

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านการทำงานจากที่บ้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน
ความพึงพอใจในงาน และแรงจูงใจในการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
หน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย

CAUSAL RELATIONSHIP OF WORK-FROM-HOME FACTORS, WORK ENVIRONMENT,
JOB SATISFACTION, AND WORK MOTIVATION ON THE JOB PERFORMANCE OF
SUPPORT UNIT'S STAFF OF LARGE COMMERCIAL BANKS IN THAILAND

ประเสริฐศักดิ์ โพธิ์ทอง¹ และทศพล ปรีชาศิลป์²
Prasertsak Phothong¹ and Thotsapon Preechasin²

¹อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
²อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

¹Lecturer, Master of Business Administration Program, Graduate School,
Western University

²Lecturer, Bachelor of Business Administration Program in Management,
Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University
of Technology Suvarnabhumi

E-mail ¹Prasertsak.ph@western.ac.th ²Thotsapon.p@rmutsb.ac.th

Received April 09,2024
Revised August 06,2024
Accepted August 23,2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและศึกษาอิทธิพลของปัจจัย
ด้านการทำงานจากที่บ้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และแรงจูงใจในการ
ทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ใน
ประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของ
ประเทศไทย จำนวน 420 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ
วิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการศึกษาพบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยการทำงานจากที่บ้าน
สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพการ
ทำงาน มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สำหรับการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการ
ทำงานจากที่บ้าน พบว่ามีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน
แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อ
ความพึงพอใจในงาน สำหรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจใน
งานมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคาร

พาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย ส่วนปัจจัยการทำงานจากที่บ้านไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย

คำสำคัญ

การทำงานจากที่บ้าน แรงจูงใจในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ABSTRACT

This study aimed to investigate the causal relationships and and explore influence of work-from-home factors, work environment, job satisfaction, and motivation towards work performance of support unit staff of large commercial banks in Thailand. The sample group consists of 420 staff members from the support unit of large commercial banks in Thailand by using a multi-stage random. using a multi-stage random sampling method. A questionnaire was used as the research tool. The statistics used in data analysis is structural equation modeling analysis.

The study indicated that the causal relationship of work-from-home factors, work environment, work motivation, job satisfaction, and job performance were consistent with the empirical data. In terms of the study of the influence of work-from-home factors, thes were found that those factors directly influenced on job satisfaction, work environment, motivation, and environment. Work motivation had a direct influence on job satisfaction, as well. Regarding the context of the working environment, motivation and job satisfaction had a direct influence on the performance of staff in the support unit of large commercial banks in Thailand. However, the work-from-home factor had not had direct influence on the performance of support staff of large commercial banks in Thailand.

Keywords

Work from home, Work motivation, Staff's work performance

ความสำคัญของปัญหา

การแพร่ระบาดครั้งยิ่งใหญ่ของโรคเชื้อไวรัสโคโรนาหรือที่เรียกว่าโควิด-19 ซึ่งเป็นโรคอุบัติใหม่เกิดขึ้นที่เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีนเมื่อเดือนธันวาคม 2019 โดยระบาดอย่างรวดเร็วในเดือนมกราคม 2020 และแพร่ระบาดไปสู่ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ในที่สุดก็ถูกประกาศเป็นวิกฤติสาธารณสุขระหว่างประเทศโดยองค์การอนามัยโลก (WHO) มีการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อลดการแพร่กระจายของโรคทำให้เกิดการสูญเสียอย่างมหาศาลทั้งต่อชีวิตของผู้คนจำนวนมากที่ติดเชื้อและบางรายต้องเสียชีวิต ประเทศไทยได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงทางด้านเศรษฐกิจ ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีพทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิตเพื่อป้องกันการแพร่ระบาด เช่น การสวมหน้ากากอนามัย

การรักษาระยะห่าง และทำงานจากที่บ้านหรือที่เรียกว่า Work from Home ซึ่งนโยบายจากภาครัฐที่ต้องการลดการรวมกลุ่มจากการทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน และเพื่อควบคุมยับยั้งการระบาดของโรค จึงประกาศให้หน่วยงานราชการทุกแห่งจัดรูปแบบการทำงานที่บ้านอย่างเต็มรูปแบบ (จิราภรณ์ ศรีแจ่ม, 2563) ก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ส่วนใหญ่องค์กรไม่ได้เตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานจากที่บ้าน ทำให้ขาดทรัพยากรและแนวทางในการจัดการรูปแบบการทำงานจากที่บ้าน การทำงานจากที่บ้านจึงกลายเป็นรูปแบบการทำงานใหม่ที่ซับซ้อนขึ้นและต้องการการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ผลกระทบของการทำงานจากที่บ้านต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ยังคงเป็นประเด็นที่น่าสนใจและสามารถทำการปรับปรุงโครงสร้างหรือกระบวนการทำงานซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานใหม่ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และใช้เป็นแนวทางในการจัดการและนำทีมให้มีประสิทธิภาพ (Orissa, & Shahrom, 2022) ทั้งนี้ ภาคเอกชนหลาย ๆ องค์กรต้องออกนโยบายให้พนักงานทำงานจากที่บ้าน ส่งผลกระทบโดยตรงกับชีวิตประจำวัน และชีวิตการทำงานของพนักงานซึ่งไม่สามารถปฏิบัติงานร่วมกันจากที่สำนักงานได้อย่างเดิม องค์กรภาครัฐและเอกชนต้องเร่งปรับตัวเพื่อรองรับกับนโยบายการทำงานรูปแบบใหม่อย่างเลี่ยงไม่ได้ จึงต้องระดมความคิด ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่มีเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรตามนโยบายที่กำหนดได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยมีพนักงานเป็นกลไกสำคัญที่ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับระบบการทำงานแบบ Work from Home ที่อยู่บนความคาดหวังว่าผลการปฏิบัติงานยังคงมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แม้ว่าปัจจุบันได้มีการควบคุมการระบาดของโรคได้เป็นอย่างดี ประกอบกับความรุนแรงของโรคลดน้อยลง จนองค์กรและบริษัทต่าง ๆ เริ่มอนุญาตให้พนักงานกลับเข้าทำงานตามปกติ แต่การทำงานจากที่บ้านก็ยังคงเป็นที่นิยมในอีกหลาย ๆ สาขาอาชีพ มีบริษัทหลายแห่งที่ยอมปรับเปลี่ยนนโยบายใหม่เพื่อให้พนักงานสามารถที่จะเลือกทำงานที่บ้านได้สลับกับการเข้าทำงานที่บริษัท ส่งผลให้วิธีการทำงานเปลี่ยนแปลงไป ทั้งในแง่ของกระบวนการทำงาน การประสานงาน การประเมินผลงาน นอกจากนี้ยังมีความจำเป็นที่ต้องปรับตัวและลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานและกิจกรรมสนับสนุนอื่น ๆ เพื่อให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างราบรื่น เช่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเอกสารและข้อมูล ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ ด้านการบริหารและการดูแลพนักงาน เป็นต้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านการทำงานจากที่บ้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และแรงจูงใจในการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน การพัฒนากระบวนการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานที่จะเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจให้กับพนักงาน

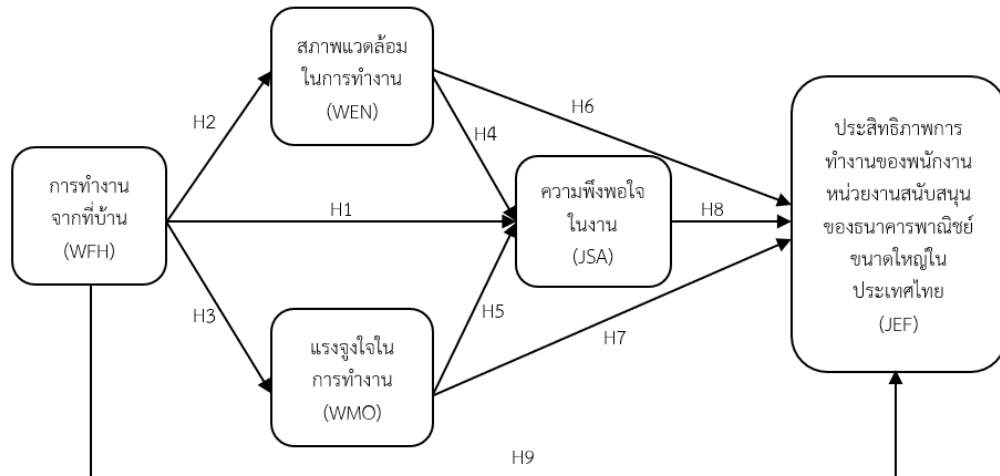
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงานจากที่บ้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการทำงานจากที่บ้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และแรงจูงใจในการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย

สมมติฐานการวิจัย

- H1: ปัจจัยการทำงานจากที่บ้าน มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- H2: ปัจจัยการทำงานจากที่บ้าน มีอิทธิพลทางตรงต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- H3: ปัจจัยการทำงานจากที่บ้าน มีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- H4: ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- H5: ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- H6: ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- H7: ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- H8: ปัจจัยความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- H9: ปัจจัยการทำงานจากที่บ้าน มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์

ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ที่มีนัยต่อความเสี่ยงเชิงระบบในประเทศไทย ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส.17/2560 และ ที่ สนส. 11/2564 เรื่องรายชื่อธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบ ซึ่งประกอบด้วย 6 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home : WFH) หมายถึง การปฏิบัติงานโดยเปลี่ยนสถานที่ทำงานจากธนาคารเป็นที่บ้านหรือที่พักอาศัยโดยมีชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น ไม่เสียเวลากับกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้อง ลดเวลาที่สูญเปล่า ใช้การติดต่อสื่อสารผ่านการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความเสถียรทำให้การประสานงานร่วมกับทีมงานในธนาคารไม่มีข้อจำกัดช่วยให้งานบรรลุเป้าหมายด้วยประสิทธิภาพสูง และยังรวมถึงการที่ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไป – กลับจากธนาคาร สามารถจัดการเวลาทำงานและเวลาพักผ่อนได้ดีขึ้น ทำให้มีความสุขสามารถพัฒนาตนเองได้มากขึ้น

สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment : WEN) คือ สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีความเป็นส่วนตัว โดยสามารถจัดสรรพื้นที่และเวลาในการทำงานที่บ้าน ไม่มีการรบกวนจากครอบครัวหรือผู้อื่น ช่วยเพิ่มสมาธิและความตั้งใจในการทำงาน จัดเตรียมห้องทำงานเป็นส่วนตัว และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการทำงานให้มีความเป็นอิสระมีความสามารถในการตัดสินใจ มีอิสระทางความคิดในการปฏิบัติงาน มีความยืดหยุ่นช่วยให้สามารถเลือกวิธีการทำงานได้อย่างอิสระและมีระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีจากธนาคารที่เอื้อต่อการทำงานจากที่บ้านให้เข้าถึงข้อมูลและระบบงานที่จำเป็นได้อย่างง่าย และการมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลและระบบธนาคารที่ใช้งาน

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction : JSA) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการทำงานจากที่บ้านซึ่งตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน เช่น ความปลอดภัย

พนักงานจะรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยในการทำงานจากที่บ้าน การเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ศักยภาพในการเติบโต มีโอกาสพัฒนาทักษะและความรู้ และผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่พนักงานคาดหวังว่าจะได้รับเพิ่มขึ้นจากการทำงานจากที่บ้าน

แรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation : WMO) หมายถึง กระบวนการที่จูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ได้แก่ ค่าตอบแทน การกำกับดูแล ความมั่นคงในงาน สวัสดิการ และโอกาสการเรียนรู้ สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานมีแรงผลักดันและความยินดีในการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency : JEF) หมายถึง การทำงานได้ตามเป้าหมาย ความคาดหวัง และมาตรฐานที่ตั้งไว้ในกรอบเวลาที่กำหนด โดยมีความทุ่มเท มุ่งมั่น และตั้งใจในการผลิตผลงานที่มีคุณภาพและเป็นไปตามตัวชี้วัดที่องค์กรตั้งไว้ แม้ในสถานะที่มีความท้าทายสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ ทำให้ได้รับการยอมรับและชื่นชมจากทีมงานและหัวหน้างาน ทำให้มีความสำเร็จที่ยั่งยืนทั้งในระดับบุคคลและองค์กร สร้างความมั่นใจและความสุขในทีมงาน นำไปสู่ความสำเร็จทางวิชาชีพ ความพึงพอใจของทั้งบุคคลและองค์กร

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่สนับสนุนตัวแปรและองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาได้ดังนี้

Allen et al. (2015) กล่าวว่า การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home : WFH) มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ชั่วโมงการทำงาน (Working Hours) ช่วยให้พนักงานสามารถจัดสรรเวลาทำงานได้อย่างยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพ 2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการทำงานจากที่บ้าน การใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น การประชุมทางไกลและการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ 3) การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Internet Connection) ที่เสถียรและรวดเร็วเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การทำงานจากที่บ้านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน 4) การทำงานเป็นทีม (Team Work) ซึ่งการทำงานจากที่บ้านสามารถทำให้พนักงานมีสมาธิมากขึ้น แต่ก็อาจเกิดปัญหาด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานและการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน การส่งเสริมการทำงานเป็นทีมผ่านเทคโนโลยีการสื่อสารจะช่วยลดปัญหาได้ 5) การเดินทาง (Commute) การทำงานจากที่บ้านช่วยลดเวลาที่ใช้ในการเดินทาง เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานมีเวลามากขึ้นสำหรับการทำงานและการพักผ่อน การลดเวลาการเดินทางยังช่วยลดความตึงเครียดและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง

Kim, J., & de Dear, R. (2013) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment : WEN) มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความเป็นส่วนตัว (Privacy) การที่พนักงานทำงานจากที่บ้านทำให้มีพื้นที่ส่วนตัวมากขึ้น ลดการถูกรบกวนจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ทำให้พนักงานมีสมาธิและประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น 2) ความเป็นอิสระ (Autonomy) พนักงานมีความยืดหยุ่นในการจัดการเวลาและการทำงานตามความสะดวกของตนเอง เพิ่มความรู้สึกมีอำนาจในการควบคุมงาน ความเป็นอิสระในการทำงานส่งผลดีต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพการทำงาน

3) เทคโนโลยี (Technology) เทคโนโลยีที่มีความทันสมัย เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง การประชุมทางไกล และแอปพลิเคชันการทำงานร่วมกับระบบออนไลน์ ช่วยให้การทำงานจากที่บ้านมีประสิทธิภาพ ช่วยให้พนักงานสื่อสารและทำงานร่วมกัน ลดปัญหาการเชื่อมต่อและความล่าช้าในการทำงาน

Charalampous et al. (2019) กล่าวถึง ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction : JSA) ว่ามี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความปลอดภัย (Safety) พนักงานจะรู้สึกปลอดภัยเพราะสามารถลดความเสี่ยงในการเดินทางไปทำงาน ลดความเครียดและเพิ่มความสามารถในการมุ่งมั่นทำงาน 2) การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) การทำงานจากที่บ้านอาจทำให้พนักงานรู้สึกขาดการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การสร้างระบบการยอมรับและให้คำชมเชยผ่านทางเทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งสำคัญ 3) ศักยภาพในการเติบโต (Growth Potential) การทำงานจากที่บ้านสามารถเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาทักษะใหม่ ๆ ผ่านการเรียนรู้ออนไลน์และการฝึกอบรมที่หลากหลาย 4) ผลประโยชน์ (Benefits) การทำงานจากที่บ้านสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน พนักงานอาจได้รับผลประโยชน์เพิ่มเติมจากการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย การได้รับผลประโยชน์ที่เหมาะสมช่วยสร้างความพึงพอใจในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

Anderson et al. (2015) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation : WMO) มี 5 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานจากที่บ้านและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทน (Compensation) การทำงานจากที่บ้านช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปทำงาน ทำให้ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความคุ้มค่ามากขึ้น 2) การกำกับดูแล (Supervision) โดยการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในการกำกับดูแลการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานมีความชัดเจนในหน้าที่และความรับผิดชอบ ส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน 3) ความมั่นคงในงาน (Job Security) การทำงานจากที่บ้านช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้แม้ในสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวิกฤต พนักงานรู้สึกมั่นคงในการทำงาน 4) สวัสดิการ (Welfare) สวัสดิการที่ดี เช่น การสนับสนุนเทคโนโลยีและอุปกรณ์การทำงานจากที่บ้าน ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายและประสิทธิภาพในการทำงาน สวัสดิการที่ดีช่วยเพิ่มความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน 5) โอกาสในการเรียนรู้ (Learning Opportunity) พนักงานมีโอกาสเข้าร่วมการอบรมและเรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น การเรียนรู้และพัฒนาทักษะที่ได้รับส่งผลดีต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงาน

Grant et al. (2007) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน (Job Efficiency : JEF) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ 1) ความสำเร็จ (Accomplishment) การทำงานที่ประสบผลสำเร็จเกิดจากการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนและการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานสามารถวัดผลลัพธ์จากการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความมั่นใจในความสามารถของตนเอง จึงเพิ่มแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงาน การมีเป้าหมายที่ชัดเจนและการวัดผลช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพและความพึงพอใจในงาน 2) ความท้าทาย (Challenges) ความท้าทายในการทำงานมาจากหลายปัจจัย เช่น การบริหารเวลา การสื่อสารกับทีม และการจัดการ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานต้องสามารถปรับตัวและเผชิญหน้ากับความท้าทาย การแก้ไข
ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและความสามารถในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานหน่วยงานสนับสนุนในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยกำหนดจากจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่าโดยกำหนดอัตราส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่างต่อจำนวนพารามิเตอร์ (หรือตัวแปร) เป็น 20 ต่อ 1 (Lindeman, Merenda & Gold, 1980) โดยตัวแปรสังเกตได้ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 19 ตัวแปร ดังนั้นตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย คือ 380 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันการสูญหายหรือความไม่ครบถ้วนของข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดตัวอย่าง คือ 420 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ใช้รูปแบบของ Likert's scale ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และนำผลที่ได้มาคำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) ซึ่งมีค่าทั้งหมดบัพเท่ากับ 0.956 หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการยื่นขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยได้รับรองการยกเว้นพิจารณาจริยธรรมตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากล โครงการวิจัยเลขที่ : IRB-RUS-2566-046 แล้วจึงนำแบบสอบถามไปทดลองเก็บข้อมูลกับพนักงานธนาคารที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น จำนวน 30 ชุด ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (α -Coefficient) เท่ากับ 0.927 ซึ่งค่ามากกว่า 0.80 (Bryman, 1996) แสดงถึงความเชื่อมั่นของชุดคำถามที่วัดตัวแปรได้ในระดับที่ดี

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความอนุเคราะห์ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR) ของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ จำนวน 6 ธนาคาร ธนาคารละ 70 ชุด รวม 420 ชุด โดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานหน่วยงานสนับสนุนในธนาคารพาณิชย์ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบทุกข้อคำถามหลังจากที่ทำการเก็บแบบสอบถามกลับคืน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรแฝง โดยการวิเคราะห์โมเดลด้วยสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เป็นวิธีทางสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยอาศัยจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สังเกตได้ (Observed variables) กับตัวแปรแฝง (Latent variables)

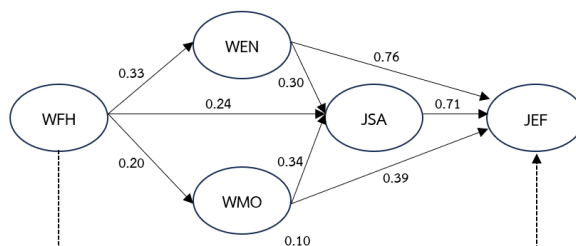
ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดได้ค่า Chi-Square = 186.230, df = 158, p-value = 0.062, RMSEA = 0.016, GFI = 0.982, AGFI = 0.953 แสดงให้เห็นว่าโมเดลการวัดองค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพการทำงาน มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของทุกองค์ประกอบมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าตั้งแต่ 0.57 – 0.93 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวซึ่งวัดได้จากค่า R^2 มีค่าตั้งแต่ 0.33 – 0.87 ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับโมเดล (Model Modification) โดยพิจารณาจากคำแนะนำในการปรับพารามิเตอร์ในโมเดลด้วยค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) จากนั้นปรับพารามิเตอร์โดยยินยอมให้ผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้น ให้ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้ จนกระทั่งค่าดัชนีความกลมกลืนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพบว่า ในการปรับโมเดลมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น คือ χ^2 ลดลงจาก 401.938 เป็น 104.038 และค่า RMSEA ก็ลดลงเช่นเดียวกันจาก 0.066 เป็น 0.011 แสดงให้เห็นว่าการปรับแก้โมเดลเพื่อให้มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลังจากที่ได้ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับโมเดล ทำให้สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 2 และภาพที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลหลังการปรับแก้โมเดลสมมติฐาน (Hypothesis Model)

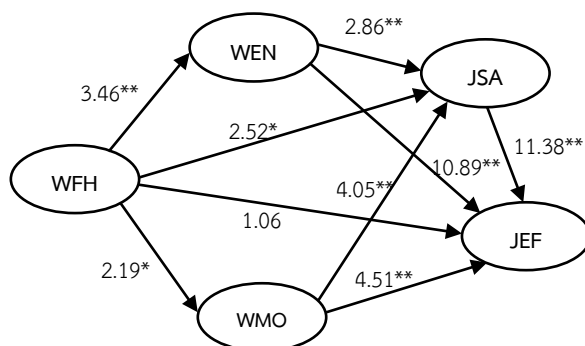
ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
χ^2/df (104.038/99)	< 2.00	1.051	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.95	0.999	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.95	0.975	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.953	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.011	ผ่านเกณฑ์
RMR	< 0.05	0.016	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดล พบว่า โมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนทั้ง 6 ดัชนีที่ผ่านเกณฑ์ คือค่าดัชนี χ^2/df = 1.051, CFI = 0.999, GFI = 0.978, AGFI = 0.949, RMSEA = 0.014 และ RMR = 0.007 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า โมเดลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสม กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

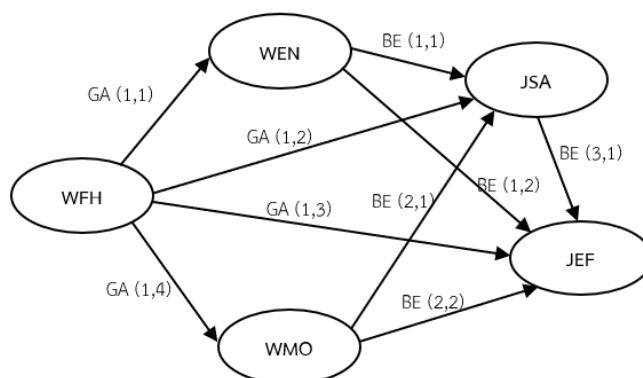


ภาพที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลหลังการปรับแก้โมเดลสมมติฐาน (Hypothesis Model)

ผลการวิเคราะห์หัตถิพลของปัจจัยด้านการทำงานจากที่บ้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และแรงจูงใจในการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงาน สันนิษฐานของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย



ภาพที่ 3 แสดงโมเดลสมมติฐาน (Hypothesis Model) เพื่อวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย ด้วยค่าสถิติ (t-test)



ภาพที่ 4 แสดงโมเดลสมมติฐาน (Hypothesis Model) เพื่อวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย (แสดงเส้น GAMMA, BETA)

จากภาพที่ 3 และ 4 พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า $\chi^2 = 104.038$, $df = 99$, $\chi^2/df = 1.051$, $p\text{-value} = 0.345$, $RMSEA = 0.011$, $RMR = 0.016$, $GFI = 0.975$, $AGFI = 0.953$, $NFI = 0.978$, $IFI = 0.999$ โดยดัชนีความสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดคือ χ^2/df มีค่าน้อยกว่า 2 ดัชนี $RMSEA$ และ RMR มีค่าน้อยกว่า 0.05 และดัชนี GFI , $AGFI$, NFI , IFI มีค่ามากกว่า 0.95 ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำเสนอผลการวิจัยเพื่อตอบคำถามการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
H1: ปัจจัยการทำงานจากที่บ้าน มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
H2: ปัจจัยการทำงานจากที่บ้าน มีอิทธิพลทางตรงต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
H3: ปัจจัยการทำงานจากที่บ้าน มีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
H4: ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
H5: ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
H6: ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
H7: ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
H8: ปัจจัยความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
H9: ปัจจัยการทำงานจากที่บ้าน มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย	ปฏิเสธสมมติฐาน

อภิปรายผล

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านการทำงานจากที่บ้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และแรงจูงใจในการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำเสนอผลการวิจัยเพื่อตอบคำถามการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ปัจจัยการทำงานจากที่บ้าน มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจาก การทำงานจากที่บ้านมีความยืดหยุ่นในการจัดตารางงาน ซึ่งทำให้เกิดความสร้างสรรค์และมีความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Aruldoss et al. (2022) ที่กล่าวว่า ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (work-life balance) มีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในงาน และยังพบว่าความเครียดจากการทำงานและการสนับสนุนทางสังคมผ่านสื่อดิจิทัลมีส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานจากที่บ้าน เช่นเดียวกับ Bloom et al., (2015) ที่กล่าวว่า การทำงานจากที่บ้านทำให้ลดความตึงเครียดที่เกิดจากการเดินทางไปทำงานและเพิ่มความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน อย่างไรก็ตามพบว่า ปัจจัยการทำงานจากที่บ้าน ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะว่าพนักงานแต่ละคนมีความพร้อมที่แตกต่างกัน เช่น ความพร้อมด้าน

เทคโนโลยี สภาพแวดล้อมในการทำงาน การจัดการเวลา การสื่อสาร และแรงจูงใจที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ทำให้การทำงานจากที่บ้านไม่สามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทุกคนได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของเครือมาศ ชาวไร่เงิน และปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชรพิบูลแถว (2566) พบว่า บางครั้งการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้าน ทำให้งานอาจไม่ได้รับการแก้ปัญหาได้อย่างทันที

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย ทั้งนี้เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นการจัดโครงสร้างและระเบียบวิธีการทำงานที่ส่งเสริมความเป็นส่วนตัว และการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน มีการป้องกันการรบกวนจากบุคคลอื่นและสามารถใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงข้อมูลและระบบงานได้อย่างปลอดภัย ทำให้สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพ และมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภรณ์ยู อภิมนต์ บุตร และศุภฤกษ์ สุขสมาน (2566) พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้าน

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย ทั้งนี้แรงจูงใจในการทำงาน เป็นกระบวนการที่จูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ได้แก่ ค่าตอบแทน การกำกับดูแล ความมั่นคงในงาน สวัสดิการ และโอกาสการเรียนรู้ สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานมีแรงผลักดันและความยินดีในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐชนนท์ แก้วสุกร และธนวิทย์ บุตรอุดม (2566) พบว่า สิ่งที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วยปัจจัยหลายองค์ประกอบ โดยเฉพาะด้านความมีอิสระในงาน และด้านความหลากหลาย ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทางบวก และสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิศ ธรรมประภาส (2563) ที่พบว่า ปัจจัยจูงใจและค่าจูง มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย โดยความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการทำงานจากที่บ้านซึ่งตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน เช่น ความปลอดภัย พนักงานจะรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยในการทำงานจากที่บ้าน การเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ศักยภาพในการเติบโต มีโอกาสพัฒนาทักษะและความรู้ และผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่พนักงานคาดหวังว่าจะได้รับเพิ่มขึ้นจากการทำงานจากที่บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยญณัท อินสว่าง และฉัตรพล มณีกุล (2564) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงการทำงานที่บ้าน คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการทำงานที่บ้าน ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานที่บ้าน ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้งาน

ธนาคารควรวางแผนกำหนดนโยบายและกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ควรครอบคลุมด้านเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจ นโยบายที่ชัดเจน และสวัสดิการ เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและพึงพอใจ ธนาคารควรลงทุนในเทคโนโลยีที่ทันสมัย จัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น คอมพิวเตอร์ แล็ปท็อป (Laptop) และอุปกรณ์สื่อสาร สนับสนุนการจัดการเวลาและความยืดหยุ่นในการทำงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปรับสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ดีขึ้น สร้างระบบการยอมรับและค่าชมเชยผ่านเทคโนโลยี เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่า จัดอบรมและพัฒนาทักษะผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพ กำหนดนโยบายและแนวทางการทำงานที่ชัดเจน เช่น ชั่วโมงการทำงาน การสื่อสาร และการประเมินผล กำหนดเป้าหมายและการวัดผลที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานมีแนวทางในการทำงานและสามารถประเมินผลได้ รวมถึงการให้สวัสดิการ เช่น การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการทำงานจากที่บ้าน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเชิงลึก โดยการวิเคราะห์ข้อดี ข้อจำกัดของการทำงานจากที่บ้าน เช่น ค่าใช้จ่ายเพื่อจัดการสภาพแวดล้อมเองของผู้ปฏิบัติงาน ค่าอาหาร ค่าไฟฟ้า

2.2 ควรมีการศึกษาโดยใช้วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น เช่น การสัมภาษณ์กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายรวมถึงควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความภักดีในองค์กร เป็นต้น

ข้อจำกัดในงานวิจัย

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR) ของแต่ละธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทยในการแจกแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้มีโอกาสในการอธิบายทำความเข้าใจกับกลุ่มตัวอย่าง จึงอาจส่งผลต่อการรับรู้และความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันไป

2. นโยบายที่ให้พนักงานหน่วยงานสนับสนุนของธนาคารสามารถทำงานจากที่บ้าน (Work from home) ของแต่ละธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย มีนโยบายที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้เนื่องจากช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเป็นช่วงที่มีการผ่อนคลายมาตรการการแพร่ระบาดของโควิด-19 แล้ว จึงอาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและทัศนคติของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

เครือมาศ ชาวไร่เงิน และปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชรพิบูลแถว. (2566). สมดุลชีวิตกับการทำงานในรูปแบบการทำงานที่บ้านของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 14(1), 250-279.

- จิราภรณ์ ศรีแจ่ม. (2563). **วันที่ไทยรู้จัก COVID-19**. ไทยพีบีเอส. สืบค้น 8 พฤศจิกายน 2566, จาก <https://www.thaipbs.or.th/news/content/290347>.
- ชลธิศ ธรรมประภาส. (2563). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ย่านอโศก** (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชัยญณท์ อินสว่าง และฉัตรพล มณีกุล. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงเวลาการทำงานที่บ้านกรณีศึกษา บริษัทจำกัดแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจด้านการขายสินค้าและการให้บริการประเภทลิสซิ่ง. **วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น**, 7(11), 209-218.
- ณัฐชนน แก้วศุภกร และธนวิทย์ บุตรอุดม. (2566). แนวทางการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้านในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี. **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**, 20(88), 19-30.
- ภรณ์ยุ อภิมนต์บุตร และศุภฤกษ์ สุขสมาน. (2566). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของบุคลากรในสายสำนักงานกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มในช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด-19. **วารสารบัณฑิตศึกษาเกษตรปริทรรศน์**, 8(1), 97-111.
- Allen, T. D., Golden, T. D., & Shockley, K. M. (2015). How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. **Psychological Science in the Public Interest**, 16(2), 40-68.
- Anderson, A. J., Kaplan, S. A., & Vega, R. P. (2015). The impact of telework on emotional experience: When, and for whom, does telework improve daily affective well-being? **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 24(6), 882-897.
- Aruldoss, A., Berube Kowalski, K., Travis, M.L. and Parayitam, S. (2022). The relationship between work-life balance and job satisfaction: moderating role of training and development and work environment. **Journal of Advances in Management Research**, 19(2), 240-271.
- Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z. J. (2015). Does working from home work? Evidence from a Chinese experiment. **The Quarterly journal of economics**, 130(1), 165-218.
- Bryman, A. (1996). **Handbook of organization studies: Leadership in organization**. London: SAGE Publications, Inc.
- Charalampous, M., Grant, C. A., Tramontano, C., & Michailidis, E. (2019). Systematically reviewing remote e-workers' well-being at work: A multidimensional approach. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 28(1), 51-73.

- Grant, A. M., Dutton, J. E., & Rosso, B. D. (2007). Giving commitment: Employee support programs and the prosocial sensemaking process. **Academy of Management Journal**, 50(3), 558-576.
- Kim, J., & de Dear, R. (2013). Workspace satisfaction: The privacy-communication trade-off in open-plan offices. **Journal of Environmental Psychology**, 36, 18-26.
- Lindeman, R. H., Merenda, P. F., & Gold, R. Z. (1980). **Introduction to bivariate and multivariate analysis**. Illinois: Scott Foresman and Company.
- Orissa, Natasha Aina Binti and Shahrom, Melissa. (2022). Factors affecting employees' performance in connection with the work from home requirements. **Global Business and Management Research: An International Journal**, 14(4s), 27-40.

ประวัติแนบท้ายบทความ

	Name and Surname: Prasertsak Phothong Highest Education: D.B.A.(Business Administration) University or Agency: Western University Field of Expertise: Finance and Banking, Accounting, Business Administration Address: 4 M.11 Hathairat Road Lat Sawai, Lam Luk Ka District, Pathumthani
	Name and Surname: Thotsapon Preechasin Highest Education: D.B.A.(Business Administration) University or Agency: Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi Field of Expertise: Management , Business Administration Address: 450 M.6 Suphan-Chainat Road Yan Yao, Samchuk District, Suphanburi