลยุทธ์.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

แบบสอบถาม

แบบสำรวจฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพื้นที่ทำงานในช่วง COVID-19 และนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์สำหรับการพัฒนาคุณภาพสถานที่ทำงานให้มีประสิทธิภาพตอบสนองต่อการใช้งานจริง และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยแบบสอบถามนี้ คาดว่าจะใช้เวลาไม่เกิน 10 นาที

ตอนที่ 1 : ข้อมูลรายบุคคลและลักษณะงานโดยทั่วไป

สำหรับเจ้าหน้าที่

1. **องค์กรที่คุณทำงานอยู่** □□□□
   - ○ [1]ธนาคารทหารไทยธนชาต
   - ○ [2]ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
   - ○ [3]ธนาคารไทยพาณิชย์
2. **คุณทำงานอยู่ที่อาคารสำนักงานใหญ่ใช่หรือไม่** □□□□
   - ○ [1]ใช่
   - ○ [2]ไม่ใช่
3. **ฝ่ายงานของคุณ** □□□□
   - ○ [1]กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ
   - ○ [2]กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล
   - ○ [3]กลุ่มลูกค้าธุรกิจ
4. **จำนวนวันในการเข้าทำงานที่อาคารสำนักงานในช่วง COVID-19** □□□□
   - ○ [0]ไม่ต้องเข้าอาคารสำนักงาน
   - ○ [1]1 วันต่อสัปดาห์
   - ○ [2]2 วันต่อสัปดาห์
   - ○ [3]3 วันต่อสัปดาห์
   - ○ [4]4 วันต่อสัปดาห์
   - ○ [5]5 วันต่อสัปดาห์
   - ○ [6]6 วันต่อสัปดาห์
   - ○ [7]7 วันต่อสัปดาห์
5. **คุณทำงานจากที่ใดบ้างในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)** □□□□
   - ○ [1]สำนักงานหลัก
   - ○ [2]สำนักงานสำรอง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

○ [3]บ้าน

○ [4]อื่น ๆ (โปรดระบุ .....)

6. คุณเคยทำงานที่บ้านในช่วงสถานการณ์ COVID-19 หรือไม่ □□□□

○ [1]เคยทำ

○ [0]ไม่เคยทำ (ข้ามไปตอบข้อ 8.)

ตอนที่ 2 : ความคิดเห็นในเรื่องความจำเป็นของการเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19 ต่อปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากบ้าน

7. คุณมีความคิดเห็นอย่างไรในเรื่องความจำเป็นของการเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19 ต่อปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากบ้านดังต่อไปนี้ (เมื่อ 1 = น้อยที่สุด และ 5 = มากที่สุด)

	1 น้อยที่สุด	**2 น้อย**	**3 ปานกลาง**	**4 มาก**	**5 มากที่สุด**	สำหรับเจ้าหน้าที่
7.1 ตามความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานจากบ้าน **เรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กร** มีผลทำให้ท่านต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19	○	○	○	○	○	□□□□
7.2 ตามความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานจากบ้าน **เรื่องการรับส่งเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน** มีผลทำให้ท่านต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19	○	○	○	○	○	□□□□
7.3 ตามความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานจากบ้าน **เรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ** มีผลทำให้ท่านต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19	○	○	○	○	○	□□□□
7.4 ตามความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานจากบ้าน **เรื่องการพูดคุยหารือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน** มีผลทำให้ท่านต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19	○	○	○	○	○	□□□□

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด	สำหรับเจ้าหน้าที่
7.5 ตามความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานจากบ้าน **เรื่องความเสถียรของการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต** มีผลทำให้ท่านต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19	○	○	○	○	○	□□□□
7.6 ตามความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานจากบ้าน **เรื่องความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน** มีผลทำให้ท่านต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19	○	○	○	○	○	□□□□
7.7 ตามความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานจากบ้าน **เรื่องการมีเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน** มีผลทำให้ท่านต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19	○	○	○	○	○	□□□□
7.8 ตามความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานจากบ้าน **เรื่องการมีเสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ** มีผลทำให้ท่านต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19	○	○	○	○	○	□□□□
7.9 ตามความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานจากบ้าน **เรื่องแสงสว่าง** มีผลทำให้ท่านต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19	○	○	○	○	○	□□□□
7.10 ตามความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานจากบ้าน **เรื่องอุณหภูมิ คุณภาพอากาศ** มีผลทำให้ท่านต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19	○	○	○	○	○	□□□□
7.11 ตามความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานจากบ้าน **เรื่องบรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน** มีผลทำให้ท่านต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19	○	○	○	○	○	□□□□
7.12 ตามความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานจากบ้าน **เรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟ ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์มือถือ** มีผลทำให้ท่านต้องเข้ามาทำงาน	○	○	○	○	○	□□□□

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด	สำหรับเจ้าหน้าที่
ที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19						
7.13 ตามความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานจากบ้าน **เรื่องความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว** มีผลทำให้ท่านต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19	○	○	○	○	○	□□□□

7.14 ตามความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานจากบ้าน เรื่องอื่นใดอีก ที่มีผลทำให้ท่านต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19 (โปรดระบุ) □□□□

……

ตอนที่ 3: ความคิดเห็นในเรื่องความจำเป็นของการเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19 ต่อลักษณะการทำงาน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

8. คุณมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับความจำเป็นของการเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19 ต่อลักษณะการทำงานดังต่อไปนี้ (เมื่อ 1 = ไม่จำเป็น และ 5 = จำเป็นมากที่สุด)

	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด	สำหรับเจ้าหน้าที่
8.1 **ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว** เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานโทรศัพท์ งานเอกสาร อาจจะมีการออกไปประชุมบ้างบางครั้ง ทำให้ท่านมีความจำเป็นที่จะต้องทำในพื้นที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19	○	○	○	○	○	□□□□
8.2 **ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก ตั้งแต่กลุ่มเล็กไป**	○	○	○	○	○	□□□□

	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด	สำหรับเจ้าหน้าที่
จนถึงกลุ่มใหญ่ ไม่ได้ทำงานส่วนใหญ่ที่โต๊ะทำงานแต่มีการกลับมาโต๊ะทำงานบ่อยครั้ง ทำให้ท่านมีความจำเป็นที่จะต้องทำในพื้นที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19						
8.3 **ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเองและหรือส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่น** เป็นวัตถุประสงค์ที่ทำให้คุณมีความจำเป็นต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19	○	○	○	○	○	□□□□
8.4 **ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กรที่เข้ามาในสำนักงานตนเอง** เป็นวัตถุประสงค์ที่ทำให้คุณมีความจำเป็นต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19	○	○	○	○	○	□□□□
8.5 **ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ทั้งโต๊ะทำงาน อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล** เป็นวัตถุประสงค์ที่ทำให้คุณมีความจำเป็นต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19	○	○	○	○	○	□□□□
8.6 **ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ** เป็นวัตถุประสงค์ที่ทำให้คุณมีความจำเป็นต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19	○	○	○	○	○	□□□□

8.7 ท่านคิดว่า มีลักษณะการทำงานอื่นใดอีก ที่เป็นวัตถุประสงค์ที่ทำให้คุณมีความจำเป็นต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19 (โปรดระบุ) □□□□

……

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย Chulalongkorn University

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล ศิริพร เลิศอภิรังษี

วัน เดือน ปี เกิด 7 เมษายน 2516

สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University