

ผลกระทบของ COVID-19 ต่อการใช้พื้นที่ทำงาน
: กรณีศึกษา พนักงาน 3 กลุ่มที่ทำงานอยู่ในสำนักงานใหญ่
ของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 3 แห่งในกรุงเทพมหานคร
COVID-19 Impact on Workplace : A Case Study of 3 Groups of
Employees Working in the Head Office of Major Commercial Banks in
Bangkok

รับบทความ	06/06/2566
แก้ไขบทความ	17/07/2566
ยอมรับบทความ	17/07/2566

ศิริพร เลิศอภิรังษี

ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Siriporn Lerdapirangsi

Department of Architecture, Faculty of Architecture, Chulalongkorn University

lerdapirangsi@hotmail.com

บทคัดย่อ

COVID-19 ถูกประกาศให้เป็นโรคติดต่ออันตราย การแพร่ระบาดของโรคทำให้เกิดวิถีปฏิบัติใหม่ คือการเพิ่มระยะห่างทางสังคม (social distancing) ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้สถานที่ทำงาน องค์กรต่าง ๆ จึงมีนโยบายให้พนักงานทำงานจากบ้านด้วยเหตุผลด้านความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กร รวมถึงปรับพื้นที่ทำงานเพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการทำงานของพนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 โดยรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคารพาณิชย์สังกัดสำนักงานใหญ่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร 3 กรณีศึกษา นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยสถิติเชิงบรรยาย สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 มีการทำงาน 3 รูปแบบคือ เข้ามาทำงานที่สำนักงาน ทำงานจากบ้าน และทำงานจากนอกสถานที่ที่ไม่ใช่สำนักงานและบ้าน จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 พบว่า ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กร ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบระบบและอุปกรณ์ และปัญหาการทำงานจากบ้านในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรส่งผลกระทบต่อการเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ทั้ง 3 กรณีศึกษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงบวกบ่งชี้ว่าเมื่อมีระดับความจำเป็นของปัจจัยเหล่านี้เพิ่มขึ้น การใช้พื้นที่สำนักงานก็เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ผลการศึกษานี้จะช่วยให้ฝ่ายบริหารทรัพยากรอาคารได้นำไปใช้เพื่อการวางแผนการจัดสรรพื้นที่ทำงานกรณีมีสถานการณ์โรคระบาดขึ้นอีกครั้ง

คำสำคัญ: รูปแบบการทำงาน การทำงานจากที่บ้าน การทำงานทางไกล

Abstract

Since COVID-19 has been announced as a global pandemic and its outbreak has been caused to social distancing methodology, it was concerned how to prevent the pandemic by considering the new way of workplace utilization. To maintain business continuity management and reduce the risk of COVID-19 spreading, most organizations has been released the work-from-home policy, including the changes in office space. The objective of this article aims to study the work pattern and the factors 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 has shown that there were 3 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. The factors that had a high impact on office utilization in all banks are the meeting with external organizations, the testing of systems or equipment, and the connectivity of the organization system. All case studies had a high level of positive correlation coefficient. The positive correlation coefficient suggests that with increasing levels of necessity for these factors, there is a corresponding increase in office utilization. The result of the study will be the key for the facility management to allocate the office space efficiently once the pandemic caused severe illness in the future.

Keywords: *work pattern, working from home, teleworking*

บทนำ

องค์การอนามัยโลก (WHO) ประกาศ COVID-19 เข้าสู่ภาวะระบาดใหญ่เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2563 โดยออกแถลงการณ์ระบุว่า ไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรค COVID-19 ได้เข้าสู่ภาวะแพร่ระบาดหลังมีการลุกลามไปยังหลายประเทศในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลก เป็นโรคที่เกิดจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ที่มีชื่อว่า Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 หรือ SARS-CoV-2 ที่เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ตรวจพบผู้ติดเชื้อรายแรกเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2562

สำหรับประเทศไทย พบผู้ติดเชื้อรายแรกเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2563 เป็นนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทย จำนวนผู้ติดเชื้อตั้งแต่ช่วงเดือนมกราคมถึงพฤศจิกายน 2563 มีจำนวนผู้ติดเชื้อสะสม 3,998 ราย และจำนวนผู้ติดเชื้อรายใหม่เพิ่มขึ้น 24,855 รายในเดือนธันวาคม 2563 จนถึงมีนาคม 2564 เวลาต่อมาการระบาดในประเทศไทยได้เพิ่มขึ้น จำนวนผู้ป่วยรายใหม่ในช่วงนี้มีประมาณวันละ 700-900 ราย จึงมีมาตรการสังคม เช่น ลดการชุมนุมหรือการเดินทางข้ามจังหวัด มาตรการสาธารณสุข การคัดกรองเชิงรุก ฉีดวัคซีน มาตรการส่วนบุคคล คือ สวมหน้ากาก ล้างมือ เว้นระยะห่าง ลงทะเบียนเข้าออกสถานที่ ตรวจวัดอุณหภูมิ (DMHTT) และมาตรการองค์กร (work from home)

สถานการณ์ COVID-19 ส่งผลกระทบต่อองค์กรต่าง ๆ ต้องปรับนโยบายการเข้าทำงานในพื้นที่สำนักงาน นโยบายให้พนักงานทำงานจากบ้าน รวมถึงการมีมาตรการของแต่ละอาคารออกมาเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคตามมาตรการภาครัฐ ด้วยเหตุดังกล่าวทำให้เกิดคำถามว่าธนาคารพาณิชย์ที่มีการดำเนินกิจกรรมทางการเงินที่ยังคงต้องอาศัยพื้นที่สำนักงานในการให้บริการลูกค้าโดยพิจารณาการเปิดและปิดการให้บริการในแต่ละสาขาของธนาคารตามความเสี่ยงของการแพร่กระจายเชื้อไวรัส COVID-19 ดังจะเห็นได้จากประกาศของสมาคมสถาบันการเงินของรัฐ ดังนั้นแล้วการดำเนินกิจกรรมในอาคารสำนักงานใหญ่มีปัจจัยอะไรที่ส่งผลให้พนักงานต้องเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 การศึกษาถึงปัจจัยดังกล่าวจะช่วยทำให้ผู้ที่สนใจหรือผู้ที่ทำงานบริหารทรัพยากรกายภาพ สามารถทราบถึงข้อมูลเพื่อนำไปใช้วางแผนและบริหารจัดการพื้นที่สำหรับอาคารสำนักงานที่มีการดำเนินกิจกรรมที่มีลักษณะใกล้เคียงกันในสถานการณ์โรคระบาดในอนาคตหากมีการระบาดเกิดขึ้นอีกครั้ง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษารูปแบบการทำงานของพนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID -19

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้มีขอบเขตดังต่อไปนี้ คือ

- ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา ได้แก่ กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์สำนักงานใหญ่ 3 แห่ง ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจัดให้เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบในประเทศ (Domestic Systemically Important Banks : D-SIBs) ได้แก่ ธนาคารทหารไทยธนชาติ (ttb) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (BAY) และธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB) (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564a; ปิยพร อรุณเกรียงไกร, 2560)
- ขอบเขตด้านเนื้อหาทฤษฎี ทฤษฎีที่ใช้เป็นพื้นฐานการวิจัยนี้ คือ การบริหารจัดการพื้นที่ รูปแบบการทำงานและการทำงานทางไกล
- ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ 3 แห่ง ซึ่งมีนโยบายให้พนักงานสามารถทำงานจากบ้าน จำนวน 1,011 คน

- ขอบเขตด้านเครื่องมือ การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามโดยใช้ Google Form ในการเก็บข้อมูล นำข้อมูลมาแจกแจงวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
- ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการดำเนินการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงระหว่างวันที่ 1-30 มิถุนายน พ.ศ. 2564

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

หลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- แนวคิดการบริหารจัดการพื้นที่ (space management) ในช่วงการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงของการเปลี่ยนแปลงขององค์กรฝั่งอุปสงค์ (demand) แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ 1) การเปลี่ยนแปลงจากด้านองค์กร ได้แก่ การตลาด ภาพลักษณ์ วัฒนธรรม ความสำเร็จ และในด้านบุคลากร ได้แก่ ความพึงพอใจ สุขภาพ ความปลอดภัย เป็นต้น 2) เหตุการณ์อื่น ๆ เช่น โรคระบาด ส่งผลให้พนักงานต้องทำงานจากบ้าน ปัญหาการเปลี่ยนแปลงในฝั่งของอุปทาน (supply) คือ รูปแบบการจัดพื้นที่ในองค์กร ความไม่มีมาตรฐาน พื้นที่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน การขยายงาน ขยายตัวขององค์กร และนอกจากจะพิจารณาปัญหาการเปลี่ยนแปลงทั้งฝั่งอุปสงค์และอุปทานแล้วยังต้องพิจารณารูปแบบการทำงานที่ปัจจัยมีรูปแบบที่เปลี่ยนไปมาก ความท้าทายจากความต้องการที่สูงขึ้นของพนักงาน การลดต้นทุน รูปแบบการทำงานที่เปลี่ยน โดยพิจารณาการทำงานดังต่อไปนี้ 1) การทำงานทางไกล (teleworking) 2) การทำงานในพื้นที่ทำงานแบบยืดหยุ่น (flexible office space) 3) การทำงานที่มีเวลาการทำงานแบบยืดหยุ่น (working-time flexibility) (วัลยา พัฒนพิระเดช, 2562)
- การแบ่งประเภทสถานที่ทำงาน (workplace typology) การแบ่งประเภทสถานที่ทำงานตามปฏิสัมพันธ์ (interaction) และควมมีอิสระในการตัดสินใจ (autonomy) โดยมีการแบ่งประเภทสถานที่ทำงานออกเป็น 4 กลุ่ม คือการทำงานเฉพาะบุคคล (individual process) เป็นการทำงานคนเดียว ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีอิสระในการตัดสินใจในงานได้เอง การทำงานแบบใช้สมาธิ (concentrated study) เป็นการทำงานคนเดียวที่ใช้สมาธิสูง ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิสระในการตัดสินใจในงานได้เอง การทำงานแบบกลุ่ม (group process) เป็นการทำงานแบบกลุ่ม ต้องติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจในงานได้เอง และการทำงานที่ต้องแลกเปลี่ยนความรู้ (transactional knowledge) เป็นการทำงานที่ต้องส่งต่อความรู้ สามารถตัดสินใจในงานได้เอง (Duffy, 1997)
- การเข้าใช้พื้นที่ทำงานขึ้นอยู่กับรูปแบบการทำงานสามารถแบ่งได้เป็น 6 รูปแบบดังนี้ ทำงานอยู่ที่โต๊ะทำงาน ทำงานคนเดียว (desk-bound / Concentrative) ทำงานอยู่ที่โต๊ะทำงาน ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (desk-bound / interactive) ทำงานภายในที่ทำงาน ทำงานคนเดียว (internally mobile / concentrative) ทำงานภายในที่ทำงาน ปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น (internally mobile / interactive) ทำงานภายนอกสำนักงาน ทำงานคนเดียว (externally mobile / concentrative) ทำงานภายนอกสำนักงาน ปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น (externally mobile / interactive) นอกจากนี้ยังแบ่งรูปแบบการทำงานเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ ทำงานภายในสำนักงาน (in the office work pattern) และทำงานนอกสำนักงาน (irregular office hours pattern) ซึ่งรูปแบบการทำงานภายในสำนักงานสามารถแยกได้เป็น ลักษณะการทำงานบนโต๊ะทำงาน ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุม ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อตนเองและแบ่งปันข้อมูลกับฝ่ายงานอื่น ลักษณะการทำงานพบปะลูกค้า ลักษณะการทำงานที่เกี่ยวกับอุปกรณ์ทางเทคนิค ลักษณะการทำงานที่เน้นการทดลอง ทดสอบ และวิจัยอุปกรณ์ (Doeffler, 2013)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการในช่วงสถานการณ์โรคระบาด

ฉัฐวัฒน์ ชัชฌาณภักดิ์ (2563) ศึกษาการจัดการองค์การโดยใช้ช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 เป็นกรณีศึกษา พบว่าการเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 เป็นภาวะวิกฤตประเภทหนึ่งที่ต้องได้รับการจัดการองค์การเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในแต่ละด้านอย่างเร่งด่วน เพื่อให้การจัดการองค์การในภาวะวิกฤตได้ถูกดำเนินงาน บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพสามารถจัดการโดย 1) การแก้ไขระเบียบองค์การ (Resolve) เช่น การแก้ไขนโยบายสำหรับพนักงานโดยให้ทำงานจากบ้าน 2) เพิ่มการผ่อนคลาย (Resilience) หรือการตอบสนองเพื่อผ่อนคลายด้านวินัย หรือ Financial stress scenarios test 3) การทบทวน (Return) การวางแผนมาทำงานพิจารณาผลกระทบจากการหยุดชะงักขององค์การ การพิจารณาปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน 4) การประยุกต์แนวทางใหม่ (Reimagination) หลังจากการแพร่ระบาดของโรคหรือ Next normal จะเป็นไปในรูปแบบใด ส่งผลอย่างไร 5) การปฏิรูปวิถีชีวิตใหม่ (Reform new normal) คือการจัดการข้างต้นให้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับกฎระเบียบต่าง ๆ เช่น การกำหนดการปกป้องสิทธิของแรงงานในการทำงานแบบทางไกล (remote working) หรือ การทำงานจากที่บ้าน (work from home) เป็นต้น

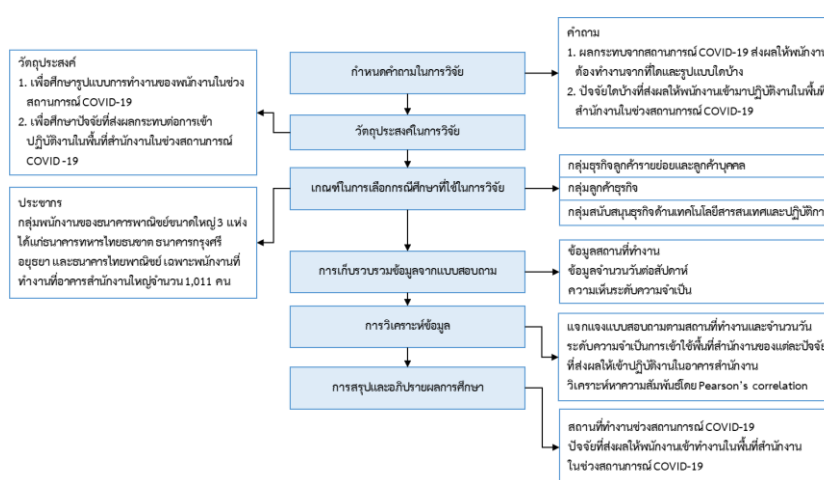
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทางไกลหรือทำงานจากบ้าน

พิมพ์นารา หิรัญกลี (2565) ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานและสวัสดิภาพความเป็นอยู่ของพนักงานจากการทำงานที่บ้านเทียบกับการทำงานที่ออฟฟิศ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ระดับความเหมาะสมของการทำงานทางไกลไม่มีสูตรสำเร็จตายตัว ลักษณะของเนื้องานเป็นเครื่องบ่งชี้ระดับของการทำงานทางไกลได้ดี โดยระดับความเข้มข้นของการทำงานทางไกลเรียงจากระดับที่ยืดหยุ่นน้อยไปหามากได้ดังนี้ ไม่มีนโยบายให้พนักงานทำงานทางไกลเลย ให้พนักงานทำงานที่ออฟฟิศเป็นหลักแต่มีข้อยกเว้นให้พนักงานบางคนสามารถทำงานทางไกลได้ ให้พนักงานทำงานออฟฟิศเป็นหลักแต่มีการกำหนดบางวันในสัปดาห์ให้พนักงานทุกคนทำงานทางไกล ให้พนักงานเลือกทำงานทางไกลเป็นบางวัน สลับกับการทำงานที่ออฟฟิศ ให้สิทธิ์พนักงานทำงานทางไกลโดยมีข้อยกเว้นสำหรับพนักงานบางส่วนที่ต้องทำงานที่ออฟฟิศ มีสมมติฐานว่าพนักงานทุกคนทำงานทางไกล ให้พนักงานทำงานทางไกลเท่านั้น และให้พนักงานทำงานทางไกลเท่านั้นและไม่มีการจัดสรรเวลาทำงานร่วมกัน สำหรับอุปสรรคสำคัญในการทำงานจากบ้านผลวิจัยพบว่าส่วนใหญ่จะมาจากขาดทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน เช่น โต๊ะทำงาน เก้าอี้ หน้าจอ ปริ้นเตอร์ คุณภาพของอินเทอร์เน็ตที่บ้านไม่ดีเท่าคุณภาพที่สำนักงาน การเข้าถึงข้อมูลขององค์กรได้ยากเมื่ออยู่บ้าน นอกจากนี้ปัญหาด้านการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการขาดการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงาน เช่น การพูดคุยสั้น ๆ ที่ไม่สามารถทำผ่านช่องทางออนไลน์ได้

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้เขียนได้สรุปข้อคำถามถึงระดับความจำเป็นการเข้าใช้พื้นที่ทำงานจากปัจจัยดังต่อไปนี้ ลักษณะการทำงานบนโต๊ะทำงาน ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกัน ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อตนเองและแบ่งปันข้อมูลกับฝ่ายงานอื่น ลักษณะการทำงานพบปะลูกค้า ลักษณะการทำงานที่เกี่ยวกับอุปกรณ์ทางเทคนิค ลักษณะการทำงานที่เน้นการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์ ปัญหาการทำงานจากบ้านในเรื่องดังต่อไปนี้ การเชื่อมต่อระบบขององค์กร การรับส่งเอกสาร การประชุมชี้แจงงาน การพูดคุยเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน ความเสถียรของอินเทอร์เน็ต ความพร้อมของเครื่องใช้สำนักงาน เพอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน เสียงรบกวน แสงสว่าง อุณหภูมิและคุณภาพอากาศ บรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น และความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว

ระเบียบวิธีการศึกษา

ศึกษารูปแบบการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานในช่วงเวลาสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 โดยกำหนดคำถามในการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัย กำหนดเกณฑ์การเลือกกรณีศึกษา ซึ่งในกรณีนี้เป็นพนักงานที่ทำงานในอาคารสำนักงานในช่วงเวลาสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 ของธนาคารพาณิชย์ 3 แห่งในกรุงเทพมหานคร รวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลในเรื่องสถานที่ทำงาน จำนวนวันเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานต่อสัปดาห์และความเห็นระดับความจำเป็นในการเข้าปฏิบัติงาน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ทำการแจกแจงข้อมูลตามสถานที่ทำงาน แจกแจงจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานต่อสัปดาห์ และแจกแจงระดับความจำเป็นการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานของแต่ละปัจจัย นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์โดย Pearson's correlation สรุปผลการวิจัยในเรื่องสถานที่ทำงานและปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานเข้าทำงานในพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ดังภาพ 1



ภาพ 1 แผนภาพแสดงขั้นตอนการศึกษา

การรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใช้ช่องทางออนไลน์ (Google Form) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 1,011 คน จากธนาคารทหารไทยธนชาต (ttb) 335 คน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (BAY) 338 คน และธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB) และ 338 คน ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามองค์กร

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความจำเป็นของปัจจัยและจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) วิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation) เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้เกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ 5 ระดับ ดังนี้ (Hinkle et al., 1998)

ค่า r
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.91 - 1.00
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.71 - 0.90
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.51 - 0.70
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.31 - 0.50
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.00 - 0.30

เครื่องหมาย r

+

-

ระดับความสัมพันธ์

มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก

มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

ลักษณะความสัมพันธ์

มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน

มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม

ผลการศึกษา

จากการศึกษาสามารถแบ่งผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ได้แก่

รูปแบบการทำงานของพนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19

จากผลการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามของ ttb จำนวน 335 คน BAY จำนวน 338 คน และ SCB จำนวน 338 คน รวม 1,011 คน พบว่าทั้ง 3 กรณีศึกษามีการทำงาน 3 รูปแบบคือ เข้ามาทำงานที่สำนักงาน ทำงานจากบ้าน และทำงานจากนอกสถานที่ที่ไม่ใช่สำนักงานและบ้าน โดย ttb และ BAY มีการเข้าทำงานที่อาคารสำนักงานมากที่สุดจำนวน 308 คนและจำนวน 289 คน ตามลำดับ ส่วน SCB ส่วนใหญ่ทำงานจากบ้านจำนวน 332 คน ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละธนาคารรวมจำนวน 1,011 คน ที่เข้าทำงานในสถานที่ต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สถานที่ทำงานช่วงสถานการณ์ COVID-19	ttb	BAY	SCB
สำนักงาน	308	289	161
บ้าน	98	78	332
นอกสถานที่	30	5	59

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานในสำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID -19

- จำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19

แนวโน้มการเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่อาคารสำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 1,011 คนกรณีศึกษา ttb มีแนวโน้มเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงาน 5 วันต่อสัปดาห์ กรณีศึกษา BAY มีแนวโน้มเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงาน 5 วันต่อ สัปดาห์ และกรณีศึกษา SCB มีแนวโน้มเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงาน 2 วันต่อสัปดาห์ ดังแสดงในตาราง 3

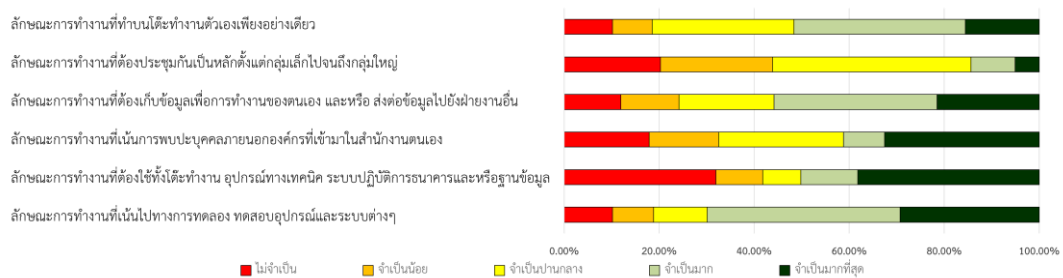
ตาราง 3 แสดงค่ามัธยฐานจำนวนวันที่พนักงานเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ธนาคาร	จำนวน (คน) (n = 1,011)	ค่ามัธยฐาน (วันต่อสัปดาห์)
ttb	335	5.0
BAY	338	5.0
SCB	338	2.0

- ระดับความจำเป็นของปัจจัยที่ส่งผลให้เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความจำเป็นในแต่ละปัจจัยดังต่อไปนี้

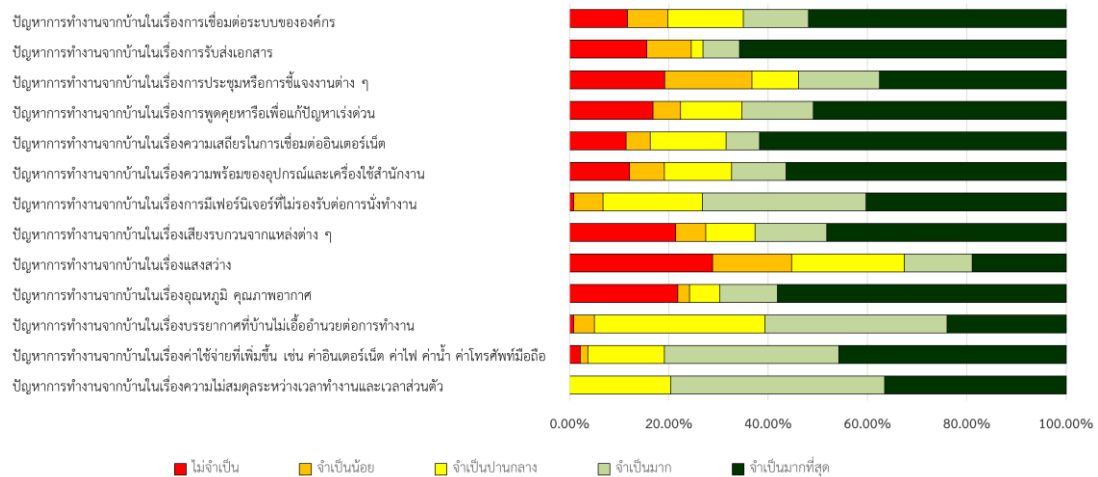
ธนาคารทหารไทยธนชาติ (ttb)

ระดับความจำเป็นของปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน กรณีศึกษา ttb ลักษณะงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก มีความจำเป็นน้อยที่สุด ร้อยละ 14 ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางทดลอง ทดสอบ อุปกรณ์และระบบต่าง ๆ มีความจำเป็นมากที่สุด ร้อยละ 70 ในขณะที่ความคิดเห็นในลักษณะงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเอง ลักษณะงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อตนเองและส่งต่องานไปยังฝ่ายอื่น ลักษณะการทำงานที่พบปะบุคคลภายนอก และลักษณะการทำงานที่ต้องใช้อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติและหรือฐานข้อมูลมีระดับความจำเป็นมาก อยู่ในช่วงร้อยละ 41 ถึงร้อยละ 56 ดังแผนภาพ 2



ภาพ 2 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน กรณีศึกษา ttb

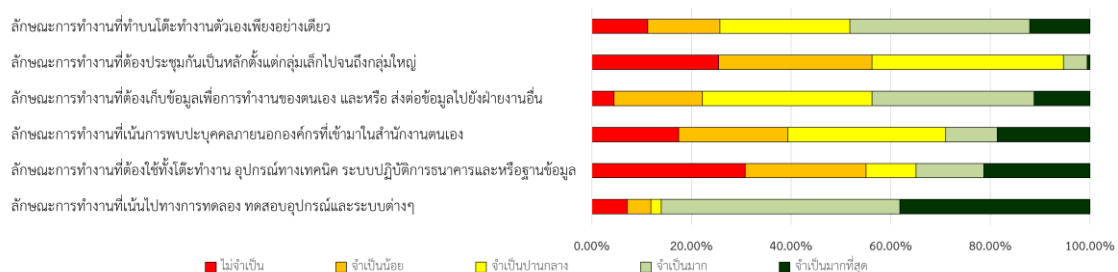
ระดับความจำเป็นของปัญหาการทำงานจากบ้านเรื่องแสงสว่างมีความจำเป็นน้อยที่สุด ร้อยละ 33 ระดับความจำเป็นของปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายเมื่อทำงานจากบ้านมีระดับความจำเป็นมากที่สุดร้อยละ 81 และเรื่องความสะดวกระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวมีระดับความจำเป็นมากที่สุดรองลงมา ร้อยละ 80 ส่วนปัญหาอื่น ๆ อยู่ในช่วงร้อยละ 54 ถึงร้อยละ 73 ดังแผนภาพ 3



ภาพ 3 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาการทำงานจากบ้านที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษา ttb

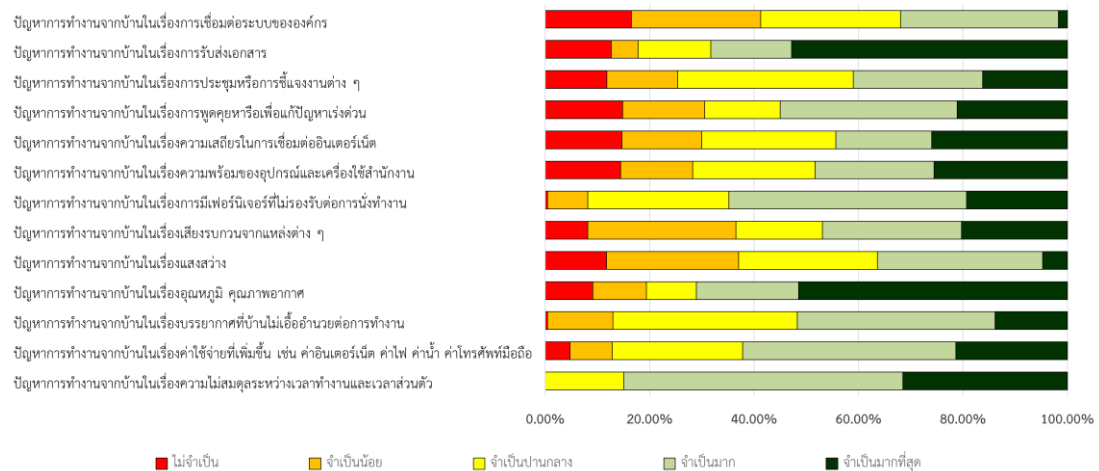
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (BAY)

ระดับความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษา BAY ลักษณะงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก มีระดับความจำเป็นน้อยที่สุดร้อยละ 5 ลักษณะการทำงานงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบ อุปกรณ์และระบบต่าง ๆ มีระดับความจำเป็นมากที่สุดร้อยละ 86 ลักษณะงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเอง ลักษณะงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อตนเองและส่งต่องานไปยังฝ่ายอื่น ลักษณะการทำงานที่พบปะบุคคลภายนอก และลักษณะการทำงานที่ต้องใช้อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติและหรือฐานข้อมูลมีระดับความจำเป็นมาก อยู่ในช่วงร้อยละ 29 ถึงร้อยละ 48 ดังแผนภาพ 4



ภาพ 4 แผนภูมิแท่งแสดงความคิดเห็นระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษา BAY

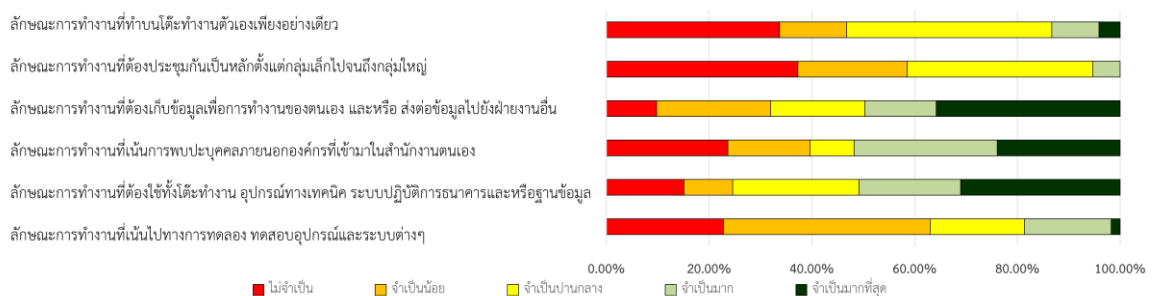
ระดับความจำเป็นของปัญหาการทำงานจากบ้านเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กรมีความจำเป็นน้อยที่สุดร้อยละ 32 ระดับความจำเป็นของปัญหาเรื่องความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว มีความจำเป็นมากที่สุดร้อยละ 85 ส่วนปัญหาอื่น ๆ มีระดับความจำเป็นอยู่ในช่วงร้อยละ 36 ถึงร้อยละ 71 ดังแผนภาพ 5



ภาพ 5 แผนภูมิแท่งแสดงระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้พนักงานเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษา BAY

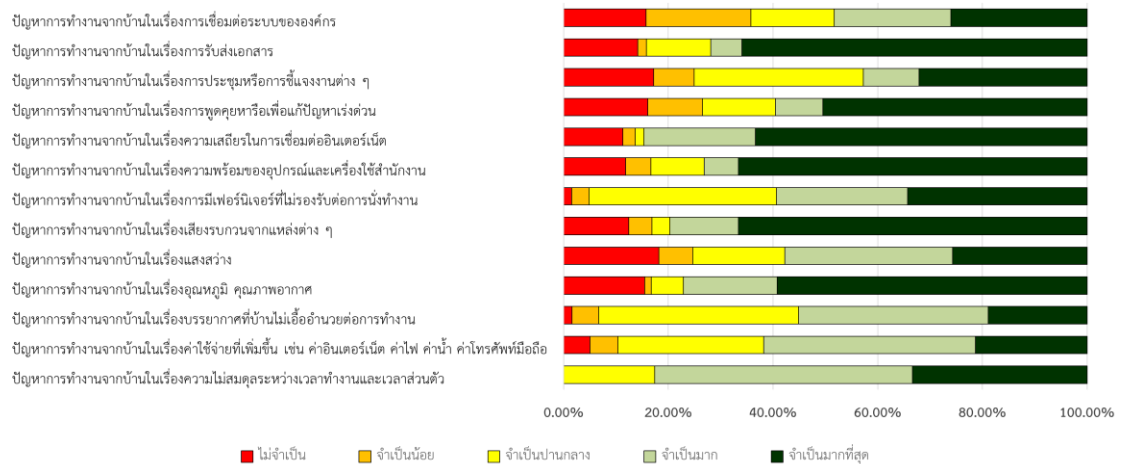
ธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB)

ระดับความจำเป็นของลักษณะการทำงานที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษา SCB ลักษณะงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลักมีระดับความจำเป็นน้อยที่สุดร้อยละ 5 ลักษณะการทำงานที่พบปะบุคคลภายนอกมีระดับความจำเป็นมากที่สุด ร้อยละ 52 ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้อุปกรณ์ทางเทคนิค ระบบปฏิบัติการและหรือฐานข้อมูลมีระดับความจำเป็นมากรองลงมา ร้อยละ 51 และลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อตนเองหรือส่งต่อข้อมูลไปยังฝ่ายงานอื่น มีระดับความจำเป็นร้อยละ 50 ลักษณะงานที่ทำบนโต๊ะทำงานตัวเองและลักษณะการทำงานงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ มีระดับความจำเป็นน้อย อยู่ในช่วงร้อยละ 10 ถึงร้อยละ 20 ดังแผนภาพ 6



ภาพ 6 แผนภูมิแท่งแสดงความคิดเห็นระดับความจำเป็นของลักษณะงานที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษา SCB

ระดับความจำเป็นของปัญหาการทำงานจากบ้านเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ มีความจำเป็นน้อยที่สุด ร้อยละ 43 ระดับความจำเป็นของปัญหาเรื่องความเสี่ยงในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต มีความจำเป็นมากที่สุด ร้อยละ 85 ระดับความจำเป็นของปัญหาเรื่องความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว มีระดับความจำเป็นมากที่สุดรองลงมา ร้อยละ 83 ส่วนปัญหาอื่น ๆ มีระดับความจำเป็นอยู่ในช่วงร้อยละ 48 ถึงร้อยละ 80 ดังแผนภาพ 7



ภาพ 7 แผนภูมิแท่งระดับความจำเป็นของปัญหาและอุปสรรคการทำงานจากบ้านที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงานกรณีศึกษา SCB

- ความสัมพันธ์ระหว่างความจำเป็นของปัจจัยกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19
ปัจจัยที่ส่งผลต่อจำนวนวันที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19 โดยมีความความสัมพันธ์ภาพรวมในระดับสูงและมีค่าความสัมพันธ์เป็นทิศทางเดียวกัน ได้แก่ ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กร ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบระบบต่าง ๆ และปัญหาเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กร โดยค่าความสัมพันธ์ของระดับความจำเป็นกับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานอยู่ในช่วง 0.75 ถึง 0.89
ปัจจัยที่ส่งผลต่อจำนวนวันที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานช่วงสถานการณ์ COVID-19 โดยมีความความสัมพันธ์ภาพรวมในระดับต่ำ ได้แก่ ลักษณะการทำงานที่ทำบนโต๊ะทำงาน ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกัน ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลหรือส่งต่อข้อมูล ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ระบบปฏิบัติการธนาคาร ปัญหาเรื่องการรับส่งเอกสาร ปัญหาเรื่องการประชุมชี้แจงงาน ปัญหาเรื่องการพูดคุยหรือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน ปัญหาเรื่องความเสถียรของอินเทอร์เน็ต ปัญหาเรื่องความพร้อมของเครื่องใช้สำนักงาน ปัญหาเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน ปัญหาเรื่องเสียงรบกวน ปัญหาเรื่องแสงสว่าง ปัญหาเรื่องอุณหภูมิ คุณภาพอากาศ ปัญหาเรื่องบรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ปัญหาเรื่องความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว

ตาราง 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความจำเป็นของปัจจัยที่ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงาน กับจำนวนวันที่เข้าปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ความสัมพันธ์ระหว่างความจำเป็นของปัจจัยที่ต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงาน	ttb	BAY	SCB
ลักษณะการทำงานที่บ้านโดยทำงานตัวเองเพียงอย่างเดียว	0.29	0.38	0.17
	ต่ำมาก	ต่ำ	ต่ำมาก
ลักษณะการทำงานที่ต้องประชุมกันเป็นหลัก	0.19	0.10	0.20
	ต่ำมาก	ต่ำมาก	ต่ำมาก
ลักษณะการทำงานที่ต้องเก็บข้อมูลเพื่อการทำงานของตนเองและหรือส่งต่อข้อมูล	0.17	0.29	-0.03
	ต่ำมาก	ต่ำมาก	ต่ำมาก
ลักษณะการทำงานที่เน้นการพบปะบุคคลภายนอกองค์กร	0.75	0.77	0.89
	สูง	สูง	สูง
ลักษณะการทำงานที่ต้องใช้ระบบปฏิบัติการธนาคารและหรือฐานข้อมูล	-0.03	-0.37	-0.09
	ต่ำมาก	ต่ำ	ต่ำมาก
ลักษณะการทำงานที่เน้นไปทางการทดลอง ทดสอบอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ	0.89	0.72	0.79
	สูง	สูง	สูง
ปัญหาการทำงานจากบ้านในเรื่องการเชื่อมต่อระบบขององค์กร	0.87	0.62	0.84
	สูง	ปานกลาง	สูง
ปัญหาการทำงานจากบ้านในเรื่องการรับส่งเอกสาร	0.19	-0.02	0.15
	ต่ำมาก	ต่ำมาก	ต่ำมาก
ปัญหาการทำงานจากบ้านในเรื่องการประชุมหรือการชี้แจงงานต่าง ๆ	0.39	-0.18	0.22
	ต่ำ	ต่ำมาก	ต่ำมาก
ปัญหาการทำงานจากบ้านในเรื่องการพูดคุยหรือเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน	0.21	0.11	0.22
	ต่ำมาก	ต่ำมาก	ต่ำมาก
ปัญหาการทำงานจากบ้านในเรื่องความเสถียรในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	0.33	0.01	-0.26
	ต่ำ	ต่ำมาก	ต่ำมาก
ปัญหาการทำงานจากบ้านในเรื่องความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน	0.32	0.33	-0.09
	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำมาก
ปัญหาการทำงานจากบ้านในเรื่องเฟอร์นิเจอร์ที่ไม่รองรับต่อการนั่งทำงาน	0.02	0.09	0.11
	ต่ำมาก	ต่ำมาก	ต่ำมาก
ปัญหาการทำงานจากบ้านในเรื่องเสียงรบกวนจากแหล่งต่าง ๆ	0.01	-0.02	0.16
	ต่ำมาก	ต่ำมาก	ต่ำมาก
ปัญหาการทำงานจากบ้านในเรื่องแสงสว่าง	0.11	-0.01	-0.00
	ต่ำมาก	ต่ำมาก	ต่ำมาก
ปัญหาการทำงานจากบ้านในเรื่องอุณหภูมิ คุณภาพอากาศ	0.00	0.20	-0.01
	ต่ำมาก	ต่ำมาก	ต่ำมาก
ปัญหาการทำงานจากบ้านในเรื่องบรรยากาศที่บ้านไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน	-0.09	-0.05	-0.03
	ต่ำมาก	ต่ำมาก	ต่ำมาก
ปัญหาการทำงานจากบ้านในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น	-0.07	-0.19	0.05
	ต่ำมาก	ต่ำมาก	ต่ำมาก
ปัญหาการทำงานจากบ้านในเรื่องความไม่สมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว	0.34	-0.02	-0.17
	ต่ำ	ต่ำมาก	ต่ำมาก

สรุปและอภิปรายผล

การประกาศนโยบายการทำงานแบบ Work from home มีรูปแบบการทำงานและการใช้พื้นที่ทำงานหลายรูปแบบ การศึกษาทั้ง 3 กรณีศึกษาพบว่า มีการทำงานแบบ Work from home ในรูปแบบต่าง ๆ จำนวน 3 รูปแบบ ได้แก่ การทำงานที่สำนักงาน การทำงานจากบ้าน และการทำงานจากที่ที่ไม่ใช่สำนักงานหรือบ้าน นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามอธิบายว่า ในช่วงสถานการณ์ที่องค์กรมีนโยบาย Work from home พนักงานสามารถทำงานได้จากหลายสถานที่ เช่น สำนักงานของลูกค้า ร้านกาแฟ โรงแรม เป็นต้น การเลือกทำงานในรูปแบบของ Work from home ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของงานและพบว่าพนักงานยังคงเข้าทำงานที่พื้นที่สำนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 โดยพนักงานมีการเข้าทำงานในพื้นที่สำนักงานจำนวนวันสูงสุดถึง 5 วันต่อสัปดาห์

จากการศึกษาพบว่ามีปัจจัยหลักที่ส่งผลให้พนักงานเข้าทำงานในพื้นที่สำนักงาน โดยปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันในทั้ง 3 กรณีศึกษา ได้แก่

ปัจจัยจากลักษณะงานที่ต้องพบปะบุคคลภายนอก การปฏิบัติงานในรูปแบบนี้เกี่ยวข้องกับการจัดการประสบการณ์ของลูกค้าและสอดคล้องกับคุณค่าของแบรนด์องค์กร การสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งกับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานแบบนี้ ผู้จัดการความสัมพันธ์เป็นคนสำคัญในการดูแลลูกค้า ในช่วงเวลาวิกฤต เช่น การระบาดของ COVID-19 ความรับผิดชอบหลักของพนักงานกลุ่มนี้ คือการรักษาความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับลูกค้า และตรวจสอบให้แน่ใจว่าลูกค้าของธนาคารได้รับการตอบสนองความต้องการแม้ในสถานการณ์ที่ท้าทาย ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญยิ่งขึ้น การติดต่อลูกค้าเป็นประจำเพื่อแจ้งข้อมูลอัปเดต แจ้งข้อกังวล และเสนอการสนับสนุน ใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น อีเมล โทรศัพท์ การประชุมทางวิดีโอ หรือโซเชียลมีเดียเพื่อเชื่อมต่อ บางสถานการณ์จำเป็นต้องใช้สถานที่ทำงานเพื่อการสื่อสารที่ช่องทางอื่นไม่สามารถรองรับได้

ปัจจัยจากลักษณะการทำงานที่พนักงานต้องทำการทดลอง การทดสอบระบบหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน ในช่วงการระบาดของ COVID-19 การทดสอบระบบยังคงเป็นส่วนสำคัญของวงจรชีวิตการพัฒนาซอฟต์แวร์ในอุตสาหกรรมธนาคาร การทดสอบระบบต้องมีการดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าระบบหรือแอปพลิเคชันตรงตามความต้องการทางธุรกิจ ทำงานได้อย่างถูกต้อง และพร้อมสำหรับการใช้งาน การทดสอบระบบบางประการอาจทำได้ยากหากต้องทำจากระยะไกลเนื่องจากมาตรการการเข้าอาคารสำนักงานและการรักษาระยะห่าง ผู้เข้าร่วมทดสอบระบบจำเป็นต้องใช้เครื่องมือการทำงานร่วมกัน ทดสอบข้อมูลและความปลอดภัย การตรวจสอบความพร้อมใช้งานของข้อมูลทดสอบที่เหมาะสม การสื่อสารและการทำงานร่วมกันผ่านแพลตฟอร์มและเครื่องมือการจัดการโครงการสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารและการทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้ใช้งาน งานต่าง ๆ ยังคงเป็นขั้นตอนสำคัญในการรับประกันคุณภาพและความสามารถในการใช้งานของระบบธนาคารและแอปพลิเคชัน องค์กรต้องมีแนวทางปฏิบัติในการทดสอบเพื่อให้แน่ใจว่าสามารถดำเนินการทดสอบระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยยังรักษามาตรการความปลอดภัย ปัจจัยจากปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานที่บ้าน การทำงานแบบ Work from home ไม่ได้มีข้อดีเท่านั้น ยังมีปัญหาและอุปสรรคอีกด้วย ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่ทำให้ไม่สามารถเชื่อมต่อระบบขององค์กรได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้พนักงานต้องเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงาน การพึ่งพาเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานจากที่บ้าน นอกจากนี้ ปัญหาอื่น ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ทำงานผิดปกติ หรือปัญหาความเข้ากันได้ของซอฟต์แวร์ การเชื่อมต่อกับ VPN ของบริษัท อาจทำให้การทำงานจากที่บ้านชะงักหรือล่าช้า และองค์กรต้องใช้มาตรการที่จำเป็นเพื่อปกป้องข้อมูลที่ละเอียดอ่อนระหว่างระยะไกล การสื่อสารและการทำงานร่วมกันผ่านแพลตฟอร์มและเครื่องมือการจัดการโครงการสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารและการทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้ใช้งาน องค์กรต้องมีแนวทางปฏิบัติในการทดสอบเพื่อให้แน่ใจว่าสามารถดำเนินการทดสอบระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมรักษามาตรการความปลอดภัยในขณะเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งต่อไปควรมีศึกษาเพิ่มเติมตัวแปรปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สำนักงาน นอกเหนือจากตัวแปรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ เช่น ตัวแปรสำหรับการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานจากบ้าน ตัวแปรประเมินความแข็งแรงของวัฒนธรรมองค์กรในช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงานจากบ้าน เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรมควบคุมโรค. (2563). *กรมควบคุมโรคแนะประชาชนเพิ่มระยะห่างทางสังคม “social distancing” กับ 8 วิธี ป้องกันโรคโควิด-19*. <https://ddc.moph.go.th/brc/news.php?news=12278&deptcode=brc>
- ณัฐวัฒน์ ชัชฌาภักดิ์. (2563). การจัดการองค์การในภาวะวิกฤต กรณีโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19. *วารสารวิชาการธรรมศาสตร์*, 20(4), 197-207.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564a). *ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส.11/2564 เรื่องรายชื่อธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบ (Domestic Systemically Important Banks : D-SIBs)*. <https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2564/ThaiPDF/25640149.pdf>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564b). *มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19*. <https://www.bot.or.th/covid19/Pages/content/retail/measures/default.aspx>
- ปิยพร อรุณเกรียงไกร. (2560). *แบงก์ชาติคุมเข้ม 5 ธนาคารใหญ่ ป้องกันความเสี่ยง เพิ่มเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ*. <https://thestandard.co/bot-domestic-systemically-important-banks/>
- พิมพ์นารา หิรัญกลี. (2565). *ถอดบทเรียน Work-from-Home ช่วงโควิด-19 สู่การทำงานที่ยืดหยุ่นในอนาคต (ธนาคารกรุงศรีฯ)*. <https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/work-from-home-22>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- วัลยา พัฒนพิระเดช. (2562). *เอกสารประกอบการสอนวิชา 2501605 สถาปัตยกรรมเบื้องต้น [เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์]*. ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสรีชัย โชติพานิช และวัลยา พัฒนพิระเดช. (2563). *การบริหารทรัพยากรกายภาพเชิงกลยุทธ์*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Doeffler, R. K. (2013). *Tools for collaborative and interactive workplace solutions*. <https://www.ifmaseattle.org/symposium/2013/2013-doeffler-workplace.pdf>
- Duffy, F. (1997). *The new office*. Conran Octopus.
- Hinkle, D. E., William, W., & Stephen, G. J. (1998). *Applied statistics for the behavior sciences* (4th ed.). Houghton Mifflin.