

การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำงานที่บ้านในสถานการณ์แพร่ระบาดของ
ไวรัสโควิด-19 : กรณีศึกษา ทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน)



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำงานที่บ้านในสถานการณ์แพร่ระบาดของ
ไวรัสโคโรนา-19 : กรณีศึกษา ทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน)

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2564

นางสาวนภสร เชาว์วิจิตร
ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์,
Ph.D.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

สุเทพ นิ่มสาย,
Ph.D.
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม,
Ph.D.
คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ,
Ed.D.
กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลือจากบุคลากรและผู้เกี่ยวข้องหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร. พัลลภา ปิติสันต์ ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ซึ่งทุ่มเทเอาใจใส่คอยให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัย คอยประเมินและปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องจนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ในท้ายที่สุด รวมถึงขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านของวิทยาลัยการจัดการ ที่ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาในวิชาของแต่ละท่าน อาจารย์ทุกท่านให้ความใส่ใจและถ่ายทอดความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน รวมถึงสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากแต่ละวิชามาประกอบอยู่ในกระบวนการทำงานวิจัยในครั้งนี้ ขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งเจ้าหน้าที่วิทยาลัยการจัดการที่มีส่วนร่วมในการแนะนำข้อมูล และอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาการศึกษาที่วิทยาลัยแห่งนี้ รวมถึงขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กรธนาคารกรุงไทยที่ให้ความอนุเคราะห์และให้สัมภาษณ์ข้อมูลที่เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานวิจัยในครั้งนี้ สุดท้ายคือขอขอบคุณต่อผู้คนรอบตัว ทั้งครอบครัวและเพื่อนร่วมงานที่ให้ความเข้าใจถึงบทบาทความรับผิดชอบในการเรียนปริญญาโทของผู้วิจัย ที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัย สุดท้ายนี้ต้องขอขอบคุณเพื่อนร่วมชั้นที่เป็นกำลังใจให้กัน และให้ความร่วมมือในการทำงาน คอยช่วยเหลือผลักดันกันและกันมาตลอดการศึกษาที่วิทยาลัยการจัดการ

ผู้วิจัยจึงคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นงานวิจัยอันมีประโยชน์ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ที่ต้องการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการทำงานที่บ้าน ในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จากกรณีศึกษาองค์กรที่ประกอบธุรกิจธนาคารในประเทศไทย ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ทางการศึกษา เพื่อให้องค์กรสามารถประเมินสถานการณ์และพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงทั้งในปัจจุบันรวมถึงเหตุการณ์ที่อาจเข้ามากระทบในภายภาคหน้า ซึ่งอาจจำเป็นต้องนำรูปแบบการทำงานที่บ้านเข้ามาปรับใช้ภายในองค์กรอย่างมากขึ้นต่อไปในอนาคต เพื่อให้สามารถนำข้อมูลจากงานวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนนโยบายสำหรับการทำงานที่บ้านได้อย่างเหมาะสม เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อทั้งองค์กรและพนักงานภายในองค์กร ทั้งนี้หากงานวิจัยในครั้งนี้มีข้อผิดพลาดประการ ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

นภสร เชาว์วิจิตร

การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำงานที่บ้านในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 : กรณีศึกษา ทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

A STUDY ON THE EMPLOYEE'S OPINIONS TOWARD WORKING FROM HOME DURING THE COVID_19 PANDEMIC : A CASE STUDY ELECTRONIC CHANNEL SUPPORT KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY

นภสร เชาววิจิตร 6350070

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์, Ph.D., สุเทพ นิ่มสาย, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ, Ed.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการทำงานที่บ้านในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เลือกรandom จากกรอบตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ภายใต้เงื่อนไขการเป็นพนักงานที่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานที่บ้านแล้วเท่านั้น จากระดับตำแหน่งงานและกลุ่มงานที่แตกต่างกันจำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) และนำผลลัพธ์มาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อศึกษาผลการวิจัยสองส่วนคือความคิดเห็นต่อการทำงานที่บ้านในปัจจุบัน และความคาดหวังที่มีต่อการทำงานที่บ้านในอนาคต โดยผลวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง 30 คน พบว่ามีการแสดงความคิดเห็นเรื่องสนับสนุนด้านเทคโนโลยีมากที่สุด โดยกล่าวตรงกันว่าทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยจะช่วยให้ทำงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ การรับรู้ประโยชน์ของการทำงานที่บ้านทั้งต่อตนเองและองค์กร ช่วยให้เกิดความคิดเห็นเชิงบวกเช่นกัน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 14 คน ที่ทำงานเอกสารควบคู่กับงานระบบ มีความคิดเห็นเชิงลบในการกล่าวถึงเรื่องการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความสะดวกของการทำงานเอกสาร ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้มีความเหมาะสมกับยุคสมัยได้มากขึ้นต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ : การทำงานที่บ้าน/ ความคิดเห็น/ ความคาดหวัง/ การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

83 หน้า

สารบัญ

กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง (ถ้ามี)	ณ
สารบัญรูปภาพ (ถ้ามี)	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามของงานวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตของงานวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานวิจัย	5
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	6
2.1 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น	6
2.2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง	10
2.3 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ถูกคำนึงถึงในการทำงานที่บ้าน	12
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	19
3.1 รูปแบบของการวิจัย	19
3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	19
3.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	19
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	21
3.5 การทดสอบเครื่องมือและข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย	21
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.7 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)	24
บทที่ 4 สรุปผลการวิจัย	25
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	25

สารบัญ (ต่อ)

	4.2 ความคิดเห็นที่มีต่อการทำงานที่บ้าน	30
	4.2.1 การรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้าน	31
	4.2.2 จัดลำดับการรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้าน	37
	4.2.3 ทักษะคติที่เกี่ยวข้องกับงาน	38
	4.2.4 ปัจจัยสนับสนุน (ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เทคโนโลยี ครอบครัว)	44
	4.2.5 เทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการทำงานที่บ้าน	50
	4.3 ความคาดหวังต่อการทำงานที่บ้านในอนาคต	52
บทที่ 5	การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	55
	5.1 การอภิปรายผล	55
	5.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล	55
	5.1.2 ลักษณะครัวเรือน	55
	5.1.3 ความคิดเห็นที่มีต่อการทำงานที่บ้าน	56
	5.2 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะของงานวิจัย	65
	5.2.1 ข้อจำกัดของงานวิจัย	65
	5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารองค์กรและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	66
	5.2.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งถัดไป	68
	บรรณานุกรม	70
	ภาคผนวก	75
	ภาคผนวก ก ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	76
	ภาคผนวก ข การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือในการทำวิจัย	78
	ภาคผนวก ค โครงสร้างคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์	80
	ประวัติผู้วิจัย	83

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	แสดงแนวคิดและความหมายของความคิดเห็น	6
2.2	แสดงแนวคิดและความหมายของความคาดหวัง	10
2.3	ความเหมือนและแตกต่างของความคิดเห็นและความคาดหวังจากรายการที่ 1 และ 2	11
2.4	สิ่งที่ถูกคำนึงถึงในการทำงานที่บ้าน	12



สารบัญภาพ

รูปภาพ	หน้า	
1.1	สถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19ประกาศจากรัฐบาลและนโยบายธนาคารกรุงไทย	2
2.1	กรอบแนวคิดงานวิจัยที่พัฒนามาจากกรอบแนวคิดเดิมของ Lim and Toe (2000)	18
3.1	โครงสร้างองค์กรของทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย	20
4.1	ข้อมูลเพศของกลุ่มตัวอย่าง	25
4.2	ข้อมูลอายุของกลุ่มตัวอย่าง	26
4.3	ข้อมูลสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	26
4.4	ข้อมูลจำนวนสมาชิกภายในบ้านของกลุ่มตัวอย่าง	27
4.5	ข้อมูลจำนวนเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี ภายในบ้านของกลุ่มตัวอย่าง	27
4.6	ข้อมูลการใช้สถานที่สำหรับทำงานที่บ้านของกลุ่มตัวอย่าง	28
4.7	ข้อมูลการใช้เวลาเดินทางมาทำงานที่สำนักงานของกลุ่มตัวอย่าง	28
4.8	ข้อมูลวิธีการเดินทางมาทำงานที่สำนักงานของกลุ่มตัวอย่าง	29
4.9	ตำแหน่งในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง	29
4.10	ข้อมูลลักษณะการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง	30
4.11	สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้าน	31
4.12	ลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้าน	37
4.13	สรุปทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน	38
4.14	สรุปปัจจัยสนับสนุน (ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เทคโนโลยี ครอบครัว)	44
4.15	สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการทำงานที่บ้าน	50
4.16	สรุปความคาดหวังต่อการทำงานที่บ้านในอนาคต	52

บทที่ 1

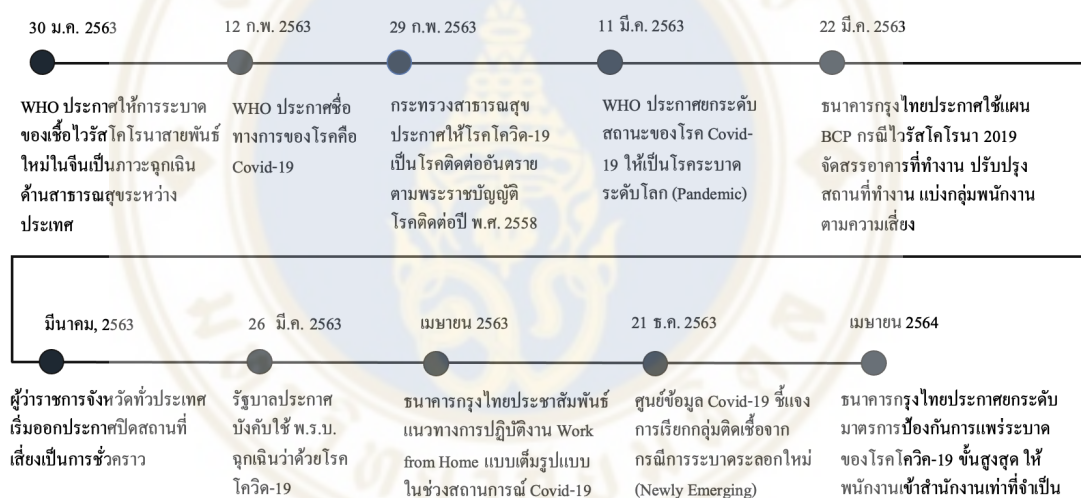
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและวิถีการดำเนินชีวิตของผู้คนในยุคสมัยปัจจุบัน รูปแบบการทำงานทางไกลและการทำงานที่บ้านเป็นแนวทางหนึ่งที่หลายองค์กรทั่วโลกนำมาปรับใช้ในการทำงาน (กรุงเทพธุรกิจ, 2564) โดยรูปแบบการทำงานดังกล่าวได้รับความนิยมอย่างมากในต่างประเทศ โดยเฉพาะในประเทศสหรัฐอเมริกาเคยมีการสำรวจพบว่าเพิ่มขึ้นจาก 9% ในปี 1995 สูงขึ้นเป็น 37% ในปี 2015 (Jones, 2015) ซึ่งประเทศสหรัฐอเมริกาเริ่มมีการใช้โปรแกรมการทำงานทางไกลมาตั้งแต่ปี ค.ศ.1970 ต่อมาในปีค.ศ.1990 รัฐบาลสหรัฐได้ส่งเสริมการทำงานจากระยะไกลโดยจัดทำโครงการในหน่วยงานภาครัฐเพื่อศึกษาถึงข้อดีข้อด้อยของการอนุญาตให้พนักงานปฏิบัติงานจากนอกออฟฟิศ (มนัสนันท์ ศรีนาการ และ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2553, น. 111) เมื่อพบข้อดีหลายประการของการทำงานทางไกล สภากรองเกรสจึงอนุมัติงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์และเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนให้พนักงานของรัฐสามารถทำงานจากที่บ้านได้ ต่อมาในปี 1994 ประธานาธิบดีคลินตัน ได้ออกนโยบายสนับสนุนการทำงานทางไกลและเพิ่มการใช้เทคโนโลยีด้านการสื่อสารให้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นจนกระทั่งกลายเป็นโครงการถาวรในปี 1996 (Reynolds and Bibby, 2019) ต่อมาในปี 2010 ประธานาธิบดีโอบามาได้ลงนามสนับสนุนและบังคับให้หน่วยงานของรัฐต้องมีนโยบายให้พนักงานสามารถทำงานจากระยะไกลได้ (Dishman, 2019) นอกเหนือจากที่กล่าวมายังมีอีกหลายประเทศที่มีการใช้รูปแบบการทำงานทางไกลกันอย่างจริงจัง โดยในปี 2011 บริษัท Grant Thornton ได้ทำการสำรวจพบว่าบริษัทในฟินแลนด์มีการทำ Flexible Working มากถึง 92% โดยที่ในอังกฤษและอเมริกามีอยู่ที่ 76% รัสเซีย 50% และญี่ปุ่น 18% (Savage, 2019)

แม้ว่าตลอดที่ผ่านมารูปแบบการทำงานทางไกลภายในประเทศไทยจะไม่ได้ได้รับความนิยมเท่ากับในต่างประเทศ แต่สถานการณ์แพร่ระบาดของอย่างรุนแรงของโรค Covid-19 ที่เกิดขึ้นในปี 2563 ได้ส่งผลอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้คนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อวันที่ 11 มี.ค. 2563 WHO ประกาศยกระดับสถานะของโรค Covid-19 ให้เป็นโรคระบาดระดับโลก (Pandemic) (องค์การอนามัยโลก ประเทศไทย, 2563) เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคสามารถ

ติดต่อกันและกันและมีโอกาสเสียชีวิตได้ จึงสร้างความกังวลต่อผู้คนในหลายประเทศ องค์การอนามัยโลกจึงแนะนำมาตรการที่จะช่วยลดอัตราการแพร่ระบาดของไวรัสจากคนสู่คน คือการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ซึ่งต่อมาได้มีการเปลี่ยนมาใช้คำว่า การเว้นระยะห่างทางกายภาพ (Physical Distancing) เพื่อให้แนวทางการปฏิบัติมีความชัดเจนขึ้น (สำนักวิชาการวิทยาศาสตร์การแพทย์, 2563) โดยหลายประเทศทั่วโลกได้นำมาตรการดังกล่าวมาปรับใช้ในการควบคุมการระบาดของโรคโควิด-19 รวมทั้งประเทศไทยเอง รัฐบาลได้ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทั่วประเทศออกประกาศคำสั่งปิดสถานที่เสี่ยงหลายแห่งเป็นการชั่วคราวเพื่อหลีกเลี่ยงการรวมกลุ่มของผู้คน (สำนักงานประชาสัมพันธ์ กรุงเทพมหานคร, 2563) รวมถึงกระทรวงสาธารณสุขก็ได้แนะนำให้ประชาชนใช้มาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมระหว่างตัวเองและผู้อื่น เพื่อลดการติดต่อระหว่างคนภายในแต่ละวัน รวมถึงเครือข่าย โรงเรียน และสถานที่ทำงาน (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2563)



ภาพที่ 1.1 สถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19ประกาศจากรัฐบาลและนโยบายธนาคารกรุงไทย

ด้วยเหตุนี้เองหลายบริษัทจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องนำเอามาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมมาใช้ภายในองค์กรเพื่อตอบรับการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยสวนดุสิตโพล (2564) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อกรณี “พฤติกรรมของคนไทยกับการทำงานที่บ้าน (Work From Home)” ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,553 คน เห็นว่านโยบายการทำงานที่บ้านนั้นช่วยลดการแพร่เชื้อโควิด-19 ได้ 74.82% และเห็นว่าเป็นการปฏิบัติตามนโยบายภาครัฐ 48.60% ธนาคารกรุงไทยเองก็ได้ตอบรับมาตรการดังกล่าวโดยเริ่มจากการนำแผน BCP (Business Continuity Plan) มาประกาศใช้ โดยให้พนักงานที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงตามประกาศคำสั่งธนาคาร เรื่อง

มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สามารถปฏิบัติงานที่บ้านหรือที่พักอาศัยได้ รวมถึงมีการจัดสรรสถานที่ทำงานออกเป็น Main Site , Alternative Site และ Work from Home โดยให้แบ่งกลุ่มพนักงานเป็นทีม A,B,C จัดสรรทีมไปยังแต่ละอาคาร แต่ไม่อนุญาตให้ทั้งทีม A,B,C พบปะกัน โดยเด็ดขาดจนกว่าสถานการณ์จะคลี่คลาย (Covid-19 Hotline ธนาคารกรุงไทย, 2563) ต่อมาในเดือนเมษายน 2564 ธนาคารประกาศคำสั่งยกระดับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เป็นขั้นสูงสุด อนุญาตให้พนักงานเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานได้เท่าที่จำเป็นเท่านั้น และให้ผู้บริหารทุกหน่วยงานเน้นจำนวนพนักงานให้ปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติงานจากที่บ้านให้ได้มากที่สุดตามดุลยพินิจของหัวหน้าหน่วยงาน (สายงานทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงไทย, 2564)

นโยบายเหล่านี้เองจึงเป็นความท้าทายสำหรับผู้บริหารหน่วยงานว่าควรจัดสรรพนักงานภายในหน่วยงานของตนเองอย่างไร เพื่อให้พนักงานเลือกการทำงานจากที่บ้านให้ได้จำนวนมากที่สุดอันหมายถึงการใช้ทรัพยากรและพื้นที่สำนักงานต่อคนน้อยลงซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กร แต่ควรต้องคงไว้ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีเทียบเท่าเดิมหรือเพิ่มขึ้นกว่าเดิม โดยต่อมามีสิ่งที่เกิดขึ้นภายในทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อนโยบายการทำงานที่บ้านคือ มีทั้งพนักงานที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจในการถูกจัดสรรให้ทำงานจากที่บ้าน ซึ่งการจัดสรรในเบื้องต้นจำเป็นต้องเลือกโดยการอ้างอิงการแบ่งกลุ่มเสี่ยงตามคำสั่งธนาคารในแผน BCP (ธนาคารกรุงไทย, 2563) จึงไม่ได้เกิดโดยความสมัครใจของพนักงานทั้งหมด โดย Nilles (1998) ได้มีการกล่าวถึงการทำงานทางไกลไว้ว่าผู้ที่ตัดสินใจจะทำงานทางไกลและทำงานที่บ้าน ควรเป็นตัวผู้ปฏิบัติงานเอง โดยไม่ควรเกิดจากแรงกดดันหรือการบีบบังคับอันจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการทำงาน พนักงานบางส่วนซึ่งถูกมอบหมายให้ทำงานที่บ้านจึงรู้สึกไม่ได้รับความสะดวกจากสภาพเงื่อนไขในการทำงาน รวมถึงความเป็นอยู่ส่วนตัวจากการต้องเปลี่ยนสถานที่ทำงาน โดยมีงานวิจัยศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต้องการจะได้รับที่สุดจากพนักงาน องค์กรประกอบทางด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่องค์กรควรศึกษา เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและทำให้ผลการปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ (รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์, 2561)

ความสำคัญดังกล่าวจึงได้นำมาสู่งานวิจัยชิ้นนี้ ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาความคิดเห็นที่พนักงานทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมใหม่ที่พนักงานภายยังไม่มีความคุ้นเคยมาก่อน ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความคิดเห็นจากกลุ่มพนักงานที่ได้มีประสบการณ์

จากการทำงานที่บ้านในครั้งนี้งว่ามีความคิดเห็นอย่างไรต่อการทำงานที่บ้านหลังจากได้ปฏิบัติงานจริง รวมถึงข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้านที่พนักงานได้พบจากประสบการณ์ของตนเอง เนื่องจากนโยบายของการทำงานจากที่บ้านนี้ องค์กรยังคงมีแนวโน้มที่จะนำมาใช้ต่อไปแม้หลังจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 จะคลี่คลายลงแล้ว ผู้วิจัยจึงต้องการทราบถึงความคิดเห็นที่พนักงานในหน่วยงานของผู้วิจัยมีต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยมาใช้อ้างอิงและนำเสนอแนวทางในการทำงานที่บ้านภายในหน่วยงานให้กับผู้บริหาร ได้อย่างเหมาะสม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อทั้งตัวพนักงานที่ปฏิบัติงาน รวมถึงเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อทั้งหน่วยงานและต่อองค์กรเอง

1.2 คำถามของงานวิจัย

พนักงานของทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มีความคิดเห็นอย่างไรต่อการทำงานที่บ้านและความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการทำงานที่บ้านภายในหน่วยงานต่อไปหลังจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 คลี่คลายลงแล้ว

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานของทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังที่มีต่อการทำงานที่บ้านต่อไปของพนักงานทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หากสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด-19 คลี่คลายลงแล้วในอนาคต

1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่ถูกคำนึงถึงในการทำงานที่บ้านในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จากพนักงานที่เคยมีประสบการณ์ทำงานที่บ้าน 30 คน จากทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยใช้ระยะเวลาในการศึกษาเริ่มตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2021 ถึงเดือน ธันวาคม 2021

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อปัจจัยที่ผู้คนคำนึงถึงในการทำงานที่บ้านในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จากพนักงานทุกส่วนงานและตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน

2. ทราบถึงความคาดหวังต่อการทำงานที่บ้านหากสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 คลี่คลายลงแล้ว ของพนักงานทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารใช้วางแผนและกำหนดนโยบายการทำงานที่บ้านภายในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานวิจัย

การทำงานที่บ้าน (Work from Home) หรือ การทำงานทางไกล หมายถึง ระบบซึ่งให้พนักงานทำงานได้ตามปกติ โดยมีการมอบหมายหน้าที่อย่างเป็นทางการให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านหรือที่อื่นได้ตามพื้นที่ที่สะดวกต่อที่อยู่อาศัยของพนักงาน (Pearce, 2009) เป็นการเปลี่ยนสถานที่ทำงานแต่ไม่เปลี่ยนเวลาทำงาน พนักงานยังคงทำงานอยู่ในขอบเขตของคู่มือสภาพแรงงาน แต่สามารถทำงานจากที่บ้านหรือที่อื่นที่อยู่ไกลจากสำนักงานได้ โดยได้รับการเห็นชอบจากบริษัท ซึ่งสามารถทำงานจากสถานที่เหล่านี้ได้ตลอดหรืออาจทำเพียงบางวันต่อสัปดาห์ (Kugelmass, 1995)

ทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง หน่วยงานภายในโครงสร้างองค์กรของธนาคารกรุงไทย รับผิดชอบเกี่ยวกับเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ (ATM : Auto Teller Machine) ดูแลข้อมูลบัญชีและการทำธุรกรรมผ่านเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า รวมถึงการแก้ไขปัญหาและการซ่อมแซมเครื่องบริการ ฯ (ทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย, 2564)

สถานการณ์โควิด-19 คลี่คลายลง ในบริบทของงานวิจัยนี้ หมายถึง สถานการณ์ที่ธนาคารกรุงไทยมีการประกาศยกเลิกคำสั่งการใช้มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด-19 ภายในองค์กรกับทุกหน่วยงานอย่างเป็นทางการ และอนุญาตให้พนักงานสามารถเข้ามาทำงานที่สำนักงานได้ตามปกติ (Covid-19 Hotline ธนาคารกรุงไทย, 2563)

ปัจจัยที่ถูกคำนึงถึงในการทำงานที่บ้าน หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการทำงานจากที่บ้าน ซึ่งเคยมีผู้ทำการวิจัยปัจจัยเหล่านี้เอาไว้แล้วในอดีต โดยปัจจัยที่ถูกนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 1.ความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน 2.ความมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับองค์กร 3.การรับรู้ข้อดีของการทำงานที่บ้าน 4.การรับรู้ข้อเสียของการทำงานที่บ้าน 5.การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา 6.การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Lim & Toe,2000) 7.การสนับสนุนจากครอบครัว 8.การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี (Iskan & Nakityok, 2005)

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยที่ถูกคำนึงถึงในการทำงานที่บ้าน ในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น
- 2.2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง
- 2.3 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ถูกคำนึงถึงในการทำงานที่บ้าน
- 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัยในอดีตเกี่ยวกับความหมายของความคิดเห็นและพบผลการวิจัยที่มีการกล่าวถึงแนวคิดและความหมายของความคิดเห็นเอาไว้ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงแนวคิดและความหมายของความคิดเห็น

	การแสดงออก	การพูดและเขียน	ต่อสถานการณ์หนึ่ง	แสดงถึงความรู้สึก	แสดงถึงทัศนคติ	เป็นการตัดสินใจ	เป็นการประเมิน	เกิดจากสภาพแวดล้อม	เกิดจากประสบการณ์	ไม่เอาเสียหลักฐาน
ราชบัณฑิตยสถาน (2546)							/			/
Kolasa (1969)	/		/				/			/

ตารางที่ 2.1 แสดงแนวคิดและความหมายของความคิดเห็น(ต่อ)

	การแสดงออก	การพูดและเขียน	ต่อสถานการณ์หนึ่ง	แสดงถึงความรู้สึก	แสดงถึงทัศนคติ	เป็นการตัดสินใจ	เป็นการประเมิน	เกิดจากสภาพแวดล้อม	เกิดจากประสบการณ์	ไม่อาศัยหลักฐาน
Kolesnik (1970)	/				/	/	/			
Best and Kahn (1977)	/	/	/	/				/	/	
Hurlock (1995)	/		/	/				/	/	/
Webster (1999)	/		/	/		/	/			
จำรอง เงินดี (2534)			/	/	/					
ประเสริฐ เข้มกลิ่นฟุ้ง และคณะ (2544)			/	/	/			/		
ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์(2551)		/	/					/	/	
เสกสรร วัฒนพงษ์ (2542)	/	/			/		/			
สิริพร บุญนันทน์ (2539)		/	/	/	/		/	/	/	/
วิฑูรย์ ฐานเมธี (2554)	/		/		/	/	/	/	/	

จากการทบทวนวรรณกรรมจากงานวิจัยในอดีตพบว่ามีผู้ศึกษาวิจัยและกล่าวถึงความหมายของความคิดเห็นทั้งในประเทศไทย (จำรอง เงินดี, 2534; ประเสริฐ เข้มกลิ่นฟุ้ง, 2435; สิริพร บุญนันทน์, 2539; เสกสรร วัฒนพงษ์, 2542; ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์, 2551; วิฑูรย์ ฐานเมธี, 2554) และต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศสหรัฐอเมริกา (Kolasa, 1969; Kolesnik, 1970; Best, 1997;

Hurlock, 1995; Webster, 1999) จึงสามารถสรุปแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของความคิดเห็นได้ดังนี้ พบว่านักวิจัยหลายคนได้สรุปถึงความหมายของความคิดเห็น- โดยกล่าวเหมือนกันทั้งงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศหลายงาน ว่าหมายถึงการแสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งโดยเฉพาะ (Kolasa, 1969; Best and Kahn 1997; Hurlock, 1995; Webster, 1999; จำรอง เงินดี, 2534; ประเสริฐ เข้มกลิ่นฟุ้ง, 2435; สิริพร บุญนันทน์, 2539; ชิดารัตน์ ปลื้มจิตต์, 2551; วิฑูรย์ ฐานเมธิ, 2554) โดยที่ราชบัณฑิตยสถาน, (2546) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นเอาไว้ด้วย คำศัพท์ที่แตกต่างออกไปเล็กน้อยว่าเป็นข้อพิจารณาหรือการพิจารณาข้อเท็จจริง ใกล้เคียงกับความหมายของ Kolasa (1969) แต่กล่าวว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวยังไม่จำเป็นต้องได้รับการพิสูจน์ว่าเป็นความจริงหรือไม่ ความคิดเห็นจึงอาจถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้ อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้ (Hurlock, 1995; สิริพร บุญนันทน์, 2539) นอกจากนี้ยังพบหลายงานวิจัยกล่าวถึงรูปแบบการแสดงออกของความคิดเห็นไว้ว่ามักจะเป็นรูปแบบของการพูดหรือการเขียน จึงแตกต่างจากทัศนคติตรงที่จะถูกแสดงออกในพฤติกรรม (สิริพร บุญนันทน์, 2539) โดยประเสริฐ เข้มกลิ่นฟุ้งและคณะ (2544) ได้มีการอธิบายลำดับของค่านิยม ทัศนคติและความคิดเห็นไว้ว่าเป็นการก้าวจากเรื่องทั่วไปมาสู่เรื่องที่แคบลงและกลายเป็นเฉพาะเจาะจงต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในที่สุด ทัศนคติจึงมักปรากฏอยู่ในความคิดเห็น ซึ่งลำดับที่อธิบายเอาไว้จึงสอดคล้องกับนักวิจัยอีกหลายคน ที่กล่าวว่า ความคิดเห็น ไม่ใช่สิ่งเดียวกันกับทัศนคติ แต่มักได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติ (Kolesnik, 1970; จำรอง เงินดี, 2534; สิริพร บุญนันทน์, 2539; เสกสรร วัฒนพงษ์, 2542; วิฑูรย์ ฐานเมธิ, 2554) นอกจากนี้ยังได้พบว่าหลายงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศกล่าวว่าความคิดเห็นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากประสบการณ์ พื้นฐานความรู้ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น (Best and Kahn 1977; Hurlock, 1995; สิริพร บุญนันทน์, 2539; ชิดารัตน์ ปลื้มจิตต์, 2551; วิฑูรย์ ฐานเมธิ, 2554) และมีกรอบอธิบายลักษณะการแสดงความคิดเห็นเอาไว้ว่า อาจแสดงออกต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งว่าสนับสนุนหรือปกป้อง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยน้อย หรืออาจไม่เห็นด้วยเลยก็ได้ (Hurlock, 1995; วิฑูรย์ ฐานเมธิ, 2554) รวมถึงกล่าวว่าความคิดเห็นเป็นสิ่งที่ไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้ (สิริพร บุญนันทน์, 2539; วิฑูรย์ ฐานเมธิ, 2554)

ประเภทของความคิดเห็น

นักวิชาการ Remmer (1954) กล่าวถึงประเภทของความคิดเห็นว่า มีอยู่ 2 ประเภท ดังนี้

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์ โดยสามารถทราบทิศทางของความคิดเห็นได้ ได้แก่ ทิศทางเชิง

บวกสุด คือ ความรู้สึกรักงานหลง ทิศทางเชิงลบสุด คือ ความรู้สึกรังเกียจ โดยความคิดเห็นประเภทนี้ มีความรุนแรงและเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2.ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) คือการมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยขึ้นอยู่กับความเข้าใจที่ตัวบุคคลมีต่อสิ่งนั้น เช่น หากมีความรู้และความเข้าใจในทางที่ดี ก็จะทำให้รู้สึกชอบ สนับสนุน เห็นด้วย หากมีความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ก็จะทำให้ไม่ชอบ ไม่สนับสนุน ไม่เห็นด้วยกับสิ่งนั้น

กระทรวงศึกษาธิการ (2557) กล่าวถึงประเภทของความคิดเห็นไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. การแสดงความคิดเห็นในเชิงสนับสนุน เป็นการสนับสนุนความคิดของผู้อื่น ซึ่งอาจพิจารณาแล้วว่าความคิดที่ตนสนับสนุนมีสาระและมีประโยชน์ต่อหน่วยงานและส่วนรวม ถ้าเป็นการแสดงความคิดเห็นเชิงวิชาการ จะต้องเป็นความคิดเห็นที่สัมพันธ์กับเนื้อเรื่องที่กำลังพูดกันอยู่ ทั้งในระหว่างการประชุมและการอภิปราย

2. การแสดงความคิดเห็นในเชิงขัดแย้ง เป็นการแสดงความคิดเห็นในกรณีที่มีความคิดไม่ตรงกันและต้องการเสนอความคิดอื่น ๆ ที่ไม่ตรงกับผู้อื่น เป็นการแสดงความคิดเห็นประเภทที่ผู้พูดควรระมัดระวัง การนำเสนอความคิดเห็นขัดแย้งยังควรมุ่งไปในทางสร้างสรรค์ ที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือสาธารณชน

3. การแสดงความคิดเห็นในเชิงวิจารณ์ เป็นการแสดงความคิดเห็นเพื่อวิจารณ์เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาจจะแสดงความคิดเห็นว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ควรวิจารณ์ในเชิงสร้างสรรค์ และควรวางตัวเป็นกลาง ไม่อคติต่อผู้พูดหรือสิ่งที่เห็น เช่น การแสดงความคิดเห็นต่อหนังสือ รายการ โทรทัศน์ ละคร ภาพยนตร์

4. การแสดงความคิดเห็นเพื่อนำเสนอความคิดใหม่ เป็นการแสดงความคิดเห็นในกรณีที่ไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของผู้อื่นหรือแนวคิดเดิมที่เคยมีการนำเสนอเอาไว้ จึงนำเสนอความคิดเห็นใหม่ของตนเองที่คิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม เช่น การแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมจึงพบว่ามีนักวิชาการและงานวิจัยที่กล่าวถึงประเภทของการแสดงความคิดเห็นเอาไว้อย่างใกล้เคียงกัน โดยกล่าวว่า ความคิดเห็นจะถูกแสดงออกได้ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ (Remmer, 1954) และถูกแสดงออกมาในเชิงสนับสนุนหรือขัดแย้ง แสดงออกว่าเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย (Hurlock, 1995; วิฑูรย์ ฐานเมธี, 2554; กระทรวงศึกษาธิการ, 2557)

2.2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัยในอดีตเกี่ยวกับความหมายของความคาดหวังและพบผลการวิจัยที่มีการกล่าวถึงแนวคิดและความหมายของความคาดหวังเอาไว้ ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 แสดงแนวคิดและความหมายของความคาดหวัง

	เป็นความคิด	เป็นความเชื่อ	เป็นความรู้สึก	เกิดจากประสบการณ์	ต่อสถานการณ์	การประเมินค่า	ต้องการให้เกิดขึ้น	การคาดการณ์อนาคต
Hornby (2000)	/	/	/		/		/	/
Clay (1988)					/	/		/
สุรางค์ จันทน์เอม (2529)	/	/		/			/	/
สิริวรรณ อัสวกุล (2528)	/						/	/
เบญจมา นิลบุตร (2540)	/		/		/		/	/
นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540)				/				/
สมลักษณ์ เพชรช่วย (2540)	/		/		/	/		/
กรรวิ กั้นเงิน (2550)	/	/	/	/	/	/		
บุญฤทธิ์ หวังดี (2558)	/		/			/	/	/

จากการทบทวนงานวิจัยในอดีตพบว่ามีการศึกษาและกล่าวถึงความหมายของความคาดหวังทั้งในประเทศไทย (สุรางค์ จันทน์เอม, 2529; สิริวรรณ อัสวกุล, 2528; เบญจมา นิลบุตร, 2540; นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล, 2540; สมลักษณ์ เพชรช่วย, 2540; กรรวิ กั้นเงิน, 2550; บุญฤทธิ์ หวังดี, 2558) และต่างประเทศ (Clay, 1988; Hornby, 2000) จึงสามารถสรุปแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังได้ดังนี้ โดยกล่าวตรงกันทั้งงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศว่าหมายถึง การคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคต (สุรางค์ จันทน์เอม, 2529; สิริวรรณ อัสวกุล, 2528; เบญจมา นิลบุตร, 2540; นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล, 2540; สมลักษณ์ เพชรช่วย, 2540; บุญฤทธิ์ หวังดี, 2558; Clay, 1988; Hornby, 2000) และส่วนใหญ่กล่าวว่าความคาดหวังเป็นความคิด (สุรางค์ จันทน์เอม, 2529; สิริวรรณ อัสวกุล, 2528; เบญจมา นิลบุตร, 2540; สมลักษณ์ เพชรช่วย, 2540; บุญฤทธิ์ หวังดี, 2558; Hornby, 2000) และ

มีบางงานวิจัยกล่าวว่าเป็นความรู้สึก (Hornby, 2000; เบญจา นิลบุตร, 2540; สมลักษณ์ เพชรช่วย, 2540; กรรวิ ก้นเงิน, 2550; บุญฤทธิ์ หวังดี, 2558) รวมถึงที่กล่าวว่าเป็นความเชื่อ (Hornby, 2000; สุรางค์ จันทน์เอม, 2529; กรรวิ ก้นเงิน, 2550) โดยมีการอธิบายอีกว่าความคาดหวังจะเกิดขึ้นต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง (Hornby, 2000; Clay, 1988; เบญจา นิลบุตร, 2540; สมลักษณ์ เพชรช่วย, 2540; กรรวิ ก้นเงิน, 2550) ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ที่ผ่านมา หากเคยมีประสบการณ์ที่ดีก็มักจะมี ความคาดหวังที่สูงขึ้นในครั้งต่อไป แต่หากมีประสบการณ์ที่ไม่ดีก็จะมี ความคาดหวังที่ต่ำลง (สุรางค์ จันทน์เอม, 2529; กรรวิ ก้นเงิน, 2550; นवलจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล, 2540) จึงเป็นการประเมินหรือให้คุณค่าต่อสิ่งนั้น (Clay, 1988; สมลักษณ์ เพชรช่วย, 2540; บุญฤทธิ์ หวังดี; กรรวิ ก้นเงิน, 2550) ซึ่งหมายถึงต้องการให้เกิดขึ้นหรือไม่ให้เกิดขึ้นก็ได้ (สุรางค์ จันทน์เอม, 2529; สิริวรรค์ อัสวกุล, 2528; เบญจา นิลบุตร, 2540; บุญฤทธิ์ หวังดี, 2558; Hornby, 2000)

ความคิดเห็นและความคาดหวัง

จากการศึกษางานวิจัยในอดีตเกี่ยวกับการให้ความหมายของความคิดเห็นและความคาดหวัง โดยพบว่าทั้งสองสิ่งมีส่วนที่ถูกอธิบายเอาไว้ใกล้เคียงกันและส่วนที่แตกต่างกัน โดยอ้างอิง จากข้อมูลการทบทวนวรรณกรรมและข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 จึงสามารถสรุป ออกมาได้เป็นตารางที่ 2.3 ดังนี้

ตารางที่ 2.3 ความเหมือนและแตกต่างของความคิดเห็นและความคาดหวังจากตารางที่ 1 และ 2

	การแสดงออก	เป็นความคิด	เป็นความรู้สึก	มาจากประสบการณ์	เป็นการประเมิน	ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง	ต้องการให้เกิดขึ้น	คาดการณ์อนาคต
ความคิดเห็น	/	/	/	/	/	/		
ความคาดหวัง		/	/	/	/	/	/	/

พบว่าการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความหมายของความคิดเห็นและความหมายของ ความคาดหวัง มีการกล่าวถึงเอาไว้ใกล้เคียงกัน คือ เป็นความคิด ความรู้สึก เกิดจากประสบการณ์ และเป็นการประเมินค่าต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์ หรือบุคคล แต่มีความแตกต่างกันที่ ความคิดเห็น เป็นการตัดสินใจที่แสดงออกมาต่อเหตุการณ์ใด ๆ ส่วนความคาดหวังเป็นความคิดและความรู้สึก

โดยไม่มีภาระระบุว่าต้องมีการแสดงออกมาหรือไม่ เป็นความต้องการให้สิ่งนั้นเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้น เป็นการประเมินความเป็นไปได้และคาดการณ์ล่วงหน้าต่อเหตุการณ์ในอนาคต (บุญฤทธิ หวังดี, 2558; Hornby, 2000; สมลักษณ์ เพชรช่วย, 2540)

2.3 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ถูกคำนึงถึงในการทำงานที่บ้าน

ในปัจจุบันสิ่งที่ถูกคำนึงถึงในการทำงานที่บ้านยังไม่มีทฤษฎีหรือแนวคิดที่มีการระบุเอาไว้โดยชัดเจน ผู้วิจัยจึงเริ่มต้นจากการทบทวนวรรณกรรมโดยพบงานวิจัยในอดีตที่มีการศึกษาปัจจัยที่ผู้คนคำนึงถึงต่อการทำงานที่บ้าน ดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 สิ่งที่ถูกคำนึงถึงในการทำงานที่บ้าน

	กลุ่มตัวอย่าง	ความมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับองค์กร	ความรู้สึกล้มลงในงาน	การรับรู้ข้อดีของการทำงานที่บ้าน	การรับรู้ข้อเสียของการทำงานที่บ้าน	ผู้บังคับบัญชา	เพื่อนร่วมงาน	เทคโนโลยี
Lim and Toe (2000)	บุคลากรสายอาชีพไอที, สิงคโปร์ 343 คน	/	/	/	/	/	/	
Iskan and Nakityok (2005)	บุคลากรสายอาชีพไอที, ตุรกี 664 คน			/	/	/	/	/
Nguyen (2021)	วัยทำงาน อดิต้นักศึกษาคณะ เศรษฐศาสตร์, เวียดนาม 400 คน	/		/	/			
Peters, Tijdens, and Wetzels (2001)	คนวัยทำงาน เนเธอร์แลนด์ 849 คน			/	/	/		/
Aboelimged (2012)	คนวัยทำงาน ชาวอียิปต์ 199 คน	/	/			/		/

จากการทบทวนวรรณกรรมจึงพบว่าตั้งแต่ปี 2000 เป็นต้นมามีหลายประเทศทั้งในทวีปเอเชีย ยุโรป และแอฟริกาที่ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานที่บ้าน ในทวีปยุโรป เช่น เนเธอร์แลนด์ (Peters, Tijdens, and Wetzels, 2001) ในแอฟริกา เช่น อียิปต์ (Aboelimged, 2012) และพบงานวิจัยส่วนใหญ่ในทวีปเอเชีย เช่น ตุรกี สิงคโปร์ และเวียดนาม (Lim & Toe, 2000; Iskan & Nakityok, 2005; Nguyen, 2021) โดยงานวิจัยทั้งหมดศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้คนวัยทำงานในภูมิภาคของผู้วิจัย ซึ่งในช่วงแรกมักจะเจาะจงอาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่บุคคลากรสายอาชีพไอทีในงานวิจัย (Lim & Toe, 2000; Iskan & Nakityok, 2005) แต่งานวิจัยที่เกิดขึ้นหลังจากนั้นมาจึงเริ่มศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่กว้างขึ้น โดยงานวิจัยของ Nguyen (2021) เลือกกลุ่มอดีตนักศึกษาณะเศรษฐศาสตร์ โดยไม่ระบุอาชีพ และงานวิจัยของ Peters, Tijdens, and Wetzels (2001) และ Aboelimged (2012) ระบุกลุ่มตัวอย่างให้เป็นคนวัยทำงานภายในประเทศเท่านั้น

ในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้านที่งานวิจัยในอดีตนิยมนำมาใช้ศึกษา จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าสามารถแยกเป็นหัวข้อใหญ่ ๆ ได้แก่ 1.ลักษณะส่วนบุคคล 2.ลักษณะครัวเรือน 3.ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน 4.การรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้าน 5.ปัจจัยสนับสนุน โดยในแต่ละหัวข้อมีรายละเอียดและหัวข้อย่อยทั้งด้านประชากรศาสตร์และด้านปัจจัยอื่นตามตารางที่ 2 ดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคล (Demographic Characteristics)

จากการทบทวนวรรณกรรมจะพบสองหัวข้อย่อยได้แก่ 1.เพศ 2.สถานภาพ จากงานวิจัยในอดีตส่วนใหญ่พบว่าปัจจัยด้านเพศไม่มีผลกับทัศนคติในการทำงานที่บ้าน (Peters, Tijdens, & Wetzels, 2001; Nguyen, 2021; Aboelimged, 2012; Lim & Toe, 2000) มีเพียงงานวิจัยที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างในประเทศตุรกีที่เพศหญิงมีทัศนคติที่ดีกว่าต่อการทำงานที่บ้าน กล่าวว่าเป็นเหตุผลจากวัฒนธรรมภายในประเทศที่หน้าที่ความรับผิดชอบและแก้ปัญหาภายในบ้านส่วนใหญ่มักเป็นของผู้หญิง (Iskan & Nakityok, 2005) ปัจจัยด้านสถานภาพของคน โสดและคนที่มีคู่สมรส พบว่าในงานวิจัยว่ากลุ่มที่มีคู่สมรสมีทัศนคติที่ดีกว่าต่อการทำงานที่บ้าน (Lim & Toe, 2000; Iskan & Nakityok, 2005) เนื่องจากมีความยืดหยุ่นมากขึ้นในการสร้างความสมดุลระหว่างความรับผิดชอบในการทำงานและความรับผิดชอบต่อครอบครัว ในขณะที่บางงานวิจัยสถานภาพไม่ส่งผลเลย (Peters, Tijdens, & Wetzels, 2001; Aboelimged, 2012) อีกปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่ถูกกล่าวถึงในงานวิจัยของ Nguyen (2021) คือระดับการศึกษาโดยพบว่าระดับการศึกษาที่สูงจะส่งผลต่อการสนับสนุนให้มีการทำงานระยะไกล

ลักษณะครัวเรือน (Household Characteristics)

พบสามหัวข้อย่อยได้แก่ 1.จำนวนและอายุเด็กในบ้าน 2.ระยะทางจากบ้านมาที่ทำงาน 3.ขนาดของบ้าน งานวิจัยในอดีตพบว่าครอบครัวที่มีเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี และ 4 ปี จะมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่บ้าน เนื่องจากมีความยืดหยุ่นในการแบ่งเวลาดูแลสมาชิกในครอบครัวไปพร้อมกันกับการแบ่งชั่วโมงในการทำงานได้โดยไม่กระทบต่อความสมดุลระหว่างงานและครอบครัว (Iskan & Nakityok, 2005; Peters, Tijdens, & Wetzels, 2001) แต่ในขณะที่เดียวกันกลับพบว่าหากระบุเป็นจำนวนเด็กภายในบ้าน ถ้าจำนวนเด็กภายในบ้านมากจะยิ่งส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้าน ผู้ที่ยังไม่มีบุตรหรือมีจำนวนน้อยจะมองการทำงานที่บ้านเป็นสิ่งที่ดีแต่ผู้ที่มีลูกหลานจำนวนมากภายในบ้านจะมองว่าการทำงานที่บ้านไม่ใช่สิ่งที่ดี (Peters, Tijdens, & Wetzels, 2001; Nguyen, 2021) ส่วนปัจจัยเรื่องระยะทางระหว่างบ้านมายังที่ทำงานส่งผลอย่างชัดเจนว่า หากระยะทางยิ่งไกลจะมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่บ้าน เนื่องจากมีความยากลำบากหรือต้องใช้ระยะเวลานานในการเดินทาง โดยตรงกันทั้งในรูปแบบการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวและโดยสารระบบขนส่งมวลชน (Iskan & Nakityok, 2005; Nguyen, 2021) ปัจจัยเรื่องขนาดของบ้าน พบว่าครอบครัวที่มีบ้านขนาดใหญ่จะมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่บ้าน เนื่องจากมีพื้นที่ส่วนตัวและเพียงพอสำหรับการทำ Home Office โดยกล่าวว่าหากบ้านมีขนาดใหญ่เพียงพออาจช่วยให้ปัจจัยอื่น เช่น จำนวนเด็กและจำนวนสมาชิกในบ้าน ส่งผลกระทบต่อการทำงานที่บ้านลดลง (Iskan & Nakityok, 2005) รวมถึงมีงานวิจัยที่กล่าวว่า การมีพื้นที่เงียบ ๆ สำหรับทำงานภายในบ้านก็จะส่งผลดีต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้านด้วยเช่นกัน (Peters, Tijdens, & Wetzels, 2001)

ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน (Work Related Attitude)

พบสองหัวข้อย่อยได้แก่ 1.ความมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับองค์กร 2.ความรู้สึกมั่นคงในงาน โดยในปัจจัยด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับองค์กรในงานวิจัยของ Lim and Toe (2000) กล่าวถึงปัจจัย Organizational Commitment ในบริบทของการผูกพันทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับองค์กร พบว่าผู้ที่มีความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรต่ำจะมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่บ้าน เนื่องจากต้องการเว้นระยะห่างจากผู้คน ไม่ผูกพันกับผู้คนในสำนักงาน ซึ่งอาจมีสาเหตุจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงานร่วมด้วย ในขณะที่ผู้ที่มีความผูกพันทุ่มเทกับงานที่สูง มีความกังวลว่าการทำงานที่บ้านจะกระทบต่อประสิทธิภาพและขั้นตอนการทำงาน จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงานที่บ้าน ส่วนงานวิจัยของ Nguyen (2021) กล่าวถึงปัจจัยนี้ด้วยคำว่า Workaholic ด้วยการกล่าวถึงการทำงานนอกเวลา การมองว่างานคือสิ่งสำคัญ และการปรับตัวตามเทคโนโลยี จึงพบผลที่แตกต่างว่าผู้ที่มีความมุ่งมั่นกับงานที่สูงจะมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่บ้าน รวมถึงสนับสนุนให้มีการทำงานที่บ้านในระยะยาว และ

กล่าวถึงความกดดันในสถานที่ทำงาน ซึ่งพบว่าหากสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความกดดันมากจะส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้าน

ต่อมาคือปัจจัยด้านความรู้สึกมั่นคงในงาน ในงานวิจัยของ Lim and Toe (2000) ถูกกำหนดไว้เป็นความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน โดยพบว่าความรู้สึกไม่มั่นคงในงานส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้าน เนื่องจากพนักงานรู้สึกกังวลต่อผลประโยชน์ระหว่างคนที่ทำงานที่บ้านและคนที่สำนักงานว่าจะแตกต่างกันเนื่องจากตนเองจะไม่ได้ปรากฏตัวให้เห็น ได้บ่อยแล้วจะส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าในอาชีพในระยะยาว รวมถึงกล่าวว่าคุณคลมมักจะเชื่อมโยงการสูญเสียสถานะเชิงสัญลักษณ์ เช่น การสูญเสียพื้นที่ทำงานในสำนักงาน ทำให้รู้สึกว่าคุณค่าตำแหน่งงานของตนเองกำลังถูกคุกคาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Aboelmaged (2012) ที่กล่าวถึงการสูญเสียพื้นที่ทำงานไว้ เช่นเดียวกันว่าจะส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้าน และพบว่าปัจจัยด้านความรู้สึกมั่นคงในงาน ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้านเมื่อเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพของผลงาน เนื่องจากพนักงานสามารถจัดสรรเวลาการทำงานได้ดีขึ้น โดยยังมั่นใจว่าการทำงานที่บ้านไม่ส่งผลกับความต่อเนื่องในการทำงานหรือกระทบความก้าวหน้าในอาชีพ จากวิธีการประเมินผลงานระหว่างคนทำงานที่บ้านและคนภายในสำนักงานอย่างเท่าเทียมกัน

การรับรู้ข้อดีข้อเสีย (Perceive Advantage and Disadvantage)

พบสามหัวข้อย่อยต่อการรับรู้ทั้งข้อดีและข้อเสีย ได้แก่ 1.ต่อตนเอง 2.ต่อองค์กร 3.ต่อสังคม มีหลายงานวิจัยที่กล่าวถึงการรับรู้ข้อดีในการทำงานต่อตนเอง ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้าน โดยส่วนใหญ่มองว่า ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เพิ่มอิสระในการจัดสรรเวลาในการทำงาน ลดปฏิสัมพันธ์ที่ไม่จำเป็นในที่ทำงาน (Lim & Toe, 2000; Iskan & Nakityok, 2005; Nguyen, 2021) บางงานวิจัยพบว่าช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างกับคนในครอบครัวดีขึ้น (Iskan & Nakityok, 2005) แต่ในบางงานวิจัยกล่าวว่าไม่ได้รู้สึกว่าการทำงานที่บ้านทำให้มีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (Peters, Tijdens, & Wetzels, 2001) ในด้านการรับรู้ข้อเสียต่อตนเองจากการวิจัยพบว่ามีผลกระทบต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้าน เนื่องจากพนักงานกังวลว่าตนเองจะสูญเสียพื้นที่การทำงานในสำนักงาน เนื่องจากบุคคลมักจะเชื่อมโยงการสูญเสียสถานะเชิงสัญลักษณ์กับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน เช่น การทำงานที่บ้าน ทำให้บุคคลรู้สึกว่าตำแหน่งของตนเองในสำนักงานถูกคุกคามหรือถูกแทนที่ด้วยเพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้ทำงานที่บ้าน (Iskan & Nakityok, 2005; Lim & Toe, 2000) พนักงานมีความกังวลว่าการทำงานที่บ้านทำให้ปฏิสัมพันธ์ในที่ทำงานลดลง การโต้ตอบลดลง และขาดการรับรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในสำนักงานแบบเวลาจริง

(Lim & Toe, 2000) รวมถึงอาจเกิดความสับสนระหว่างความรับผิดชอบที่ทำงานกับที่บ้าน ปัญหาในการสร้างวินัยและการสร้างจิตใจให้กับตนเอง (Iskan & Nakityok, 2005)

การรับรู้ข้อดีในการทำงานที่บ้านต่อองค์กร จากงานวิจัยพบว่ามีผลบวกต่อการทำงานที่บ้าน โดยกล่าวว่าเป็นการรับรู้ข้อดีว่าการทำงานที่บ้านจะช่วยลดความต้องการพื้นที่ของสำนักงาน ช่วยประหยัดต้นทุนให้กับองค์กร และเปิดโอกาสให้องค์กรรักษาพนักงานที่มีทักษะและความสามารถเอาไว้กับองค์กร (Lim & Toe, 2000) รวมถึงช่วยให้อัตราการขาดงานของพนักงานลดลงได้ (Iskan & Nakityok, 2005) ในด้านการรับรู้ข้อเสียของการทำงานที่บ้านต่อองค์กรพบว่าส่งผลลบต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้าน โดยพบว่าผู้คนมีความกังวลว่าการทำงานที่บ้านจะส่งผลต่อการควบคุมประสิทธิภาพในการทำงาน ความปลอดภัยของข้อมูล กังวลต่อความรับผิดชอบอุปกรณ์ภายในสำนักงาน และยังพบอีกว่าพนักงานมองว่าปัจจัยด้านการรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้านต่อองค์กรมีความสำคัญต่อทัศนคติในระดับที่เทียบเท่ากันกับการรับรู้ข้อดีข้อเสียที่มีต่อตนเอง (Lim & Toe, 2000; Iskan & Nakityok, 2005; Nguyen, 2021)

การรับรู้ข้อดีข้อเสียในการทำงานที่บ้านที่มีต่อสังคม งานวิจัยในอดีตพบว่าปัจจัยนี้ส่งผลดีต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้าน โดยผู้คนมองว่าการทำงานที่บ้านช่วยประหยัดพลังงานและลดความแออัดของการจราจรได้ (Nguyen, 2021; Iskan & Nakityok, 2005; Lim & Toe, 2000) แต่กลับพบว่าการรับรู้ข้อเสียของการทำงานที่บ้านต่อสังคมไม่ได้ส่งผลใด ๆ เลยต่อทัศนคติที่มีต่อการทำงานที่บ้าน (Iskan & Nakityok, 2005)

ปัจจัยสนับสนุน (Support Factors)

พบสามหัวข้อย่อยได้แก่ 1. ผู้บังคับบัญชา 2. เพื่อนร่วมงาน 3. เทคโนโลยี ปัจจัยที่เกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา งานวิจัยในอดีตพบผลลัพธ์ที่แตกต่างกันออกไป โดยบางงานวิจัยพบว่าการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีความสำคัญเพียงเล็กน้อยต่อทัศนคติของพนักงานในเรื่องของการแสดงท่าทีที่สนับสนุน หากผู้บังคับบัญชาสื่อสารและแสดงออกว่ายอมรับการทำงานที่บ้าน เข้าใจและมีการกำกับดูแลพนักงานที่ทำงานที่บ้าน มีความไว้วางใจว่าผู้ใต้บังคับบัญชาจะปฏิบัติตามงานที่ได้มอบหมายและมีวินัยในการทำงาน พนักงานจะมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่บ้าน เพราะมองว่าเป็นเรื่องสำคัญต่อองค์กร (Lim & Toe, 2000) สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าผู้บริหารควรเสนอสิ่งจูงใจในการทำงานที่บ้าน และปรับตารางในการทำงาน รวมถึงสื่อสารเป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจนต่อผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานจึงจะมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่บ้าน (Aboelmegeed, 2012) ในทางกลับกันหากผู้บังคับบัญชาแสดงท่าทีที่ไม่ยอมรับหรือไม่สนับสนุนการทำงานที่บ้าน พนักงานจะมีทัศนคติเชิงลบกับการทำงานที่บ้าน (Lim & Toe, 2000) และมีงานวิจัยอื่นที่มีการ

กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานที่บ้านเอาไว้อีกว่า การปรากฏตัวที่สำนักงานของผู้บังคับบัญชา หากปกติพนักงานไม่ได้เจอผู้บังคับบัญชามาก จะมีความต้องการการทำงานที่บ้านมากขึ้น (Peters, Tijdens, and Wetzels, 2001) รวมถึงมีงานวิจัยที่พบอีกว่าปัจจัยเรื่องการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาไม่ส่งผลอะไรเลยต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้าน โดยผู้วิจัยอธิบายว่าพนักงานยังไม่แน่ใจว่าตนเองต้องการให้ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนในด้านใด จึงมองว่าไม่เป็นสิ่งสำคัญ รวมถึงการทำงานที่บ้านภายในองค์กรยังเป็นสิ่งใหม่ในช่วงเวลานั้น (Iskan & Nakityok, 2005)

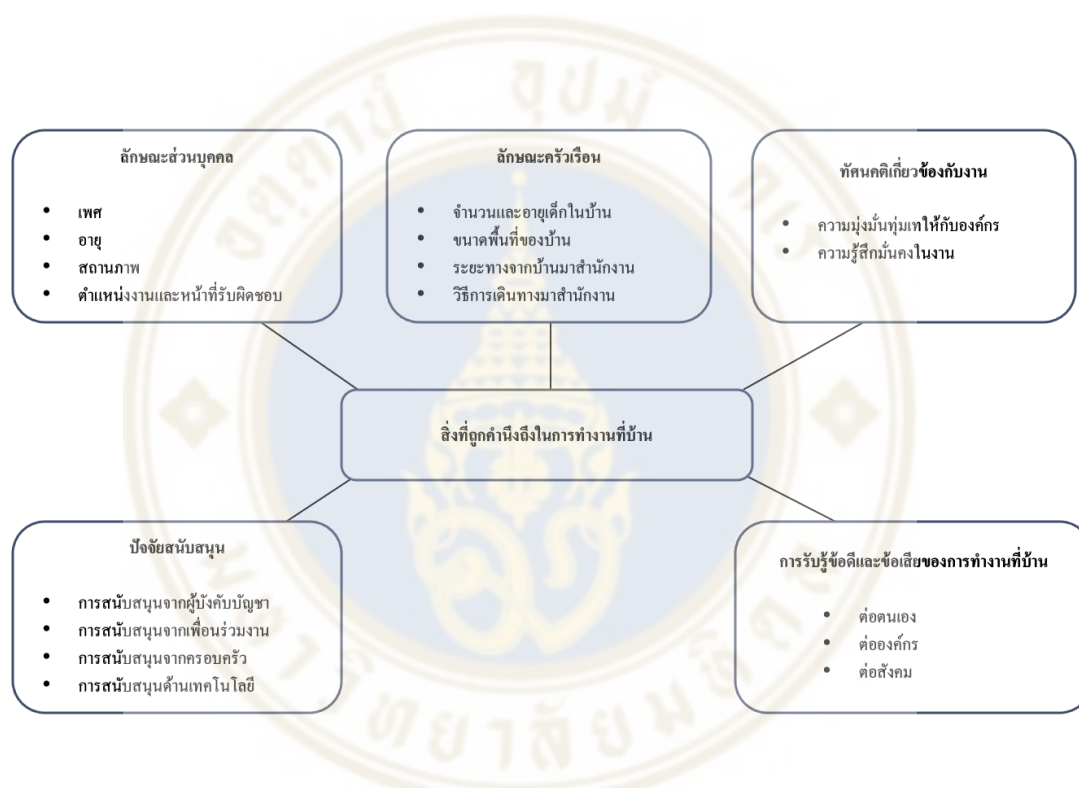
ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน มีการพบผลวิจัยที่แตกต่างกันออกไป งานวิจัยของ Lim & Toe, (2000) ซึ่งศึกษาในประเทศสิงคโปร์ พบว่าปัจจัยนี้ส่งผลเพียงเล็กน้อยต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้าน หากเพื่อนร่วมงานที่ทำงานอยู่ในสำนักงานมีท่าทีสนับสนุนต่อพนักงานที่ทำงานที่บ้าน รวมถึงให้การสนับสนุนสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ส่วนงานวิจัยของ Iskan and Nakityok (2005) ซึ่งศึกษาในประเทศตุรกี พบว่าปัจจัยนี้ในแง่ของการมีปฏิสัมพันธ์ทั้งในการพูดคุยและในเรื่องงาน ส่งผลบวกอย่างมากต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้าน ซึ่งสะท้อนวัฒนธรรมของชาวตุรกีที่ให้ความสำคัญกับการเป็นส่วนหนึ่งของส่วนรวมและความไม่ต้องการถูกโดดเดี่ยวในสังคม จากความแตกต่างของทั้งสองงานวิจัยนี้ จึงพบว่าวัฒนธรรมการอยู่ร่วมกันในสังคมของแต่ละประเทศก็สะท้อนผ่านปัจจัยสนับสนุนในด้านเพื่อนร่วมงานได้ด้วยเช่นกัน ซึ่งจะทำให้ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้คนได้แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี หลายงานวิจัยพบตรงกันว่าการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีที่ดีส่งผลบวกต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้าน (Iskan & Nakityok, 2005; Peters, Tijdens, and Wetzels, 2001; Aboelmaged, 2012) กล่าวไว้ใกล้เคียงกันว่า คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เครื่องมือสื่อสาร รวมถึงเครื่องพิมพ์ไม่ใช่อุปกรณ์ปกติประจำบ้าน และเครื่องมือดังกล่าวมีราคาสูง จึงทำให้หากพนักงานที่ไม่ได้รับการสนับสนุนด้านอุปกรณ์หรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากอุปกรณ์เหล่านี้ จะทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงานที่บ้าน (Iskan & Nakityok, 2005) รวมถึงมีการกล่าวว่าหากพนักงานได้รับการอบรมให้ฝึกใช้เทคโนโลยีเพื่อทำงานที่บ้านมาก่อน พนักงานจะมีทัศนคติดีต่อการทำงานที่บ้าน (Peters, Tijdens, and Wetzels, 2001; Aboelmaged, 2012)

มีอีกปัจจัยหนึ่งที่ไม่ได้ถูกนำมาใช้ศึกษาในงานวิจัยในอดีตในช่วง แต่กล่าวถึงในข้อเสนอแนะงานวิจัยของ Iskan and Nakityok (2005) และ Lim and Toe (2000) อย่างน่าสนใจว่า ปัจจัยการสนับสนุนด้านครอบครัว ว่าครอบครัวมีท่าทีหรือสื่อสารว่าสนับสนุนการทำงานที่บ้านของพนักงานหรือไม่ อาจจะมีผลต่อทัศนคติที่ผู้คนมีต่อการทำงานที่บ้านด้วยเช่นกัน ปัจจัยนี้จึงควรนำมาใช้ในงานวิจัยในอนาคตต่อไป

2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนงานวิจัยทั้งหมดในข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนารอบงานวิจัยเดิมของ Lim and Toe (2000) ซึ่งประกอบด้วย 4 หัวข้อหลัก คือ 1.ลักษณะส่วนบุคคล 2.ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน 3.ปัจจัยสนับสนุน 4.การรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้าน โดยเพิ่มหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้คนคำนึงในการทำงานที่บ้านซึ่งได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 2 ได้แก่ ลักษณะครัวเรือน การสนับสนุนจากครอบครัวและการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี จึงได้ออกมาเป็นกรอบแนวคิดงานวิจัยตามภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดงานวิจัยที่พัฒนามาจากกรอบแนวคิดเดิมของ Lim and Toe (2000)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

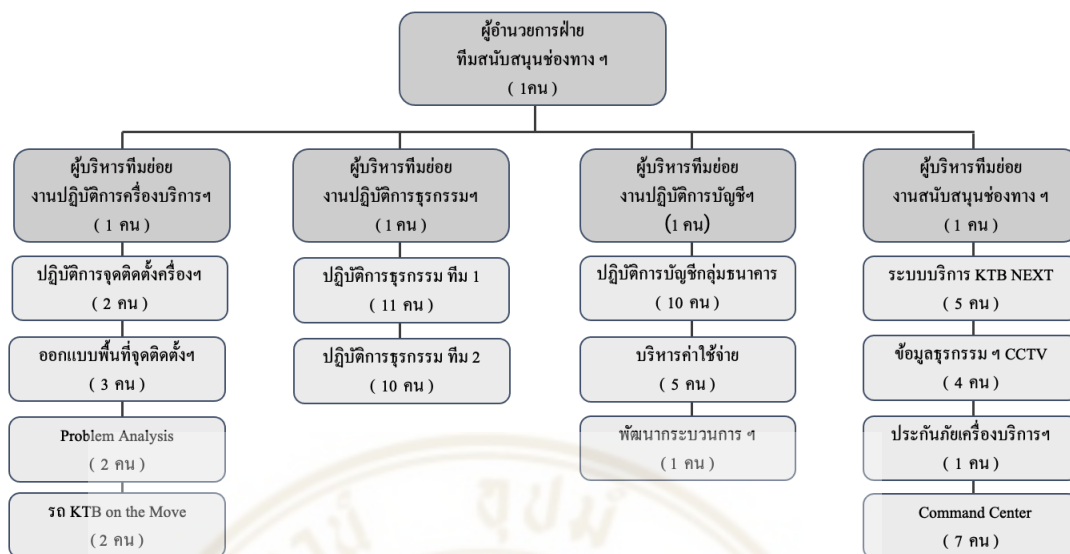
การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำงานที่บ้านในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 : กรณีศึกษา ทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)” มีรายละเอียดและวิธีดำเนินการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นที่พนักงานทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มีต่อการทำงานที่บ้าน

3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานของทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย รวมทั้งหมด 68 คน โดยแบ่งเป็นผู้อำนวยการฝ่าย 1 คน ผู้บริหารทีมย่อย 4 คน และพนักงานภายใน 13 ส่วนงานย่อย ซึ่งแบ่งเป็นหัวหน้างานระดับปฏิบัติการ 9 คนและพนักงานระดับปฏิบัติการอีก 54 คน ตามโครงสร้างองค์กรของทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย ในภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 โครงสร้างองค์กรของทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย

3.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นจำนวน 30 คน จากกรอบตัวอย่าง (Sampling Frame) คือรายชื่อพนักงานทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เฉพาะพนักงานที่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานบ้านเท่านั้น ได้เป็นจำนวน 52 คน คณะเพศและอายุ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานทั้ง 13 ส่วนงานและเลือกระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันในองค์กรเพื่อให้เห็นมุมมองจากทุกระดับ จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละส่วนงานย่อยเลือกตามสัดส่วนของจำนวนพนักงานในแต่ละส่วนงานตามตัวเลขที่ในภาพที่ 3 เพื่อให้เห็นมุมมองจากพนักงานทุกส่วนงานอย่างทั่วถึง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ปฏิบัติการจุดติดตั้งเครื่องฯ หัวหน้างาน 1 คน พนักงานระดับปฏิบัติการ 1 คน
2. ออกแบบพื้นที่จุดติดตั้งฯ พนักงานระดับปฏิบัติการ 2 คน
3. Problem Analysis พนักงานระดับปฏิบัติการ 2 คน
4. รถ KTB on the Move พนักงานระดับหัวหน้างาน 1 คน
5. ปฏิบัติการธุรกรรมฯ ทีม 1 หัวหน้างาน 1 คน พนักงานระดับปฏิบัติการ 3 คน
6. ปฏิบัติการธุรกรรมฯ ทีม 2 พนักงานระดับปฏิบัติการ 3 คน
7. ปฏิบัติการบัญชีกลุ่มธนาคารฯ หัวหน้างาน 1 คน พนักงานระดับปฏิบัติการ 3 คน
8. บริหารค่าใช้จ่าย พนักงานระดับหัวหน้างาน 1 คน พนักงานระดับปฏิบัติการ 1 คน

9. พัฒนากระบวนการฯ พนักงานระดับหัวหน้างาน 1 คน
10. ปฏิบัติการระบบ KTB Next หัวหน้างาน 1 คน พนักงานระดับปฏิบัติการ 2 คน
11. ปฏิบัติการข้อมูลธุรกรรมฯ CCTV พนักงานระดับปฏิบัติการ 3 คน
12. ปฏิบัติการประกันภัยบัตรและเครื่องฯ พนักงานระดับหัวหน้างาน 1 คน
13. Command Center พนักงานระดับปฏิบัติการ 2 คน

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) โดยมีแนวคำถามในการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยออกแบบเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaires) ตามกรอบแนวคิดงานวิจัยที่ได้จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับสิ่งที่ถูกคำนึงถึงในการทำงานที่บ้านและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยแบ่งได้ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการทำงานที่บ้าน
- ส่วนที่ 3 ความคาดหวังต่อการทำงานที่บ้านในอนาคต

3.5 การทดสอบเครื่องมือและข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

1. สร้างเครื่องมือชุดคำถามจากกรอบแนวคิดงานวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม
2. ส่งแบบร่างคำถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แก้ไขตามคำแนะนำให้สมบูรณ์
3. หาค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity Index: CVI) จากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิรวมทั้งหมด 3 ท่าน ได้แก่

- 1) นายธีรสุด สิมะเสถียร ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส ผู้บริหารฝ่าย ทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย
- 2) ผศ.ดร. พัลลภา ปิติสันต์ หัวหน้าสาขาการจัดการธุรกิจและสาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
- 3) รศ.ดร. พลิศารุ่งเรือง รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

เพื่อให้ประเมินข้อความคำถามในระดับความสอดคล้อง (ประเมินระดับ 3 หรือ 4 เท่านั้นจึงนับเป็น 1 คะแนน) หากด้วยจำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด โดยต้องมีคะแนนรวมของชุดคำถามไม่ต่ำกว่า 0.8 ซึ่งแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในงานวิจัยนี้ได้ผ่านการพิจารณาแล้วจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว มีค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหาเท่ากับ 1.00

การทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Content Reliability)

1) Data Triangulation

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องจากแหล่งข้อมูลบุคคลที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับงานที่แตกต่างกัน จำนวน 30 คน
2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงจำนวน 4 คน
3. ข้อมูลจากปฏิทินการทำงานของพนักงานทีมสนับสนุนช่องทางฯ บน Google Drive
4. รายงานการประชุมหน่วยงาน เกี่ยวกับการใช้แผน BPC ภายในหน่วยงาน

2) Method Triangulation

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องจากการเก็บข้อมูลที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับงานที่แตกต่างจำนวน 30 คน
2. ข้อมูลจากการสังเกต Video Call Conference การบันทึกเวลาเข้า-ออกงานประจำวัน

นอกจากนี้ยังได้ทำการตรวจสอบการคัดลอกผลงานวิจัยผ่านโปรแกรม Turn it in ซึ่งต้องมีค่าความเหมือนไม่เกิน 25% โดยงานวิจัยในครั้งนี้ผ่านการตรวจสอบแล้วมีค่าความเหมือน 8%

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อคำถามในประเด็นและข้อความเดียวกัน ซึ่งจะช่วยให้มองเห็นความเหมือนและความแตกต่างได้จากคำตอบ รวมถึงลักษณะทิศทางของความคิดเห็นว่าเป็นในทางบวกหรือทางลบ สนับสนุนหรือขัดแย้งต่อการทำงานที่บ้าน โดยออกแบบชุดคำถามให้เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaires) เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยก่อนเริ่มดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างและผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะอธิบายวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์และขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ฉบับที่กและบันทึกเสียงในระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อใช้สำหรับการตรวจทานความถูกต้องหลังจากการรวบรวมข้อมูล โดยรูปแบบของการสัมภาษณ์

ประกอบด้วย การสัมภาษณ์ทางวิดีโอคอล การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการสัมภาษณ์แบบพูดคุยตัวต่อตัว โดยให้ขึ้นอยู่กับความพร้อมและความสะดวกของผู้ถูกสัมภาษณ์ รวมถึงผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยวิธี Method Triangulation โดยการเก็บข้อมูลจากการสังเกต โดยการขออนุญาตกลุ่มตัวอย่างและผู้รับผิดชอบภายในหน่วยงานเข้าร่วม Video Call Conference การบันทึกเวลาเข้า-ออกงานประจำวันภายในหน่วยงานเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของสถานที่และการให้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงทำการตรวจสอบข้อมูลโดยวิธี Data Triangulation โดยเลือกสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันในองค์กรเพื่อให้เห็นมุมมองจากทุกระดับ รวมถึงมีการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงจำนวนทั้งหมด 4 คน ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะเริ่มดำเนินการสัมภาษณ์และเข้าร่วมสังเกตในเดือน กรกฎาคม 2564 จนถึงเดือนธันวาคม 2564

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ จากปฏิทินตารางการทำงานบน Google Drive และรายงานการประชุมภายในหน่วยงาน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เอกสารประกาศคำสั่งธนาคารเพื่อใช้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล รวมถึงหนังสือคำสั่งภายในทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างองค์กรจากระบบ Intranet เพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาใช้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยวิธี Data Triangulation โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการสืบค้นข้อมูลตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2564

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัย

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง ได้แก่

1. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับงานที่แตกต่างกัน จำนวน 30 คน
2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงจำนวน 4 คน
3. ข้อมูลจากการสังเกต Video Call Conference การบันทึกเวลาเข้า-ออกงานประจำวัน

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมมาจากแหล่งข้อมูลภายในองค์กร ดังนี้

1. ข้อมูลจากปฏิทินการทำงานที่บ้านของพนักงานทีมสนับสนุนฯ บน Google Drive
2. รายงานการประชุมหน่วยงาน เกี่ยวกับการใช้แผน BPC ภายในหน่วยงาน
3. หนังสือคำสั่งภายในทีมสนับสนุนช่องทาง ฯ เรื่อง การมอบหมายงานการปฏิบัติงาน
4. หนังสือคำสั่งอธิบายความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานภายในองค์กรบน Intranet
4. หนังสือประกาศคำสั่งธนาคาร เรื่องมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส

3.7 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

จากการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้เครื่องมือการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดเพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นที่พนักงานทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มีต่อการทำงานที่บ้าน โดยผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ผลตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

1. ดำเนินการอ่านและฟังบันทึกการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายแล้วค้นหาคำสำคัญ (Keyword)

2. กำหนดรหัส (Coding) โดยทำการจำแนกข้อมูล (Open Coding) หาคำที่แสดงออกถึงการสนับสนุนหรือขัดแย้ง เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย ทิศทางเชิงบวกและลบ การวิจารณ์ การนำเสนอความคิดใหม่ที่มีต่อการทำงานที่บ้าน และแสดงความคาดหวังที่มีต่อการทำงานที่บ้านในอนาคต แล้วทำการระบุรหัส (Axial Coding) เพื่อหาความสัมพันธ์ของข้อมูล แล้วจึงจัดกลุ่มข้อมูล (Selective Coding) ตามลำดับ

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสรุปข้อมูลปฐมภูมิมาตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ทำมาทำการวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการสรุปข้อมูลปฐมภูมิและได้ทำการตรวจสอบกับแหล่งข้อมูลทุติยภูมิเรียบร้อยแล้วมาสรุปผลสิ่งที่ค้นพบจากงานวิจัยในครั้งนี้ นำไปสู่การอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

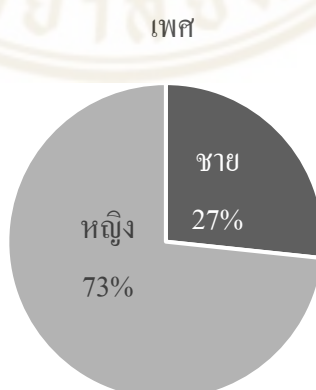
บทที่ 4

สรุปผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ทางวิดีโอคอล สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และสัมภาษณ์แบบพูดคุยตัวต่อตัว โดยผู้วิจัยมีการขออนุญาตฉบับที่กและบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์โดยได้รับการยินยอมจากผู้ถูกสัมภาษณ์แล้ว โดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 30 คน จากระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน และได้ทำการสัมภาษณ์พนักงานระดับผู้บริหารจำนวน 4 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล รวมถึงมีการใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) โดยเข้าร่วม Video Call Conference การบันทึกเวลาเข้า-ออกงานประจำวันภายในหน่วยงาน ซึ่งหลังจากการสัมภาษณ์และบันทึกข้อมูล สามารถรวบรวมและสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

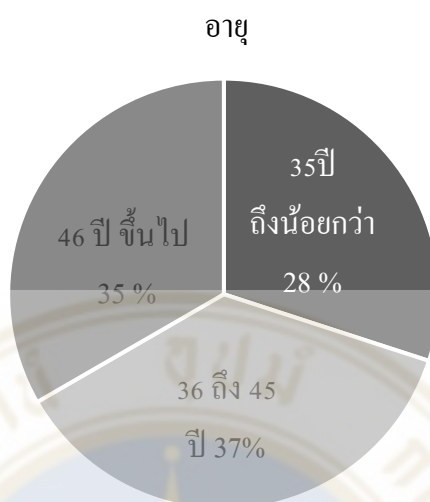
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

จากการรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน สามารถสรุปข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้ดังต่อไปนี้



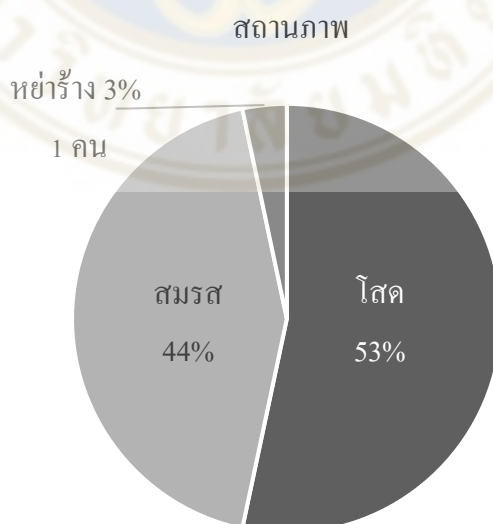
ภาพที่ 4.1 ข้อมูลเพศของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 คน แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 8 คน เพศหญิงจำนวน 22 คน โดยสามารถแสดงเป็นข้อมูลได้ตามภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.2 ข้อมูลอายุของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 40 ปี แบ่งเป็นช่วงอายุ 35 ปีจนถึงน้อยกว่าจำนวน 9 คน ช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 11 คน และช่วงอายุตั้งแต่ 46 ปี ขึ้นไปจำนวน 10 คน โดยสามารถแสดงเป็นข้อมูลได้ตามภาพที่ 4.2

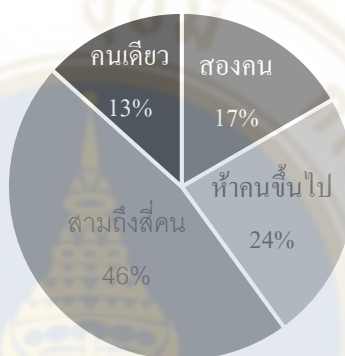


ภาพที่ 4.3 ข้อมูลสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง มีสถานภาพโสดมากที่สุดเป็นจำนวน 16 คน สถานภาพสมรสจำนวน 13 คน และมีสถานภาพหย่าร้าง 1 คน โดยสามารถแสดงเป็นข้อมูลได้ตามภาพที่ 4.3

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเคยมีประสบการณ์ในการทำงานที่บ้าน ตั้งแต่มีประกาศใช้คำสั่งมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด 2019 ภายในองค์กรจนถึงปัจจุบัน โดยมีข้อมูลลักษณะครัวเรือน จำนวนสมาชิกภายในบ้านและจำนวนเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปีภายในบ้านที่แตกต่างกันทั้ง โดยแสดงเป็นข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

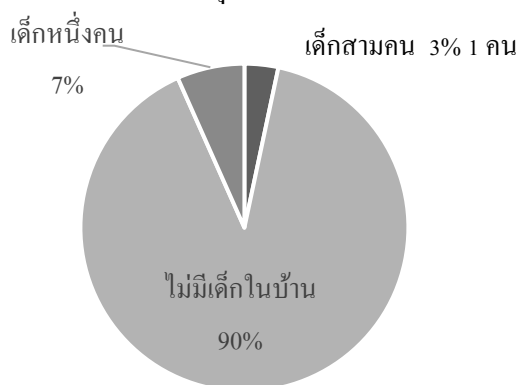
จำนวนสมาชิกภายในบ้าน



ภาพที่ 4.4 ข้อมูลจำนวนสมาชิกภายในบ้านของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกในบ้านจำนวน 3-4 คน เป็นอัตราส่วนที่มากที่สุดคือ 14 คน รองลงมาคือมีจำนวนสมาชิกในบ้านตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป จำนวน 7 คน ต่อมาคือสองคนจำนวน 5 คน และอาศัยอยู่คนเดียวมีน้อยที่สุดคือ 4 คน โดยสามารถแสดงเป็นข้อมูลได้ตามภาพที่ 4.4

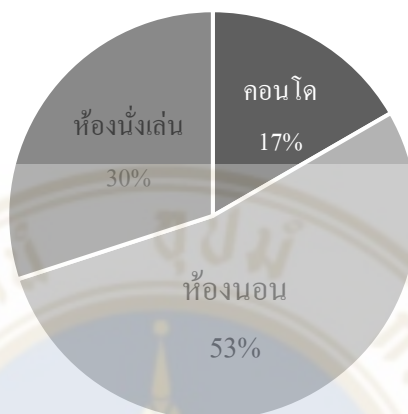
จำนวนเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี ในบ้าน



ภาพที่ 4.5 ข้อมูลจำนวนเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี ภายในบ้านของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 90 ไม่มีเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี ภายในบ้านจำนวน 27 คน มีกลุ่มตัวอย่างที่มีเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปีภายในบ้านหนึ่งคนจำนวน 2 คน และมีเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปีภายในบ้านจำนวนสามคน 1 คน โดยสามารถแสดงเป็นข้อมูลได้ตามภาพที่ 4.5

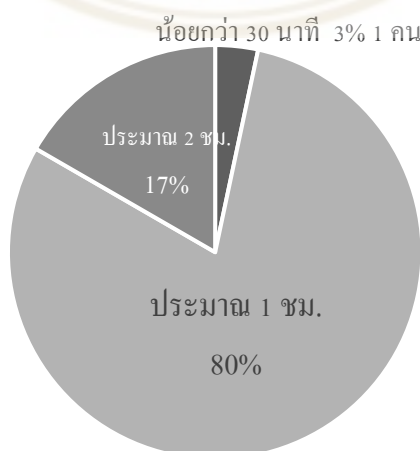
สถานที่สำหรับทำงานที่บ้าน



ภาพที่ 4.6 ข้อมูลการใช้สถานที่สำหรับทำงานที่บ้านของกลุ่มตัวอย่าง

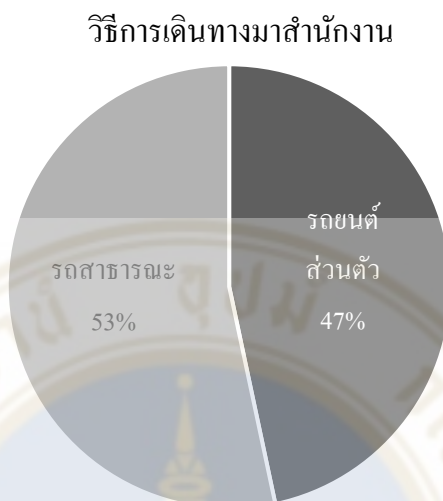
กลุ่มตัวอย่างมีการใช้สถานที่สำหรับทำงานที่บ้านที่แตกต่างกัน โดยอัตราส่วนมากที่สุดคือห้องนอนมีจำนวน 16 คน ลำดับต่อมาคือทำงานบริเวณห้องนั่งเล่นจำนวน 9 คน และน้อยที่สุดคือทำงานที่คอนโดส่วนตัว 5 คน โดยสามารถแสดงเป็นข้อมูลได้ตามภาพที่ 4.6

ระยะเวลาในการเดินทางมาสำนักงาน



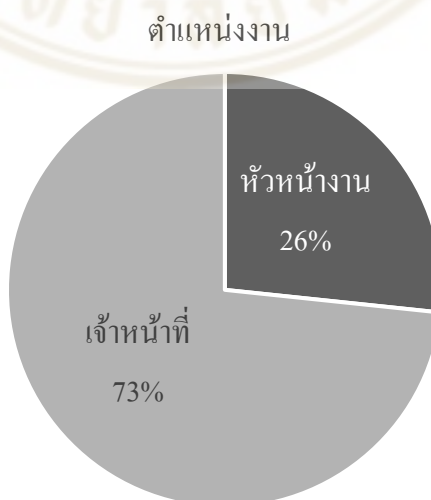
ภาพที่ 4.7 ข้อมูลการใช้เวลาเดินทางมาทำงานที่สำนักงานของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างใช้เวลาเดินทางมาทำงานที่สำนักงานในสถานการณ์ปกติ โดยส่วนใหญ่ประมาณ 1 ชั่วโมง เป็นจำนวนมากที่สุด 24 คน ถัดมากคือประมาณ 2 ชั่วโมง จำนวน 5 คน และใช้เวลาเดินทางมาสำนักงานน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 1 คน โดยแสดงเป็นข้อมูลได้ตามภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.8 ข้อมูลวิธีการเดินทางมาทำงานที่สำนักงานของกลุ่มตัวอย่าง

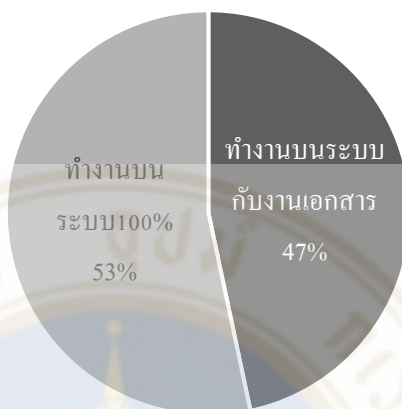
กลุ่มตัวอย่างมีวิธีการเดินทางมาทำงานที่สำนักงานในสถานการณ์ปกติแบ่งออกเป็นสองวิธีได้แก่ เดินทางมาทำงานโดยรถสาธารณะ เช่น รถไฟฟ้า รถตู้ รถโดยสารประจำทาง จำนวน 16 คน เป็นจำนวนที่มากกว่าอีกกลุ่มคือ เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว มีจำนวน 14 คน โดยสามารถแสดงเป็นข้อมูลได้ตามภาพที่ 4.8



ภาพที่ 4.9 ตำแหน่งในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ประกอบด้วยพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ 22 คน และระดับหัวหน้างาน 8 คน มีหน้าที่และความรับผิดชอบที่แตกต่างกันภายในหน่วยงาน แสดงเป็นข้อมูลได้ตามภาพที่ 4.9

ลักษณะการทำงาน



ภาพที่ 4.10 ข้อมูลลักษณะการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะการทำงานของกลุ่มตัวอย่างสามารถสรุปได้เป็นอัตราส่วนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 53 ที่สามารถทำงานผ่านระบบได้ 100% มีเป็นจำนวน 16 คน และกลุ่มตัวอย่างอัตราส่วนร้อยละ 47 ที่ยังต้องทำงานผ่านระบบร่วมกับงานเอกสาร มีจำนวน 14 คน โดยสามารถแสดงเป็นข้อมูลได้ตามภาพที่ 4.10

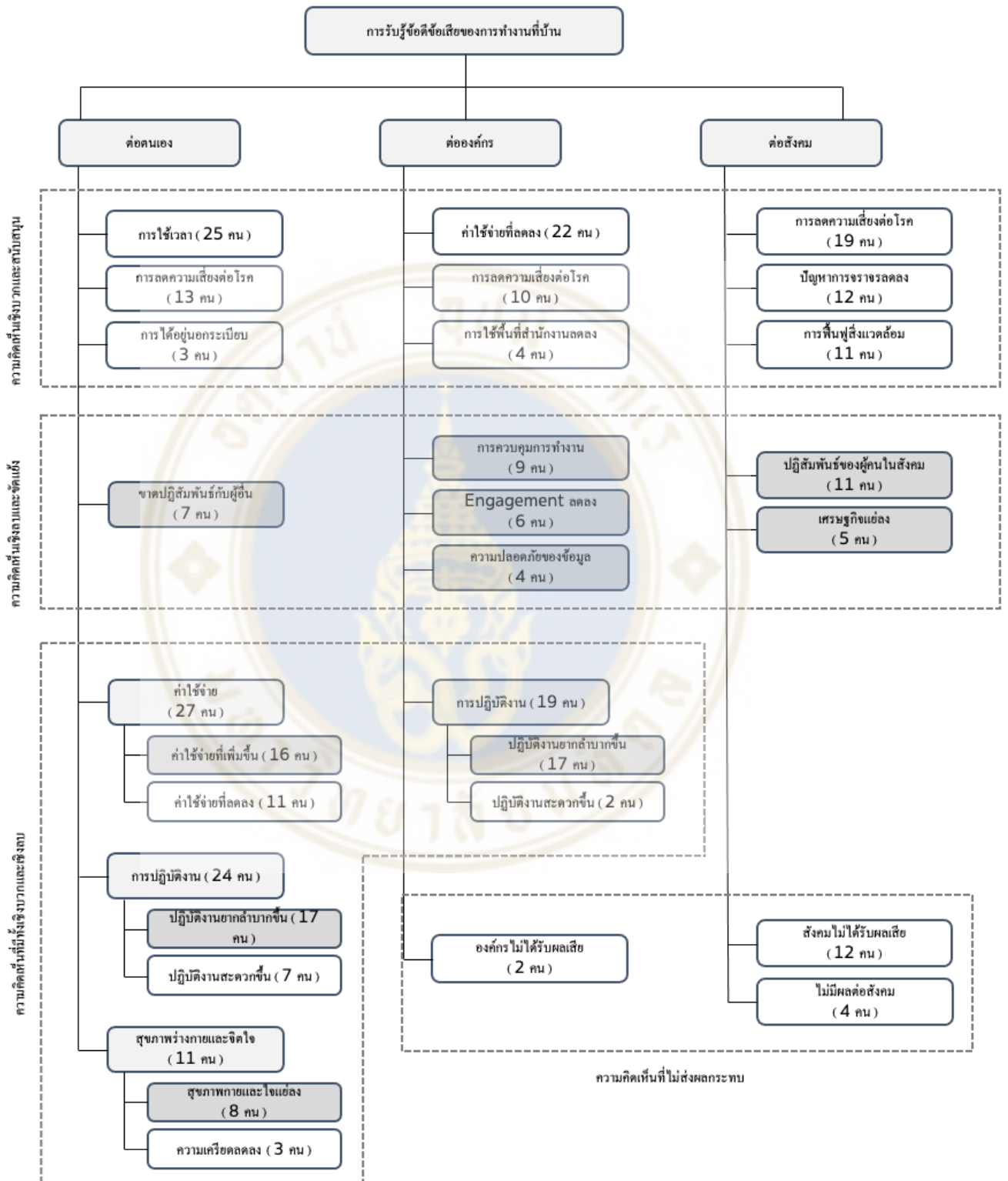
4.2 ความคิดเห็นที่มีต่อการทำงานที่บ้าน

สรุปข้อมูลในส่วนนี้กล่าวถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพนักงานทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการทำงานที่บ้าน โดยแบ่งเป็นสามหัวข้อหลักตามกรอบแนวคิดงานวิจัย ได้แก่

1. การรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้าน
2. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน
3. ปัจจัยสนับสนุน

เพื่อศึกษาและได้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ในปัจจุบัน โดยมีรายละเอียดในแต่ละหัวข้อดังต่อไปนี้

4.2.1 การรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้าน



ภาพที่ 4.11 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้าน

การรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้านที่มีต่อตนเอง องค์กรและสังคม มีการแสดงความคิดเห็นเชิงบวกและสนับสนุนเพียงอย่างเดียวต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในทั้งสามหัวข้อ และมีการแสดงความคิดเห็นเชิงลบและขัดแย้งเพียงอย่างเดียวต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในทั้งสามหัวข้อเช่นกัน มีการแสดงความคิดเห็นทั้งในเชิงบวกและเชิงลบต่อเรื่องเดียวกันในสองหัวข้อคือการรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้านที่มีต่อตนเองและต่อองค์กร มีการแสดงความคิดเห็นว่าการทำงานที่บ้านไม่มีผลเสียต่อองค์กรและสังคม รวมถึงมีการแสดงความคิดเห็นว่าการทำงานที่บ้านไม่ส่งผลกระทบต่อสังคม แสดงเป็นข้อมูลได้ตามภาพที่ 4.11

หัวข้อการรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้านที่มีต่อตนเอง มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เวลามากที่สุด โดยเป็นความคิดเห็นในเชิงบวกทั้งหมดจำนวน 25 คน โดยกล่าวถึงการประหยัดเวลาเนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทาง มีการปรับเวลาดึ้นนอนได้สายขึ้นจึงทำให้มีเวลาพักผ่อนมากขึ้น รวมถึงสามารถบริหารเวลาสำหรับทำงานในแต่ละวันและเวลาส่วนตัวได้ดีขึ้น ลำดับต่อมาคือการลดความเสี่ยงต่อโรค เป็นความคิดเห็นในเชิงบวกทั้งหมดจำนวน 13 คน โดยกล่าวถึงการไม่ต้องออกจากบ้านจึงสามารถป้องกันตัวเองให้ปลอดภัยจากเชื้อโรคและสามารถลดความเสี่ยงที่จะกลายเป็นฝ่ายแพร่เชื้อให้กับผู้อื่นได้ ลำดับสุดท้ายคือการได้อยู่นอกกฎระเบียบ เป็นความคิดเห็นในเชิงบวกทั้งหมดจำนวน 3 คน โดยกล่าวถึง การที่ไม่ต้องใส่ยูนิฟอร์มเพื่อทำงานและสามารถเปิดเพลงฟังภายในห้องไปด้วยขณะทำงานได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถทำได้ที่สำนักงาน

มีการแสดงความคิดเห็นเชิงลบเพียงเท่านั้นจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คน ต่อการรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้านที่มีต่อตนเองในเรื่องของการขาดปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยกล่าวตรงกันว่า การทำงานที่บ้านทำให้ได้เจอเพื่อนร่วมงานและผู้คนน้อยลง ทำให้มีโอกาสน้อยลงหากไม่มีความจำเป็นต้องติดต่อประสานงาน

มีการแสดงความคิดเห็นทั้งเชิงบวกและเชิงลบเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 16 คนแสดงความคิดเห็นเชิงลบต่อการทำงานที่บ้าน โดยกล่าวถึงค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการทำงานที่บ้านคือ ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้าจากการเปิดเครื่องปรับอากาศ ค่าโทรศัพท์ที่มีปริมาณการใช้งานมากขึ้นเพื่อติดต่องาน และมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 11 คน แสดงความคิดเห็นเชิงบวกเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย โดยกล่าวตรงกันว่าการทำงานที่บ้านช่วยให้ประหยัดค่าเดินทางได้มากขึ้น ทั้งค่ารถสาธารณะและประหยัดค่าน้ำมันสำหรับผู้ที่ใช้รถยนต์ส่วนตัว ลำดับถัดมามีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งเชิงบวกและเชิงลบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน 24 คน ซึ่งผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมดมีจำนวนไม่แตกต่างกันทั้งผู้ที่ทำงานผ่านระบบ 100 % และผู้ที่ทำงานทั้งผ่านระบบและงานเอกสาร โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 17 คน กล่าวถึงการปฏิบัติงานที่ยากลำบากขึ้น การติดต่อประสานงานมีขั้นตอนเยอะและใช้เวลามากขึ้น

การแก้ไขปัญหาเร่งด่วนจะไม่สามารถทำได้โดยทันที เมื่อพบปัญหาในงานจำเป็นต้องแก้ไขด้วยตนเองให้ได้ก่อนถึงจะเลือกปรึกษาเพื่อนร่วมงาน ต้องมีการวางแผนการทำงานหลายขั้นตอน มีการเตรียมข้อมูลล่วงหน้าเพื่อนำมาใช้ทำงานที่บ้านและวางแผนสิ่งที่จะต้องทำเมื่อเข้าทำงานที่สำนักงาน รวมถึงงานเอกสารที่ทำได้ยากกว่า แต่ในขณะที่เดียวกันกลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คน ได้แสดงความคิดเห็นเชิงบวกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่สะดวกมากขึ้น โดยกล่าวว่าการทำงานที่บ้านทำไม่ถูกรบกวนจากคนรอบข้างทำให้มีสมาธิมากขึ้นขณะทำงาน มีอิสระในการกำหนดเวลาทำงานได้เอง สะดวกขึ้นจากการเข้าถึงการทำงานได้ตลอดเวลา ทำงานต่อเนื่องได้จนเสร็จโดยไม่ต้องกังวลเรื่องระยะเวลาและการเดินทาง ลำดับสุดท้ายที่กลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความความคิดเห็นทั้งเชิงบวกและเชิงลบ เกี่ยวกับสุขภาพร่างกายและจิตใจ โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน แสดงความคิดเห็นเชิงลบต่อการทำงานที่บ้าน เนื่องจากปัญหาสุขภาพที่รู้สึกได้ว่ามีมากขึ้น กล่าวถึงอาการปวดหลังปวดไหล่ เพราะที่บ้านไม่มีอุปกรณ์โต๊ะเก้าอี้ที่เหมาะสมเหมือนกับในสำนักงาน การทานอาหารไม่ตรงเวลา เนื่องจากการทำงานอย่างต่อเนื่อง นั่งคิดหน้าจอบ่อยครั้ง มีการเคลื่อนไหวน้อยลง ขาดการออกกำลังกาย รวมถึงความรู้สึกเหงาซึ่งซึมจากการไม่ได้เจอผู้คน ทำให้กังวลว่าจะนำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิตต่อไป แต่ยังมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน ที่แสดงความความคิดเห็นเกี่ยวกับสุขภาพในเชิงบวก โดยกล่าวไปในทางเดียวกันว่าการทำงานที่บ้านช่วยลดความเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกายและความเครียดที่เกิดจากปัญหาการเดินทางได้ ลดความกังวลจากการเดินทางในตอนกลางคืนเมื่อต้องมีการทำงานล่วงเวลา มีเวลาพักผ่อนได้อย่างเต็มที่ ไม่ต้องรีบตื่นแต่เช้า ช่วยให้สมองปลอดโปร่ง

“... คิดว่าข้อดีของการทำงานที่บ้านต่อตัวเองเลยคือ ช่วยลดความเครียดของจากปัญหาการเดินทาง รถติด ฝนตก ปัดถนน ไม่ปลอดภัยจากการเดินทางในเวลากลางคืน ลดค่าเดินทาง ค่ารถไฟฟ้า ลดเวลาเดินทาง ลดความเสี่ยงรับเชื้อแพร่เชื้อ รู้สึกว่ามีอิสระในการทำงานมากขึ้น เปิดเพลงขณะทำงาน ไปด้วยได้ มีเวลาในการทำงานยืดหยุ่นขึ้น ทานอาหารเมื่อหิวได้ ปรับเวลาการพักในแต่ละวันได้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ เพศหญิง อายุ 39 ปี

“... การประสานงานติดสื่อสารกันทำได้ยากขึ้นเลยรู้สึกทำงานได้ยาก แล้วการทำงานผ่านระบบ VPN ก็ไม่สะดวกเท่าการทำที่สำนักงาน ต้องมีการวางแผนการทำงานหลายขั้นตอนขึ้น ว่าวันนี้เข้าออฟฟิศไปแล้วจะทำอะไรบ้าง วันที่อยู่บ้านจะต้องทำอะไร เตรียมข้อมูลอะไรบ้าง อีกอย่างคือรู้สึกวุ่นวาย เหงา ขาดแรงบันดาลใจ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ หัวหน้างาน เพศหญิง อายุ 59 ปี

“... ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์เพิ่ม ส่วนตัวเรากังวลเรื่องสุขภาพจิต เราเป็น Extrovert แล้วพอไม่ได้ออกข้างนอก ไม่ได้เจอคนแล้วรู้สึกเหงา เพราะถ้าติดต่อกันไปส่วนใหญ่ก็จะเป็น การถามงานก็ไม่ค่อยได้คุยเล่นกัน บางทีคนในที่มาก็ติดต่อได้ยาก รับเรื่องร้องเรียนจากสาขาแล้วเจอ เป็นคนอื่น ถ้าอยู่ที่ออฟฟิศก็เดินไปบอกได้เลย แต่ทำงานที่บ้านแล้วติดต่อไม่ได้ การส่งงานไป ให้ถูกคนทำได้ยากขึ้น เดินไปบอกเลยไม่ได้ ต้องติดต่อหลายรอบ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ เพศหญิง อายุ 29 ปี

หัวข้อการรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้านที่มีต่อองค์กร มีการแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่ลดลงมากที่สุด โดยเป็นความคิดเห็นในเชิงบวกทั้งหมดจำนวน 22 คน โดย กล่าวถึงค่าสาธารณูปโภคภายในสำนักงานที่ลดลง ได้แก่ ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำ ค่ากระดาษชำระ รวมถึง ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์ในสำนักงานที่ลดลง เช่น หมึกพิมพ์ ลวดเย็บกระดาษ ปริมาณกระดาษลดลงอย่าง ชัดเจน ลำดับต่อมาคือการลดความเสี่ยงต่อโรค เป็นความคิดเห็นในเชิงบวกทั้งหมดจำนวน 10 คน โดยกล่าวถึงการไม่ต้องเข้าสำนักงานจึงสามารถป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดจากการแพร่เชื้อและรับ เชื้อระหว่างพนักงานได้ ลำดับสุดท้ายคือการใช้พื้นที่สำนักงานลดลง เป็นความคิดเห็นในเชิงบวก ทั้งหมดจำนวน 4 คน โดยกล่าวถึง การที่องค์กรสามารถลดการใช้พื้นที่ทำงานสำหรับพนักงาน ลด ความแออัดในสถานที่ทำงาน ส่งผลให้องค์กรมีค่าใช้จ่ายลดลงในการเช่าพื้นที่ในบางอาคารได้ด้วย

มีการแสดงความคิดเห็นในเชิงลบเพียงเท่านั้นต่อการทำงานที่บ้านที่มีต่อองค์กร เกี่ยวกับการควบคุมการทำงานมากที่สุดเป็นจำนวน 9 คน โดยกล่าวว่าองค์กรจะควบคุมการทำงานของ พนักงานภายในองค์กรได้ยากขึ้น ตรวจสอบความรับผิดชอบของพนักงานได้ยากขึ้น ตรวจสอบ งานที่ทำจากภายนอกระบบได้ยากขึ้น ลำดับถัดมาแสดงความคิดเห็นว่าการทำงานที่บ้านทำให้ Engagement ที่พนักงานมีต่อองค์กรลดลง โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเป็นจำนวน 6 คน กล่าวว่า พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรน้อยลง เพราะไม่มีกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกัน ไม่มีบรรยากาศ การทำงานร่วมกันภายในสำนักงาน ลำดับสุดท้ายคือความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูล มีผู้แสดงความคิดเห็นเชิงลบ 4 คน โดยกล่าวว่าการรักษาข้อมูลความลับของธนาคารมีความ ปลอดภัยน้อยลง การเอางานมาทำที่บ้านก็ทำให้มีความเสี่ยงข้อมูลรั่วไหลได้โดยไม่ตั้งใจ คนในบ้าน ผ่านมาเห็นข้อมูลเหล่านั้นได้

มีการแสดงความคิดเห็นทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อเรื่องเดียวกันคือการทำงาน จาก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 17 คน โดยแสดงความคิดเห็นเชิงลบต่อการทำงานที่บ้านว่าปฏิบัติงานให้ องค์กรได้ยากขึ้น โดยเฉพาะงานที่เร่งด่วนจะต้องใช้เวลามากกว่าเดิมในการทำงาน ทำงานได้ไม่ เต็มที่เหมือนการทำงานในสำนักงาน บรรยากาศไม่เอื้ออำนวย ไม่กระตุ้นการทำงานเท่ากับใน

สำนักงาน แต่มีกลุ่มตัวอย่าง 2 คนแสดงความคิดเห็นเชิงบวกต่อการปฏิบัติงาน โดยกล่าวว่า เข้าถึงข้อมูลได้สะดวกขึ้นทุกที่ทุกเวลา มีเวลาทำงานในองค์กรมากขึ้นเนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง

นอกจากนี้ยังมีกลุ่มตัวอย่างอีก 2 คนที่แสดงความคิดเห็นว่าองค์กรไม่ได้รับผลเสียใด ๆ อย่างชัดเจนจากการให้พนักงานทำงานที่บ้าน เพราะพนักงานยังคงปฏิบัติงานในองค์กรได้ เหมือนกับการทำงานที่สำนักงาน

“... งานจะช้าสำหรับงานที่เร่งด่วน การติดต่อสื่อสาร การประสานงานระหว่างหน่วยงานก็ทำได้ยากขึ้นภายในองค์กร อยู่ในออฟฟิศติดต่อประสานงานทำได้ง่ายกว่า เดินไปบอกกันคุยกันได้เลย พอมาทำที่บ้าน เราไม่เห็นคนอื่นเราไม่สามารถแก้ปัญหาได้ในทันที เลยต้องให้ผู้ติดต่อประสานงานต่อเอง องค์กรจะเสียประโยชน์เพราะพนักงานต่างคนต่างอยู่ ถ้าไม่มีเครื่องมือวัดผลที่มีประสิทธิภาพมากพอ ก็ควบคุมให้อยู่ในกฎระเบียบได้ยาก ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ หัวหน้างาน เพศหญิง อายุ 32 ปี

หัวข้อการรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้านที่มีต่อสังคม มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการลดความเสี่ยงที่มีต่อโรคระบาดมากที่สุด โดยเป็นความคิดเห็นในเชิงบวกทั้งหมดจำนวน 19 คน โดยกล่าวถึงการลดความแออัดในพื้นที่สาธารณะ ลดความเสี่ยงในการแพร่เชื้อและรับเชื้อ การได้รักษาระยะห่างทางสังคม ลำดับต่อมาคือการลดปัญหาจราจร เป็นความคิดเห็นในเชิงบวกทั้งหมดจำนวน 12 คน โดยกล่าวถึงความแออัดบนท้องถนนที่ลดลงเนื่องจากมีผู้ทำงานที่บ้านมากขึ้น ลดจำนวนการใช้รถยนต์บนท้องถนน ลดการใช้เวลาในการเดินทางเมื่อจำเป็นต้องออกจากบ้าน ลำดับสุดท้ายคือความคิดเห็นเกี่ยวกับการฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม เป็นความคิดเห็นในเชิงบวกทั้งหมดจำนวน 11 คน โดยกล่าวถึง การลดมลภาวะจากการใช้รถยนต์ที่น้อยลง รวมถึงใช้น้ำมันลดลง

มีความคิดเห็นในเชิงลบเพียงเท่านั้นต่อการทำงานที่บ้านที่มีต่อสังคม เกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ของผู้คนในสังคมมากที่สุดจำนวน 11 คน โดยกล่าวถึง วิถีชีวิตของผู้คนในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ขาดความสามัคคีและความร่วมมือ ทักษะการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมลดน้อยลง ลำดับถัดมาเป็นการแสดงความคิดเห็นเชิงลบเกี่ยวกับเศรษฐกิจ มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 5 คน โดยกล่าวว่า การทำงานที่บ้านทำให้การบริโภคและการจับจ่ายใช้สอยลดลงสำหรับบางธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจร้านอาหาร คนทำงานที่บ้านเลือกทำอาหารทานเอง ทำให้ไม่มีการทานข้าวนอกบ้านเหมือนการเข้าสำนักงาน ไม่มีการใช้ขนส่งสาธารณะ การซื้อของใช้ เครื่องแต่งกาย ลดปริมาณการซื้อลง

โดยการแสดงความคิดเห็นในหัวข้อการรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้านที่มีต่อสังคม กลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความคิดเห็นออกมาในเชิงบวกเพียงอย่างเดียว และเชิงลบเพียงอย่างเดียวเท่านั้นต่อหัวข้อดังกล่าว ไม่มีการแสดงความคิดเห็นที่แสดงออกทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งเลย นอกจากนี้ยังมีกลุ่มตัวอย่าง 12 คนที่แสดงความคิดเห็นว่าการทำงานที่บ้านส่งผลดีต่อสังคมเพียงเท่านั้น และไม่ส่งผลเสียใด ๆ เลยต่อสังคม และมีกลุ่มตัวอย่างอีก 4 คน ที่แสดงความคิดเห็นว่าการทำงานที่บ้านที่ไม่เกี่ยวข้องหรือส่งผลกระทบต่อทั้งในเชิงบวกและลบต่อสังคม

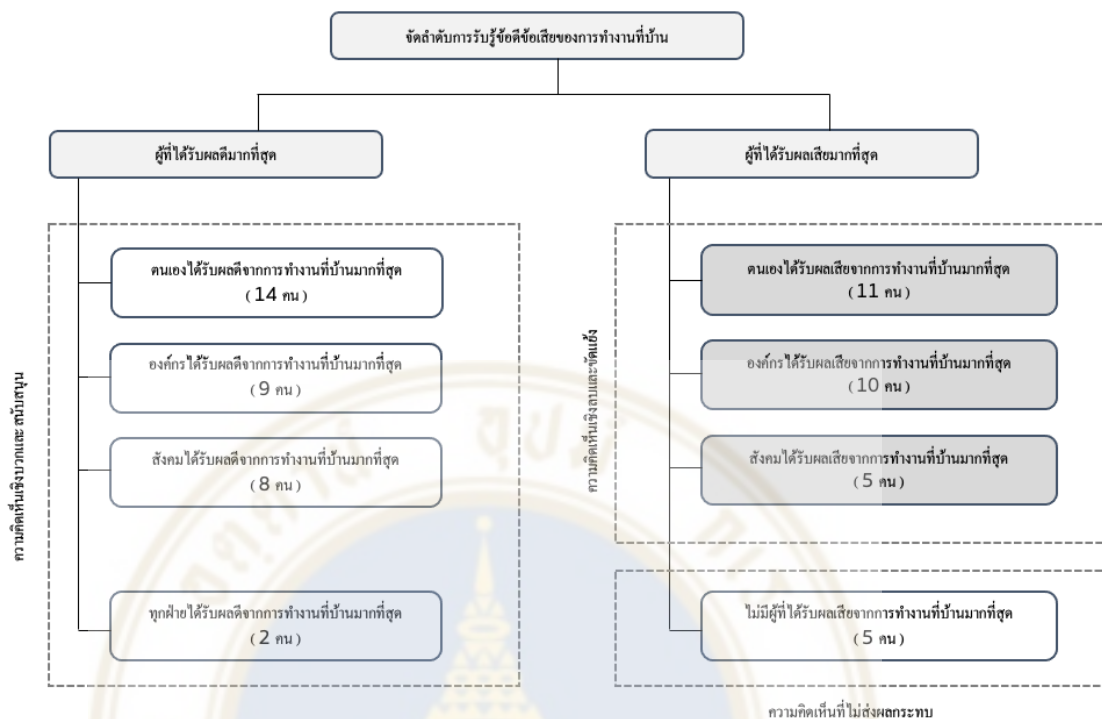
“... ช่วยลดความเสี่ยงการติดเชื้อของคนในสังคม รักษาระยะห่างทางสังคม เป็นการตอบสนองตามนโยบายรัฐบาล ลดการจราจรติดขัด ลดมลภาวะจากการขับรถ ลดโลกร้อน ใช้น้ำมันลดลงเพราะไม่ต้องเดินทาง ลดพลังงานเชื้อเพลิง ช่วยสิ่งแวดล้อมและประหยัดทรัพยากร ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ เพศชาย อายุ 56 ปี

“... ทำให้เศรษฐกิจซบเซา บางธุรกิจทำมาค้าขายได้ยากขึ้น ร้านอาหาร ร้านเสริมสวย ร้านนวด ร้านขายของชำ เกิดระยะห่างของผู้คนในสังคม ผู้ประกอบการร้านอาหารมีรายได้น้อยลง คนอยู่บ้านทำอาหารเองมากขึ้น คนทำธุรกิจส่วนตัวทำมาค้าขายได้ยากขึ้นเพราะพฤติกรรมการใช้ชีวิตของคนออฟฟิศเปลี่ยนไป การบริหารร้านอาหาร การจ้างแม่ครัว มอเตอร์ไซค์รับจ้างก็มีจำนวนผู้โดยสารลดลง ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ เพศหญิง อายุ 37 ปี

4.2.2 จัดลำดับการรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้าน



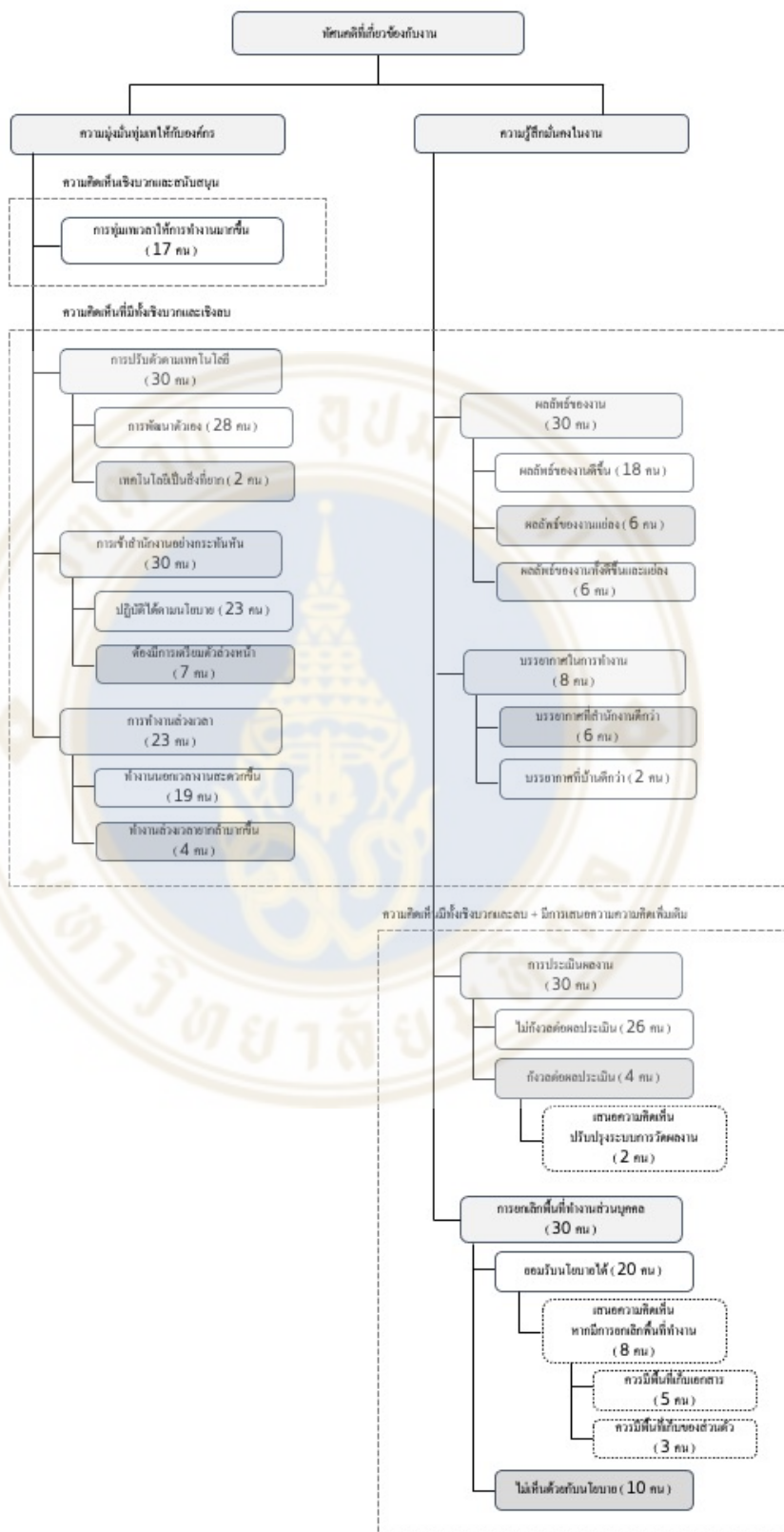
ภาพที่ 4.12 ลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้าน

สรุปการจัดลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้าน แสดงเป็นข้อมูลได้ตามภาพที่ 4.12 โดยความคิดเห็นในเชิงบวกและสนับสนุน ตนเองเป็นผู้ที่ได้รับผลดีจากการทำงานที่บ้านมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง มีจำนวน 14 คน ลำดับต่อมาแสดงความคิดเห็นว่าองค์กรได้รับผลดีจากการทำงานที่บ้านมากที่สุด จำนวน 9 คน ลำดับต่อมามีจำนวนใกล้เคียงกัน คือสังคมได้รับผลดีจากการทำงานที่บ้านมากที่สุด มีจำนวน 8 คน ลำดับสุดท้ายแสดงความคิดเห็นว่าทุกฝ่ายได้รับผลดีจากการทำงานที่บ้านมากที่สุดเท่าเทียมกัน มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 2 คน

ความคิดเห็นในเชิงลบและขัดแย้งว่าตนเองได้รับผลเสียจากการทำงานที่บ้านมากที่สุดจำนวน 11 คน ลำดับต่อมามีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นใกล้เคียงกัน คือองค์กรได้รับผลเสียจากการทำงานที่บ้านมากที่สุด โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 10 คน ลำดับสุดท้ายแสดงความคิดเห็นว่าสังคมได้รับผลเสียจากการทำงานที่บ้านมากที่สุด มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 5 คน

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังแสดงความคิดเห็นว่าไม่มีผู้ใดได้รับผลเสียจากการทำงานที่บ้านมากที่สุด เนื่องจากมองว่าการทำงานที่บ้าน ทุกฝ่ายน่าจะได้รับผลดีมากกว่าผลเสีย รวมถึงได้รับทั้งผลดีและผลเสียอย่างเฉลี่ยกันจนหักล้างได้ว่าไม่มีผลดีหรือผลเสียที่ได้รับมากกว่า มีผู้แสดงความคิดเห็นเป็นจำนวน 5 คน

4.2.3 ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน



ภาพที่ 4.13 สรุปทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน

ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน มีการแสดงความคิดเห็นเชิงบวกและสนับสนุนเพียงอย่างเดียวต่อเรื่องหนึ่งในหัวข้อความมุ่งมั่นทุ่มเทให้องค์กร นอกเหนือจากนั้นเป็นการแสดงความคิดเห็นที่มีทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อเรื่องเดียวกัน รวมถึงมีการแสดงความคิดเห็นเพื่อนำเสนอความคิดใหม่ในหัวข้อความมั่นคงในงาน เกี่ยวกับการประเมินผลงาน และการยกเลิกพื้นที่ทำงานส่วนบุคคล โดยสามารถแสดงเป็นข้อมูลได้ตามภาพที่ 4.13

ความมุ่งมั่นทุ่มเทให้องค์กร มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทุ่มเทเวลาให้กับงานได้มากขึ้นมากที่สุด ซึ่งเป็นความคิดเห็นเชิงบวกและสนับสนุนเพียงเรื่องเดียวในหัวข้อนี้ โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 17 คน ซึ่งส่วนใหญ่ใช้เวลาในการทำงานที่สำนักงานประมาณหนึ่งชั่วโมง โดยกล่าวถึงการไม่ต้องกังวลกับเวลาเลิกงานหรือการเผื่อเวลาเดินทางในชั่วโมงเร่งด่วน เลิกงานเวลาใดก็ได้จึงมักทำงานต่อไปจนกว่างานจะเสร็จ เมื่อไม่ต้องเสียเวลาเดินทางจึงทำให้บางครั้งสามารถเอาเวลาหลังเลิกงานไปใช้เตรียมข้อมูลสำหรับการทำงานในวันต่อไปได้อีกด้วย

มีการแสดงความคิดเห็นทั้งเชิงบวกและเชิงลบเกี่ยวกับการปรับตัวตามเทคโนโลยี ซึ่งโดยส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในเชิงบวกและสนับสนุนเนื่องจากมองว่าเป็นโอกาสได้พัฒนาทักษะของตัวเองเป็นจำนวน 28 คน โดยกล่าวว่าการใช้เทคโนโลยีเป็นสิ่งจำเป็นในยุคสมัยปัจจุบัน ต่อให้ไม่มีการทำงานที่บ้าน การปรับตัวต่อเทคโนโลยีก็เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต มีผู้แสดงความคิดเห็นเชิงลบเพียงสองคน โดยอยู่ในช่วงอายุมากกว่า 36 ปีขึ้นไป กล่าววาระบบใหม่ ๆ ใช้งานยากเล็กน้อย การทำงานที่สำนักงานแบบเดิมมีความคล่องตัวมากกว่าต้องการเวลาในการเรียนรู้และปรับตัว รวมถึงกล่าวว่าบางระบบที่องค์กรให้ใช้เป็นสิ่งใหม่ที่ไม่คุ้นเคย แต่องค์กรให้มาแค่ระบบเท่านั้นโดยไม่ได้มีการสอนวิธีใช้งานอย่างชัดเจน จึงต้องเรียนรู้ด้วยตัวเองและรู้สึกทำได้ยาก ต่อมาคือเรื่องการถูกเรียกเข้าสำนักงานอย่างกะทันหัน ส่วนใหญ่มีการแสดงความคิดเห็นในเชิงบวกและสนับสนุน เป็นจำนวน 23 คน โดยกล่าวว่า หากเป็นนโยบายของธนาคารหรือเป็นเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบต่อองค์กรก็เป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติตาม มีผู้แสดงความคิดเห็นเชิงลบและขัดแย้งจำนวน 7 คน เป็นกลุ่มที่ใช้เวลาเดินทางมาสำนักงานทั้งหนึ่งชั่วโมงและสองชั่วโมง โดยให้ความเห็นว่ารู้สึกไม่ดี จะสอบถามความจำเป็น ความเร่งด่วนที่ต้องเข้าสำนักงานเนื่องจากต้องใช้เวลาในการทางมาก ขอต่อรองให้เป็นวันรุ่งขึ้นแทนได้หรือไม่ ความคิดเห็นบางส่วนยังกล่าวถึงการวางแผนการทำงานในแต่ละวันสำหรับการทำงานที่บ้านและการเข้าไปทำงานที่สำนักงานว่ามีการเตรียมตัวและเตรียมข้อมูลในการทำงานแตกต่างกัน หากมีการเปลี่ยนแปลงกะทันหันก็จะทำให้ในวันนั้นไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่วางแผนเอาไว้ได้ เรื่องสุดท้ายคือการทำงานล่วงเวลา มีผู้แสดงความคิดเห็นในเชิงบวกและสนับสนุน มองว่าทำงาน

ล่วงเวลาได้สะดวกขึ้น 19 คน โดยเป็นความคิดเห็นจากผู้ทำงานผ่านระบบ 100% มากกว่าผู้ที่ทำงานระบบร่วมกับงานเอกสาร โดยส่วนใหญ่กล่าวว่าการทำงานที่บ้านมีการใช้ระบบ VPN (Virtual Private Network) ทำให้เข้าถึงการทำงานได้สะดวกขึ้น เข้าถึงระบบภายในขององค์กรได้ทันทีไม่ต้องรอเข้ามาทำที่สำนักงาน รวมถึงทำงานได้แม้ในวันเสาร์อาทิตย์ มีผู้แสดงความคิดเห็นในเชิงลบและขัดแย้งจำนวน 4 คน ซึ่งมาจากกลุ่มที่ต้องทำงานผ่านระบบร่วมกับงานเอกสารทั้งหมด โดยกล่าวว่าเนื่องจากลักษณะงานเป็นเอกสาร การนำงานกลับมาทำที่บ้านจึงเสี่ยงต่อการสูญหายเมื่อมีการขนย้ายไปมาได้ วันที่ทำงานที่บ้านจึงไม่สามารถทำงานล่วงเวลาในส่วนที่เป็นเอกสารได้โดยต้องวางแผนการทำงานเอกสารให้เสร็จเรียบร้อยภายในวันที่เข้าสำนักงาน

“... การปรับตัวกับเทคโนโลยีไม่ได้รู้สึกลำบากอะไรเพราะก็จำเป็นสำหรับการทำงานอยู่แล้ว การแบ่งเวลาทำงานก็รู้สึกเหมือนเดิม ไม่ได้รู้สึกว่าทำงานมากขึ้น แต่คิดว่าเราทำงานได้ตลอดเวลาเลยทำได้สะดวกขึ้น เพราะเราเตรียมข้อมูลล่วงหน้าได้ ถ้าพรุ่งนี้เป็นวันจันทร์ เสาร์อาทิตย์เราก็เข้าระบบมาดูข้อมูล เตรียมการทำงานส่วนของวันต่อไป ล่วงหน้าได้เลยเพราะเราเข้าระบบจากที่บ้านได้เลย...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ เพศหญิง อายุ 39 ปี

“... ถ้าถูกเรียกเข้าไปด่วนก็เป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติตามถ้าเกี่ยวข้องกับงาน ตอนนี้ธนาคารเองก็มีระเบียบที่ให้เข้ามาภายในสองชั่วโมงถ้ามีการเรียกอยู่แล้ว คิดว่าควรปฏิบัติตามเนื่องจากถ้ารับเงินเดือนธนาคารก็ถือว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ คิดว่าไม่ควรถ้าโดนเรียกให้เข้าไปในเรื่องที่ไม่สมเหตุสมผลเท่านั้น..”

ผู้ให้สัมภาษณ์ หัวหน้างาน เพศชาย อายุ 38 ปี

“... ปกติไม่เคยเอางานกลับมาทำเพราะส่วนใหญ่เป็นเอกสาร อยู่สำนักงานเลยทำงานได้นานกว่า อุปกรณ์พร้อมกว่า หรืออยากเลี่ยงการเดินทางในชั่วโมงเร่งด่วนก็เลยอยู่ทำงานต่อจนเลยเวลาเลิกงาน การทำงานที่บ้านทำให้ทำงานด้านเอกสารไม่สะดวกและต้องปรับตัวค่อนข้างมากในการแบ่งข้อมูลงานที่จะเอามาทำที่บ้านกับงานที่ต้องทำในสำนักงาน ต้องปรับตัวเยอะกับการจัดเก็บเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในการเก็บข้อมูลแทน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ เพศหญิง อายุ 39 ปี

ความรู้สึกลับคองในงาน มีการแสดงความคิดเห็นทั้งเชิงบวกและลบต่อเรื่องเดียวกันทุกเรื่องของหัวข้อนี้ โดยเรื่องผลลัพธ์ของงานมีการแสดงความคิดเห็นออกมาได้แตกต่างกันมากที่สุด ความคิดเห็นเชิงบวกและสนับสนุนเกี่ยวกับผลลัพธ์ของงานที่ดีขึ้นมีมากที่สุด จำนวนผู้แสดงความคิดเห็นคือ 18 คน โดยส่วนใหญ่กล่าวว่า ผลลัพธ์ของงานออกมามีดีขึ้น ทำงานเสร็จตาม KPI ได้มากขึ้น เพราะมีสมาธิกับการทำงาน มีเวลาในการทำงานมากขึ้นเนื่องจากไม่ต้องเผื่อเวลาเดินทางและไม่เหนื่อยจากการเดินทาง รวมถึงจัดสรรเวลาทำงานได้เองไม่ต้องพักตรงตามเวลา จึงเลือกทำงานให้เสร็จก่อนจึงค่อยพักได้ งานในระบบทำได้รวดเร็วและสะดวกขึ้นเพราะเข้าถึงระบบงานได้ตลอดเวลา แต่ก็มีความคิดเห็นในเชิงลบและขัดแย้งจำนวน 6 คน กล่าวว่า ระบบการทำงานช้ากว่าในสำนักงาน งานส่วนใหญ่ที่เป็นเอกสารทำได้ลดลงเพราะอุปกรณ์ที่บ้านไม่เอื้อไม่อำนวย ทำงานไม่สะดวกเมื่อต้องมีการลงนามเอกสาร ใช้เวลาและขั้นตอนมากขึ้นในการลงนาม รวมถึงมีการแสดงความคิดเห็นว่าผลลัพธ์ของงานทั้งดีขึ้นและแย่ลงอย่างเท่ากัน มีจำนวน 6 คน กล่าวไว้ใกล้เคียงกันว่า หากเป็นงานที่ทำผ่านระบบก็จะทำได้ดีขึ้นและเร็วขึ้นเพราะทำได้ตลอดเวลา แต่หากเป็นงานเอกสารจะทำได้แย่ลงเพราะบางส่วนนำกลับมาทำที่บ้านไม่ได้เลย เรื่องต่อมาคือบรรยากาศในการทำงาน มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งเชิงบวกและเชิงลบทั้งหมด 8 คน โดยมีความคิดเห็นเชิงลบมากกว่าเชิงบวก ผู้แสดงความคิดเห็นในเชิงลบจำนวน 6 คน กล่าวว่าการทำงานที่สำนักงานมีบรรยากาศที่กระตุ้นการทำงานมากกว่า มองเห็นเพื่อนร่วมงานขณะทำงาน การทำงานที่บ้านต้องบังคับตัวเองให้ตั้งใจทำงานมากกว่า ในขณะที่มีผู้แสดงความคิดเห็นเชิงบวก 2 คน กล่าวว่าการทำงานที่บ้านมีบรรยากาศดีกว่าที่สำนักงานเพราะลักษณะงานเป็นการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้รู้สึกมีสมาธิเพราะไม่มีเสียงผู้คนรบกวน

“... รู้สึกทำงานมีประสิทธิภาพขึ้นมากเพราะไม่ได้ต้องแวะคุยกับเพื่อน ซื่อปั้งตอนพักเที่ยงหรือทำเรื่องอื่น ๆ เลยมีสมาธิกับงานมากกว่า โฟกัสงานอย่างเดียว เคยเอางานกลับมาทำที่บ้านบ่อย ๆ เพราะเกินเวลาแต่งงานยังไม่เสร็จแต่ถึงเวลาเดินทางกลับบ้านแล้ว แต่พอทำที่บ้านเลยทำงานให้เสร็จในเวลาได้เพราะมีเวลาทำงานมากขึ้น...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ เพศหญิง อายุ 29 ปี

“... ส่วนตัวรู้สึกเหมือนทำได้ช้าลงเพราะไม่รู้จะหยุดตอนไหนดี ทำงานที่บ้านมีสิ่งรบกวน ระบบไม่ค่อยเสถียร เลยกังวลมากกว่าเวลาทำที่สำนักงาน เพราะระบบที่สำนักงานดีกว่า ทำงานได้เร็วกว่า อยู่บ้านไม่ได้ปรีนเอกสารออกมา อ่านข้อมูลลูกค้ายากกว่า แต่อยู่บ้านต้องเอกสารบนจอเลยใช้เวลามากขึ้นต่อการทำงานหนึ่งชิ้น ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ เพศหญิง อายุ 29 ปี

นอกจากการแสดงความคิดเห็นทั้งเชิงบวกและลบต่อเรื่องเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างได้มีการแสดงความคิดเห็นแบบเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องต่อไปนี้ด้วย เรื่องแรกคือการประเมินผลงาน จากผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 30 คน ส่วนใหญ่เป็นความคิดเห็นในเชิงบวกจำนวน 26 คน โดยกล่าวว่าไม่กังวลกับผลการประเมิน เพราะมีการบันทึกปริมาณงานในเชิงสถิติผ่านระบบและขอบเขตการทำงานชัดเจน จึงทำงานได้ไม่แตกต่างจากการทำที่สำนักงาน แต่ยังคงมีผู้แสดงความคิดเห็นในเชิงลบกับการประเมินผลงานเป็นจำนวน 4 คน โดยมาจากทั้งกลุ่มที่ทำงานระบบ 100% และผู้ทำที่ทำงานระบบร่วมกับงานเอกสาร โดยกล่าวว่า กังวลเล็กน้อยเนื่องจากไม่รู้ความคิดของผู้บริหารว่ามองเรื่องการประเมินเอาไว้อย่างไร มองว่าผู้บังคับบัญชาอาจไม่ทราบผลงานได้แท้จริง จากวิธีวัดผลงานในปัจจุบัน ซึ่งจากกลุ่มผู้แสดงความคิดเห็นในเชิงลบและขัดแย้ง ได้ทำการเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบการวัดผลงานเป็นจำนวน 2 คน ซึ่งมาจากกลุ่มที่ทำงานเอกสารร่วมกับงานระบบทั้งสองคน โดยกล่าวใกล้เคียงกันว่าแต่ละทีมมีกระบวนการทำงานที่แตกต่างกัน การวัดผลงานไม่ควรวัดแค่ผลสำเร็จเชิงปริมาณเท่านั้น แต่ควรออกแบบให้จับต้องผลสำเร็จได้อย่างเหมาะสมกับแต่ละทีมเลยมากกว่าแค่การนับจำนวนผลงานที่ออกมาเหมือนกันทั้งหมด

การแสดงความคิดเห็นทั้งเชิงบวกและลบต่อเรื่องเดียวกันเรื่องสุดท้ายคือการยกเลิกโต๊ะทำงานส่วนบุคคล จากผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 30 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นในเชิงบวกมากกว่าเป็นจำนวน 20 คน โดยกล่าวเป็นสิ่งที่ยอมรับได้หากเป็นนโยบายของธนาคารและมองว่าต้องเป็นการปรับตัวต่อการทำงานรูปแบบใหม่ ซึ่งในกลุ่มผู้แสดงความคิดเห็นสนับสนุนในเรื่องนี้เอง มีกลุ่มตัวอย่าง 8 คนได้แสดงความคิดเห็นแบบเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อเรื่องนี้เพิ่มอีกด้วย โดยมีจำนวน 5 คนกล่าวว่า ยอมรับการยกเลิกโต๊ะทำงานส่วนและทำงานในพื้นที่ส่วนกลางของฝ่ายงานร่วมกันได้ เพราะคิดว่านั่งทำงานที่ไหนก็ได้ไม่จำเป็นต้องทำที่โต๊ะของตัวเองหากมี Notebook แต่เอกสารธนาคารเป็นสิ่งต้องรับผิดชอบแยกกันตามแต่ละทีม จึงจำเป็นต้องมีพื้นที่จัดวางและจัดเก็บเอกสารให้สำหรับแต่ละทีมในที่ทำงานด้วย กลุ่มตัวอย่างอีก 3 คนกล่าวว่า สามารถนั่งทำงานที่ใดก็ได้ แต่ต้องมีพื้นที่สำหรับให้พนักงานเก็บของใช้ส่วนตัวเมื่อต้องเข้ามาทำงานในสำนักงานได้ด้วย

มีผู้แสดงความคิดเห็นเชิงลบและขัดแย้งต่อการยกเลิกโต๊ะทำงานส่วนบุคคลเป็นจำนวน 10 คน มาจากทุกกลุ่มช่วงอายุ และทุกลักษณะการทำงานทั้งงานระบบ 100% และงานระบบร่วมกับเอกสาร โดยกล่าวว่าทุกคนมีงานเอกสารที่ต้องรับผิดชอบและมีจำนวนมาก หากไม่มีโต๊ะทำงานจะทำงานได้ไม่สะดวก อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และพื้นที่ทำงานส่วนบุคคลเป็นสิ่งที่พนักงานควรได้รับจากการทำงานในองค์กร รวมถึงกล่าวว่าพื้นที่ส่วนตัวในที่ทำงานเป็นสิ่งจำเป็น โดยต้องการมีพื้นที่ที่ทำให้รู้สึกว่าเป็น Comfort Zone ของตัวเองภายในสถานที่ทำงาน

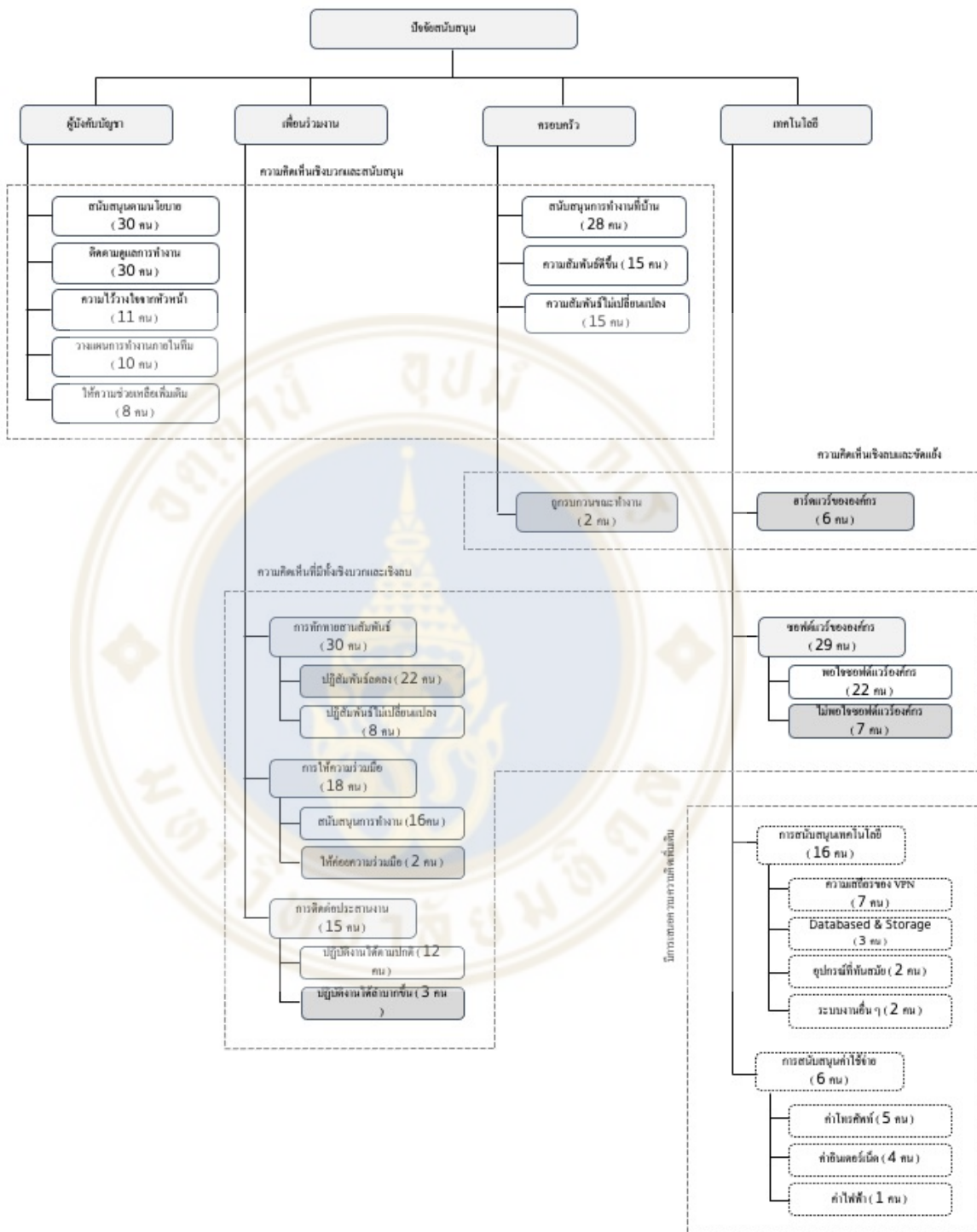
“... ไม่กังวลกับผลประเมิน ต้องพิจารณาการทำงานของตัวเองว่าเป็นยังไง ตอนอยู่ที่สำนักงานมีความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจหรือไม่ ถ้าปกติที่ทำงานน่าเชื่อถือพอมาท่าที่บ้านก็ไม่น่ามีผล ส่วนเรื่องการยกเลิกโต๊ะทำงาน จริง ๆ มองว่าก็เหมือนได้ฝึกกันมาเป็นปีแล้ว เราก็ต้องปรับตัวกับสถานที่ทำงานแล้ว ไม่มีอะไรที่จำเป็นต้องอ้างอิงที่ประจำ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ เพศชาย อายุ 56 ปี

“... กังวลกับผลประเมินเล็กน้อย เพราะตอนนี้วัดแต่ปริมาณผลงานที่ออกมาว่าทำได้กี่ชิ้น แต่ไม่เห็นกระบวนการทำงาน อยากให้มีการวัดผลงานที่เป็นธรรม ชัดเจน มีประสิทธิภาพมากกว่าแค่วัดจำนวนงานที่ทำออกมาในแต่ละวัน เพราะงานบางชิ้นผ่านหลายกระบวนการกว่าจะออกมาเป็น 1 output แล้วมองว่าการทำงานที่ออฟฟิศจะได้เห็นความมีน้ำใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือและเข้ากันได้ภายในทีมงานได้ด้วย...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ เพศหญิง อายุ 30 ปี

4.2.4 ปัจจัยสนับสนุน (ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เทคโนโลยี ครอบครั้ว)



ภาพที่ 4.14 สรุปปัจจัยสนับสนุน (ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เทคโนโลยี ครอบครั้ว)

ปัจจัยสนับสนุน (ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เทคโนโลยี ครอบครัว) มีการแสดงความคิดเห็นเชิงบวกและสนับสนุนเพียงอย่างเดียวต่อหัวข้อผู้บังคับบัญชาและครอบครัว มีการแสดงความคิดเห็นเชิงลบและขัดแย้งเพียงอย่างเดียวต่อเรื่องในหัวข้อครอบครัวและเทคโนโลยี มีการแสดงความคิดเห็นที่มีทั้งเชิงบวกและเชิงลบในเรื่องเดียวกันต่อหัวข้อเพื่อนร่วมงานและเทคโนโลยี รวมถึงมีการแสดงความคิดเห็นเพื่อนำเสนอความคิดใหม่เพิ่มเติมในหัวข้อเทคโนโลยี โดยสามารถแสดงเป็นข้อมูลได้ตามภาพที่ 4.14

ผู้บังคับบัญชา มีการแสดงความคิดเห็นเชิงบวกและสนับสนุนเพียงเท่านั้นต่อทุกเรื่องในหัวข้อนี้ ไม่มีการแสดงความคิดเห็นในเชิงลบหรือขัดแย้งเลยจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน กล่าวตรงกันทั้งหมดว่าผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการทำงานที่บ้านภายในองค์กร ไม่มีการแสดงท่าทีหรือคำพูดที่ขัดแย้งต่อนโยบาย รวมถึงแสดงความคิดเห็นเชิงบวกและสนับสนุนเกี่ยวกับการติดตามการทำงาน กล่าวกับผู้บังคับบัญชามีการติดตามการทำงานที่บ้านเป็นประจำ มีการตรวจสอบเป็นรายวันผ่านระบบและอีเมล มีกลุ่มไลน์ของทีมงานสำหรับประสานงานภายในทีม หัวหน้ามีการโทรสอบถามและตรวจสอบงานที่มีปัญหา มีการส่งรายงานทั้งรายสัปดาห์และรายเดือนเป็นประจำ มีการประชุมทีมรายเดือนเพื่อชี้แจงนโยบายและหารือแก้ปัญหาทางร่วมกัน นอกจากนี้ยังมีการแสดงความคิดเห็นเชิงบวกเรื่องการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้าเป็นลำดับถัดมา มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 11 คน กล่าวว่าหัวหน้าให้ความไว้วางใจ ไม่ได้มีการติดตามมากขึ้นหรือแตกต่างไปจากการทำงานที่สำนักงาน จึงไม่รู้สึกกดดันเมื่อต้องทำงานที่บ้าน มีการแสดงความคิดเห็นเชิงบวกเกี่ยวกับการวางแผนการทำงานร่วมกันภายในทีม 10 คน มองว่าการได้พูดคุยและวางแผนวิธีการทำงานร่วมกันจะช่วยให้ภายในทีมปรับตัวกับการทำงานที่บ้านร่วมกันได้ดี รวมถึงมีการแสดงความคิดเห็นในเชิงบวกอีกจำนวน 8 คน โดยกล่าวถึงความช่วยเหลือของหัวหน้างานเมื่อต้องทำงานที่บ้าน ช่วยติดต่อจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์จากองค์กรมาให้สำหรับพนักงานที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว หัวหน้าสามารถให้คำปรึกษาและติดต่อได้ตลอดเมื่อต้องการสอบถามเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน

“ ... หัวหน้าวางแผนภายในทีมให้เลิกสลับกันเข้ามา ระหว่างคนที่เข้าสำนักงานกับคนทำงานที่บ้าน มีการอัพเดทสัปดาห์ว่าทำงานถึงขั้นตอนไหนเป็นรายวัน ก็คิดว่าดีแล้วเพราะทำให้หัวหน้าได้ทราบการทำงานของเราในแต่ละวัน หัวหน้าค่อนข้างให้อิสระในการทำงานและโทรปรึกษาปัญหาได้ตลอด สนับสนุนให้ทำงานที่บ้านตามนโยบายจะได้ไม่ต้องเสี่ยงโรค แต่บริหารงานที่รับผิดชอบให้เสร็จตามกำหนดได้ก็พอ ... ”

ผู้ให้สัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ เพศหญิง อายุ 35 ปี

“... หัวหน้าสนับสนุนการทำงานที่บ้านตามนโยบาย ให้อิสระในการเลือกว่าจะทำที่บ้านหรืออยากทำที่สำนักงาน เป็นเราเองมากกว่าที่ยังต้องการเข้าไปทำงานที่สำนักงานอยู่ดี เพราะงานบางอย่างก็ต้องทำที่สำนักงาน ในทีมมีนัดประชุมติดตามความคืบหน้า ทั้งรายวัน รายสัปดาห์ และสอบถามงานที่มีปัญหาอยู่ตลอดอยู่แล้ว”

ผู้ให้สัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ เพศชาย อายุ 30 ปี

เพื่อนร่วมงาน มีการแสดงความคิดเห็นทั้งเชิงบวกและลบต่อเรื่องเดียวกันในทุกเรื่องของหัวข้อนี้ โดยมีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทักทายสามพันสามหมื่นมากที่สุดทั้งหมด 30 คน โดยแสดงความคิดเห็นในเชิงลบว่าการทำงานที่บ้านทำให้ปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานลดลงมากที่สุดเป็นจำนวน 22 คน กล่าวหาว่าไม่ได้เจอกันในที่ทำงานก็มีโอกาสได้คุยกันน้อยในส่วนที่ไม่ใช่เรื่องงาน แต่ยังมีผู้แสดงความคิดเห็นในเชิงบวกอีกจำนวน 8 คนที่กล่าวว่า ไม่ได้เจอกันแต่ไม่รู้สึกรว่าปฏิสัมพันธ์ลดลงเพราะมีเทคโนโลยี โซเชียลมีเดียทำให้ยังติดต่อสื่อสารกันได้ เรื่องที่ถูกแสดงความคิดเห็นลำดับถัดมาคือการให้ความร่วมมือกับการทำงานที่บ้าน มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 18 คน โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นในเชิงบวก 16 คน โดยกล่าวว่า เพื่อนร่วมงานทั้งภายในทีมและภายในฝ่ายงานให้ความร่วมมือกันดี สามารถฝากดูแลงานเอกสารแทนกันในวันที่สลับกันเข้าสำนักงานได้ รวมถึงให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาการใช้งานเทคโนโลยี ช่วยกันสอนวิธีใช้ระบบจนแก้ไขปัญหาได้ แต่ยังมีผู้แสดงความคิดเห็นในเชิงลบ 2 คน กล่าวว่า บางครั้งที่เพื่อนร่วมงานส่งงานล่าช้า ทำให้ต้องใช้เวลาและขั้นตอนในการติดตามมากขึ้นเพื่อตามงานให้ส่งตรงเวลา เรื่องที่ถูกแสดงความคิดเห็นเรื่องสุดท้ายคือการติดต่อประสานงาน มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 15 คน โดยเป็นการแสดงความคิดเห็นในเชิงบวก 12 คน กล่าวว่าเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือดี ติดต่อและสอบถามเรื่องงานได้ตลอด ทำให้ปฏิบัติงานได้ตามปกติไม่รู้สึกรกระทบต่อการทำงาน แต่มีผู้แสดงความคิดเห็นในเชิงลบต่อเรื่องนี้ 3 คน โดยกล่าวว่า เพื่อนร่วมงานบางคนติดต่อได้ยาก หากเป็นที่สำนักงานก็เดินไปหาเพื่อบอกได้เลย แต่พอเป็นการทำงานที่บ้านก็ทำให้การติดต่อล่าช้าขึ้น

“... ก็มีปฏิสัมพันธ์ในที่ทำงานค่อนข้างมาก มีทั้งกลุ่มเพื่อนที่ไปทานข้าว สั่งขนมด้วยกัน แล้วก็เพื่อนร่วมงานคนอื่นที่ต้องประสานงาน เรื่องงานไม่รู้สึกรมีอะไรเปลี่ยนเท่าไร แต่รู้สึกปฏิสัมพันธ์ลดลงเรื่องส่วนตัว เพราะไม่ได้เจอไม่ได้คุยกันเลย เจอมากที่สุดก็แค่อาทิตย์ละครั้ง เรื่องความร่วมมือในการทำงานก็ให้ความร่วมมือดี โทรหาที่รับสาย มีปัญหาเรื่องข้อมูลงาน เรื่องการใช้ระบบก็มาเปิดแสงค์เข้าที่สอนงานด้วยกัน ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ หัวหน้างาน เพศหญิง อายุ 32 ปี

ครอบครัว มีการแสดงความคิดเห็นเชิงบวกและสนับสนุนเพียงเท่านั้นต่อสามเรื่องในหัวข้อนี้ โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นว่าครอบครัวสนับสนุนการทำงานที่บ้านเป็นจำนวนมากที่สุด 28 คน โดยส่วนใหญ่กล่าวว่า ครอบครัวสนับสนุนเพราะไม่ยากให้ออกไปเสี่ยงรับเชื้อจากการเดินทางไปทำงาน ลำดับต่อมาผู้แสดงความคิดเห็นจำนวนเท่ากันคือกล่าวว่าความสัมพันธ์ในครอบครัวไม่เปลี่ยนแปลงจำนวน 15 คน โดยกล่าวว่าทำงานที่บ้านก็ต่างคนต่างงานเลยไม่ได้พูดคุยอะไรเพิ่มเติมมากแต่ก็ไม่ได้ทำให้เกิดปัญหาอะไรในครอบครัว และผู้แสดงความคิดเห็นอีกจำนวน 15 คน กล่าวว่าการทำงานที่บ้านทำให้มีโอกาสดูอยู่ด้วยกันและพูดคุยกันมากขึ้น บางครั้งมีเวลาทานข้าวพร้อมกันบ่อยกว่าเดิมถ้าไม่ได้ติดงานที่ต้องทำต่อเนื่อง มีเวลาดูแลสมาชิกในครอบครัวมากขึ้น

ในขณะที่เดียวกันยังมีผู้แสดงความคิดเห็นเชิงลบและขัดแย้งต่อหัวข้อนี้เป็นจำนวน 2 คน โดยแสดงความคิดเห็นต่อเรื่องเดียวกันคือการถูกรบกวนขณะทำงาน แต่กล่าวว่าไม่เป็นปัญหาร้ายแรงแต่ก็ทำให้เสียสมาธิ โดยผู้ให้สัมภาษณ์คนที่หนึ่งกล่าวว่าทำงานที่บ้านในห้องนั่งเล่น ทำให้บางทีถูกรบกวนจากเสียงโทรทัศน์หรือเสียงคุยกันของสมาชิกในบ้าน ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่สองกล่าวว่า บางทีคนที่บ้านไม่เข้าใจการทำงานที่บ้านแล้วขอให้ออกไปช่วยทำงานบ้าน พอปฏิเสธเพราะต้องทำงานเลยทำให้ครอบครัวผิดหวัง เกิดความไม่เข้าใจกันเล็กน้อยภายในครอบครัว

“... มีเวลาดูแลครอบครัวมากขึ้นเพราะไม่ต้องเดินทาง ครอบครัวไม่ได้มีปัญหาอะไรกับการต้องทำงานที่บ้าน เห็นด้วยที่ไม่ต้องออกไปเสี่ยงรับเชื้อโควิดเพราะที่บ้านมีเด็กเล็ก แต่บางทีก็เหมือนไม่เข้าใจ ที่บ้านจะขอให้ออกไปช่วยทำงานบ้านบ่อย ๆ แต่เป็นเวลางานแล้วเราต้องทำงานเลยไปช่วยไม่ได้ ก็เลยเข้าใจผิดกัน ทำให้ผิดหวัง ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ หัวหน้างาน เพศชาย อายุ 38 ปี

“... ขอมรับและเข้าใจเป็นอย่างมาก ครอบครัวชอบที่ไม่ต้องไปเสี่ยง แล้วเราก็ไม่ได้ต้องทำงานที่บ้านคนเดียว สามีเกษียณแล้ว ส่วนลูก ๆ ก็มาทำงานที่บ้านเหมือนกัน ปกติต่างคนต่างทำงาน แต่ก็ให้ความร่วมมือกันช่วยเหลือกันได้ในบางครั้งด้วย ความสัมพันธ์แน่นแฟ้นมากเพราะว่ามีเวลาอยู่ด้วยกันตลอด ได้เจอกันมากขึ้น ได้มีเวลาทานข้าวด้วยกันบ้างถ้างานทำงานเสร็จพอดี ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ หัวหน้างาน เพศหญิง อายุ 59 ปี

เทคโนโลยี มีการความคิดเห็นในเชิงลบและขัดแย้งเพียงเท่านั้นต่อหนึ่งเรื่องคือ ฮาร์ดแวร์ขององค์กร โดยผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 6 คน โดยกล่าวว่า อุปกรณ์ Notebook ที่องค์กรเตรียมไว้ให้มีจำนวนไม่เพียงพอกับผู้ที่จำเป็นต้องใช้งาน รวมถึงอุปกรณ์ที่นำมาให้เป็นรุ่นเก่ามากทำให้เครื่องทำงานช้า อีกทั้งยังไม่รองรับบางซอฟต์แวร์ที่จำเป็นสำหรับการทำงานอีกด้วย

มีการแสดงความคิดเห็นทั้งเชิงบวกและลบต่อเรื่องเดียวกันคือเรื่องซอฟต์แวร์ขององค์กร มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 29 คน โดยแสดงความคิดเห็นในเชิงบวกเป็นจำนวน 22 คน โดยกล่าวว่าภาพรวมพอใจกับระบบที่องค์กรมีให้ในปัจจุบัน เนื่องจากใช้ทำงานที่บ้านได้ตามปกติ มีผู้แสดงความคิดเห็นเชิงลบจำนวน 7 คนต่อระบบซอฟต์แวร์ขององค์กร โดยกล่าวว่า องค์กรเตรียมระบบไว้สำหรับทำงาน แต่องค์กรไม่มีการสนับสนุนหรือพัฒนาระบบให้การทำงานให้สะดวกมากขึ้นเลย ระบบมีปัญหาบ่อยเมื่อมีผู้เข้าใช้งานจำนวนมาก รวมถึงไม่มีการสนับสนุนซอฟต์แวร์อื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับพนักงานที่ใช้ Notebook ส่วนตัวในการทำงานเนื่องจากอุปกรณ์ที่ไม่เพียงพอ

“... VPN มันเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว โน้ตบุ๊กของบริษัทสเปคเก่ามากทำให้ใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ องค์กรควรทำได้ดีกว่านี้ ไฟล์หนัก ๆ บางประเภทก็ทำงานได้ไม่เหมาะสม เมื่อไม่นานมานี้ต้องใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลใหม่ แต่องค์กรไม่ให้ลงในโน้ตบุ๊กส่วนตัว แต่โน้ตบุ๊กบริษัทก็เก่าเกินจนลงไม่ได้เลยต้องลงไว้บนเครื่อง PC คนหนึ่งที่ออฟฟิศแล้วแชร์เครื่องใช้งานด้วยกันในทีม พอมาทำงานที่บ้านก็เลยทำไม่ได้ ต้องรอเข้าออฟฟิศไปทำอยู่ดี ยังไม่พอใจเลยเพราะองค์กรก็ให้มาแค่ VPN เพราะให้มาไว้ทำงาน อย่างน้อยก็ควรมีโน้ตบุ๊กให้ทุกคน ซึ่งถ้าจะต้องยกเลิก PC ก็ค่อยดูเป็นแนวโน้มตามความเหมาะสมในอนาคตต่อไป ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ เพศชาย อายุ 30 ปี

“... โดยรวมก็ถือว่าพอใจ VPN ช่วยให้ทำงานได้สะดวกขึ้น พอใจมากขึ้นถ้าพัฒนาระบบสนับสนุนการทำงานให้มีความเสถียรมากกว่านี้ได้ มีข้อมูลที่ต้องขอจากหน่วยงานอื่น แล้วเป็นข้อมูลใน Intranet ธนาคาร เราต้องใช้งานแต่เราเข้าถึงไม่ได้ ก็ต้องคอยรบกวนให้คนที่อยู่ออฟฟิศส่งมาให้ ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ เพศหญิง อายุ 32 ปี

จากหัวข้อเทคโนโลยีจึงมีผู้แสดงความคิดเห็นแบบเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมในสองเรื่องต่อไปนี้ด้วย เรื่องแรกคือการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีที่ต้องการเพิ่มเติมจากองค์กร โดยมีผู้แสดง

ความคิดเห็นจำนวน 16 คน โดยมีการแสดงความคิดเห็นเรื่องควรปรับปรุงความเสถียรของระบบ VPN (Virtual Private Network) มากที่สุด เนื่องจากพบปัญหาการใช้งานบ่อยครั้งเวลาเชื่อมต่อสัญญาณ รวมถึงใช้เข้าระบบ Intranet ขององค์กรแล้วแต่ยังใช้งานไม่ได้ มีผู้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการมี Databased & Storage เป็นจำนวน 3 คน โดยกล่าวว่าต้องการระบบที่ช่วยเก็บและสืบค้นข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เข้าถึงข้อมูลการทำงานได้สะดวก ไม่ต้องคอยอัปโหลดข้อมูลงานเข้าไปในโทรศัพท์ส่วนตัวเพื่อใช้ทำงานที่บ้าน และต้องคอยจัดการพื้นที่เก็บข้อมูลซึ่งมีอย่างจำกัดอยู่ตลอด ลำดับต่อมาคือการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเรื่องอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีผู้แสดงความคิดเห็นให้เพิ่มเติมจำนวน 2 คน โดยกล่าวว่าควรมีการเปลี่ยนอุปกรณ์ขององค์กรให้รองรับระบบใหม่ ๆ ซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ ที่มาช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ต้องถูกจำกัดวิธีการทำงานจากการที่อุปกรณ์รุ่นเก่าไม่รองรับซอฟต์แวร์ เรื่องสุดท้ายที่มีผู้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมมีจำนวน 2 คน โดยกล่าวถึงระบบงานอื่น ๆ ที่องค์กรควรมี เพื่อช่วยให้การทำงานภายในองค์กรดีขึ้น เช่น ระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ระบบตรวจจับผลสำเร็จของงานที่สามารถวัดทั้งกระบวนการและผลงานของพนักงานได้อย่างเหมาะสม รวมถึงมองว่าควรมีการสอนการใช้งานของระบบต่าง ๆ ที่นำมาให้ใช้งานด้วยเพราะบางอย่างก็ไม่ใช่ระบบที่คุ้นเคย

นอกจากนี้ยังมีการแสดงความคิดเห็นแบบเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมมาในเรื่องการสนับสนุนค่าใช้จ่ายด้านเทคโนโลยีจำนวนทั้งหมด 6 คน โดยเสนอความคิดเห็นเรื่องการสนับสนุนค่าโทรศัพท์มากที่สุดจำนวน 5 คน โดยกล่าวว่าการทำงานที่บ้านทำให้ต้องรับภาระค่าโทรศัพท์ที่มากกว่าเดิม ต่อมาคือต้องการให้สนับสนุนค่าอินเทอร์เน็ต มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 4 คน และสุดท้ายค่าคือไฟฟ้ามีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 1 คน

“... ยังไม่ค่อยพอใจเพราะเครื่องของบริษัทเก่ามาก ถ้าให้ทำงานที่บ้านก็ควรให้อุปกรณ์ที่ดีกว่านี้เพราะของที่เอามาให้ใช้ตอนนี้เก่ามาก จะใช้ทำอะไรก็ช้าไม่ทันใจไปหมด ส่วนเรื่องโทรศัพท์กับเบอร์โทรก็ให้มาแต่ซิม แล้วให้ค่าโทรแค่ 200 บาทต่อเดือน แต่ไม่ให้เครื่องมาด้วยต้องหาเครื่องส่วนตัวมาใช้กับซิมเอง บริษัทในเครือบางบริษัทได้ค่าโทรมากกว่าด้วยซ้ำ เท่าที่ทราบมาก็ได้ประมาณ 800 ต่อเดือน ซึ่งทุกวันนี้พอทำงานที่บ้านก็โทรเกิน 200 ตลอด เพราะต้องโทรเยอะติดต่อกันประสานงานเยอะกว่าปกติ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ หัวหน้างาน เพศหญิง อายุ 59 ปี

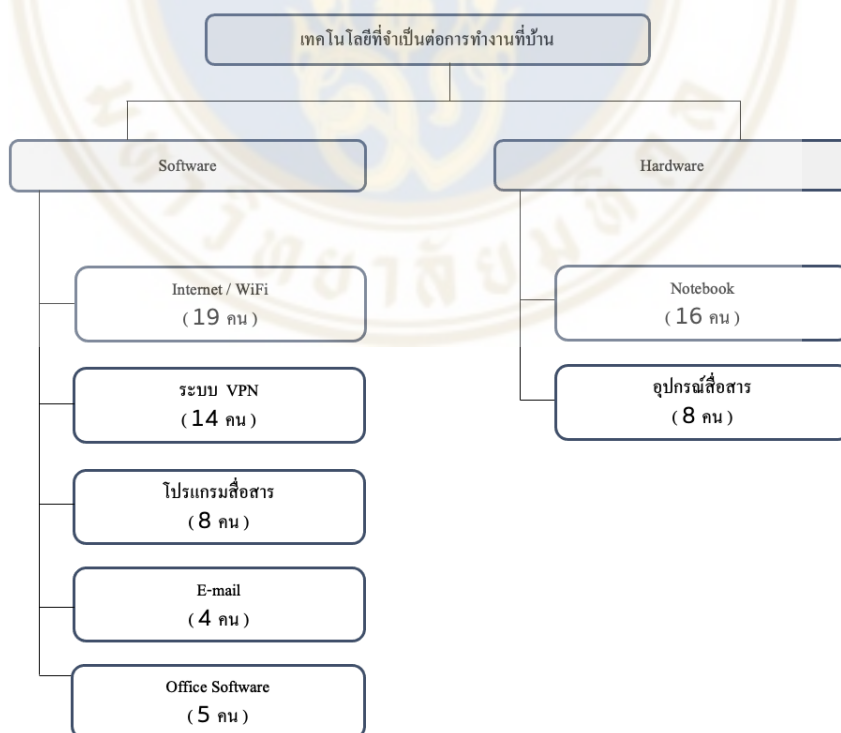
“... โดยรวมก็พอใจเพราะใช้ทำงานได้ แต่พื้นฐานคอมพิวเตอร์แต่ละคนมีไม่เท่ากัน สกิลการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ อาจจะต้องอบรมเราเพิ่มเติมเพื่อให้เราทำงานได้สมูทขึ้น องค์กรมีอุปกรณ์มีระบบมาให้แต่พนักงานต้องมาเรียนรู้การใช้เอาเอง เลยอยากให้สอนใช้หรือสอนปฏิบัติ ให้ครอบคลุมเพื่อการทำงานที่สะดวกขึ้น บางทีเราศึกษาเองอาจไม่ถูกต้องหรือเรียนรู้ได้ไม่เต็มที่...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ หัวหน้างาน เพศหญิง อายุ 36 ปี

“... ยังไม่พอใจเทคโนโลยีและระบบงานขององค์กรในปัจจุบัน ตอนนี้ใช้โน้ตบุ๊กส่วนตัวในการทำงาน ต้องคอยอัปเดตข้อมูลลงใน Google Drive ทำให้ต้องเตรียมข้อมูลเยอะและหรือบางทีก็เตรียมไว้ไม่ครบ ทำงานที่บ้านเลขที่รู้สึกทำได้ช้าถ้าต้องใช้ข้อมูลที่ไม่ได้เตรียมล่วงหน้า...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ เพศหญิง อายุ 31 ปี

4.2.5 เทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการทำงานที่บ้าน



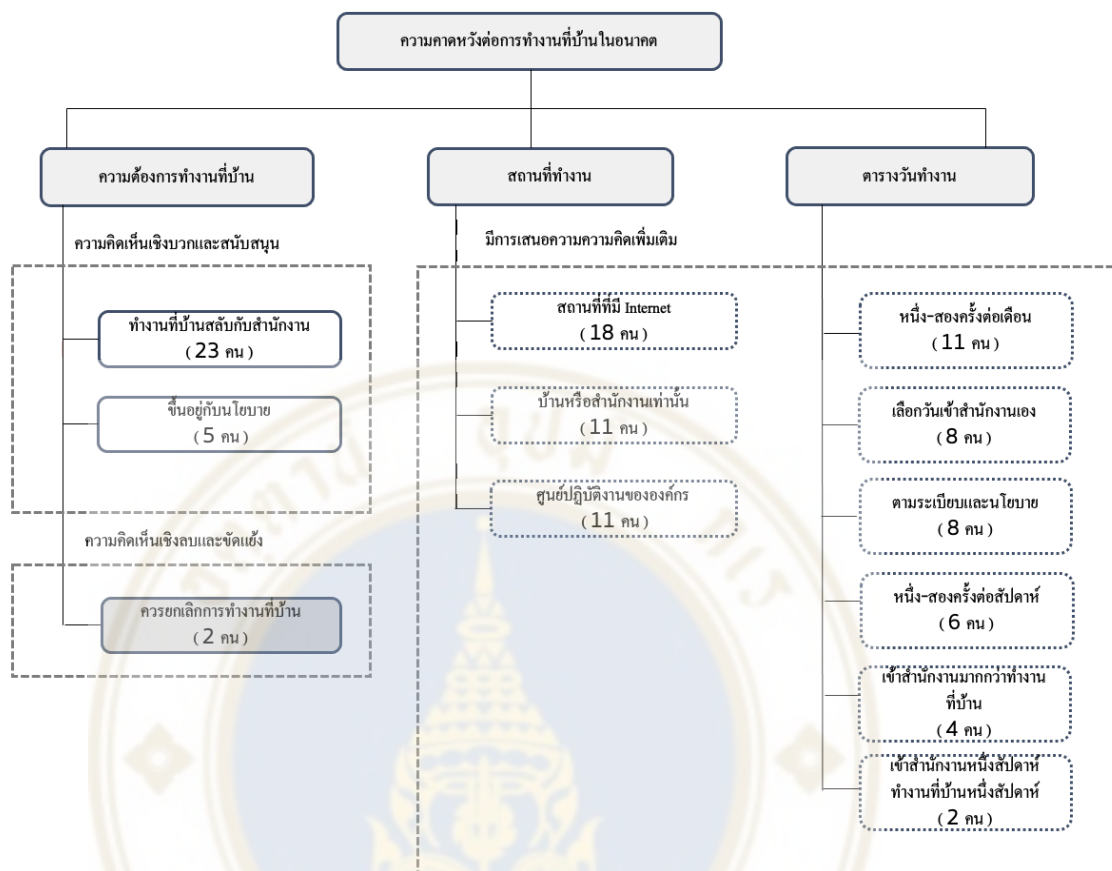
ภาพที่ 4.15 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการทำงานที่บ้าน

สรุปการจัดลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าจำเป็นต่อการทำงานที่บ้าน แบ่งเป็นสองกลุ่มคือ ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ ซึ่งแสดงเป็นข้อมูลได้ตามภาพที่ 4.15

ด้านซอฟต์แวร์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 19 คนแสดงความคิดเห็นว่าอินเทอร์เน็ตและไวไฟมีความจำเป็นมากที่สุด เพราะทำให้ทำงานที่ไหนเมื่อไหร่ก็ได้ ลำดับต่อมาคือระบบ VPN มีผู้แสดงความคิดเห็น 14 คน โดยกล่าวว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เข้าถึงระบบการทำงานของธนาคารได้ ลำดับต่อมาคือโปรแกรมสื่อสาร ทั้งไลน์ ภูเก็ตมีท แสงอาทิตย์ โดยกล่าวว่ามีความจำเป็นสำหรับใช้ในประชุมและประสานงาน ลำดับถัดมาคือซอฟต์แวร์อื่น ๆ ที่ใช้ประกอบการทำงาน เช่น Microsoft Office ประเภท Word, Excel, PowerPoint, Acrobat Reader สำหรับอ่านไฟล์ PDF มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 5 คนกล่าวว่ามีความจำเป็นสำหรับใช้ทำงาน ลำดับสุดท้ายคือ E-mail มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 4 คน กล่าวว่าเป็นสิ่งพื้นฐานสำหรับการใช้ติดต่อและทำงาน

ด้านฮาร์ดแวร์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 16 คนแสดงความคิดเห็นว่าโน้ตบุ๊กมีสำคัญที่สุดสำหรับการทำงานที่บ้าน เป็นอุปกรณ์พื้นฐานที่ทำให้สามารถทำงานที่ไหนก็ได้ ลำดับต่อมาคือโทรศัพท์มือถือ โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 8 คน กล่าวว่าเป็นสิ่งสำคัญ ไม่ใช่เพียงการโทรติดต่อกัน แต่การเชื่อมต่อระบบ VPN ขององค์กร การเปลี่ยนพาสเวิร์ดในระบบขององค์กร ก็ต้องทำผ่านมือถือจึงมีความสำคัญเช่นเดียวกัน

4.3 ความคาดหวังต่อการทำงานที่บ้านในอนาคต



ภาพที่ 4.16 สรุปความคาดหวังต่อการทำงานที่บ้านในอนาคต

สรุปข้อมูลในส่วนสุดท้ายนี้กล่าวถึงความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างพนักงานทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการทำงานที่บ้านหลังจากสถานการณ์โควิด-19 คลี่คลายลงแล้วในอนาคต เพื่อให้ได้ทราบถึงความคาดหวังต่อการทำงานที่บ้านในอนาคตของพนักงาน เพื่อนำเสนอข้อมูลให้แก่ผู้บริหารใช้วางแผนและกำหนดนโยบายการทำงานที่บ้านภายในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม โดยแบ่งเป็นสามหัวข้อหลักที่เกี่ยวข้องได้แก่ ความต้องการทำงานที่บ้าน สถานที่ทำงาน และตารางวันทำงาน โดยสามารถแสดงเป็นข้อมูลได้ตามภาพที่ 4.16

ความต้องการทำงานที่บ้าน มีการแสดงความคิดเห็นเชิงบวกและสนับสนุนเพียงเท่านั้นต่อสองเรื่องในหัวข้อนี้ กลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการทำงานที่บ้านต่อไปสลับกับการเข้าสำนักงานมากที่สุด มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 23 คน โดยกล่าวว่า การทำงานที่บ้านมีข้อดีมากกว่าข้อเสีย ช่วยเปลี่ยนบรรยากาศและบริหารเวลาในแต่ละวันได้ดีขึ้น แต่ไม่ควรเป็นการทำงานที่บ้านอย่างเดียวโดยไม่ได้

เข้าสำนักงานเลย ควรเลือกสลับได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม มีผู้แสดงความคิดเห็นว่าขึ้นอยู่กับนโยบายอีก 5 คน กล่าวว่าสามารถปฏิบัติได้ตามกลยุทธ์องค์กร

ในขณะเดียวกันก็มีผู้แสดงความคิดเห็นเชิงลบและขัดแย้งโดยไม่ต้องการทำงานที่บ้านต่อจำนวน 2 คน โดยผู้แสดงความคิดเห็นทั้งสองคนกล่าวตรงกันว่า การทำงานที่บ้านสุดท้ายก็ไม่สะดวกเท่าการทำงานในสำนักงาน โดยเฉพาะงานด้านเอกสารทำในสำนักงานได้สะดวกกว่า มองว่าทุกคนสามารถทำงานได้เต็มที่กว่าเมื่ออยู่ที่สำนักงาน โดยทั้งสองคนมาจากกลุ่มที่ต้องทำงานในระบบร่วมกับงานเอกสาร โดยผู้ให้สัมภาษณ์คนแรกใช้ระยะเวลาเดินทางจากบ้านมาที่สำนักงานประมาณ 1 ชั่วโมง และคนที่สองใช้เวลาเดินทางจากบ้านมาที่สำนักงานน้อยกว่า 30 นาที

สถานที่ทำงาน มีการแสดงความคิดเห็นแบบเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมในหัวข้อนี้ โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นว่าสถานที่ทำงานที่เหมาะสมคือที่ได้ก็ที่ได้ที่มี Internet มากที่สุดเป็นจำนวน 18 คน โดยกล่าวว่าเทคโนโลยีกำลังเข้ามามีบทบาทในการทำงานมากขึ้น เราจึงทำงานได้อย่างสะดวกจากทุกที่แค่มีอินเทอร์เน็ต รวมถึงต่างจังหวัด ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งจะส่งผลให้ข้อจำกัดเรื่องสถานที่ทำงานมีน้อยลง โดยสถานที่ต้องไม่ขัดต่อระเบียบหรือนโยบายขององค์กร มองว่าถ้าปัจจุบันทำงานที่บ้านได้ ในอนาคตก็ทำงานที่ไหนก็ได้เหมือนกัน ถ้าระดับถัดมา มีการแสดงความคิดเห็นทำกัน โดยส่วนแรกจำนวน 11 คน กล่าวว่าควรทำงานที่บ้านและสำนักงานเท่านั้น เนื่องจากทำงานในที่สาธารณะไม่ได้เพราะมีข้อมูลลูกค้า รวมถึงต้องใช้ Internet ตลอดเวลา ร้านกาแฟจะมีค่าใช้จ่ายการใช้พื้นที่ การทำงานตามเวลาเข้าออกงานขององค์กรตลอดแปดชั่วโมงคงไม่สามารถทำได้ ยกเว้นสามารถสลับสถานที่ทำงานระหว่างวันได้ แต่ก็ต้องขึ้นอยู่กับว่าองค์กรอนุญาตหรือไม่ เพราะถ้าเปลี่ยนสถานที่ทำงานต้องมีการเดินทางซึ่งอาจเป็นเวลาทำงาน สุดท้ายคือทำงานที่ศูนย์ปฏิบัติงานที่องค์กรจัดเตรียมให้ โดยมีผู้แสดงความคิดเห็น 11 คน กล่าวว่าในอนาคตหากมีศูนย์ทำงานตามสาขาหรือสำนักงานเขตย่อย ๆ ก็เป็นสิ่งที่น่าสนใจ เนื่องจากที่บ้านทุกคนอาจไม่ได้มีอุปกรณ์หรือเฟอร์นิเจอร์ที่เหมาะสมสำหรับทำงาน หากองค์กรจัดเตรียมสถานที่ให้โดยมี Internet ให้สำหรับพนักงาน ก็สามารถเลือกเข้าทำงานในศูนย์ทำงานที่ใกล้บ้านได้โดยใช้เวลาเดินทางน้อยลง

“... อนาคตถ้ามีศูนย์ให้เข้าทำงานตามศูนย์ย่อย ๆ ทำเป็น Thinking Center ตามสาขา ใกล้บ้านก็จะได้เจอคนใหม่ ๆ ในองค์กรเดียวกัน ช่วยให้ได้มีปฏิสัมพันธ์กับคนที่มาจากทีมอื่นภายในองค์กรด้วย ไม่อยากทำที่บ้านก็ไปทำที่สาขาใกล้เคียงได้ เพราะเรามี VPN ใช้อยู่แล้ว ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ เพศชาย อายุ 30 ปี

ช่วงเวลาในการทำงาน มีการแสดงความคิดเห็นแบบเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมในหัวข้อนี้
 อย่างแตกต่างกัน โดยแสดงความคิดเห็นว่าการเข้าสำนักงานหนึ่งถึงสองครั้งต่อเดือนมากที่สุด มีผู้
 แสดงความคิดเห็นจำนวน 11 คน ซึ่งมาจากกลุ่มที่ทำงานผ่านระบบ 100% เป็นส่วนใหญ่ โดยกล่าว
 ว่าทำผ่านระบบเป็นหลักจึงไม่จำเป็นต้องเข้าสำนักงาน คิดว่าเข้าตามความจำเป็นเพื่อการประชุม
 หรืออัปเดตซอฟต์แวร์ก็น่าจะเพียงพอ ลำดับต่อมาคือผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 8 คน โดยกล่าวว่า
 ต้องการให้เลือกวันเข้าสำนักงานได้เองโดยไม่จำกัด เลือกได้ตามความต้องการและความเหมาะสม
 ในการทำงานของแต่ละงาน เพราะมองว่าแต่ละทีมก็มีลักษณะการทำงานแตกต่างกัน ควรปรับได้เอง
 ตามความเหมาะสมของแต่ละทีม ลำดับต่อมาคือผู้แสดงความคิดเห็นเท่ากันคือ 8 คน โดยกล่าวว่าให้
 เป็นตามระเบียบและนโยบายขององค์กรและมีความพร้อมที่จะปฏิบัติตาม ลำดับต่อมาคือผู้แสดง
 ความคิดเห็นจำนวน 6 คน โดยส่วนใหญ่มาจากกลุ่มที่ต้องทำงานระบบร่วมกับงานเอกสาร โดย
 กล่าวว่าต้องการเข้าทำงานในสำนักงานประมาณหนึ่งถึงสองครั้งต่อสัปดาห์เพื่อมาจัดการงานด้าน
 เอกสาร รวมถึงได้มาพบปะเจอกับเพื่อนร่วมงานบ้าง ลำดับต่อมาคือผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 4 คน
 กล่าวว่าอยากให้มีการทำงานที่บ้านต่อไปเป็นตัวเลือก แต่ให้ทำงานที่สำนักงานเป็นหลัก โดยเลือก
 ทำงานที่บ้านได้ในบางวัน เนื่องจากช่วยเปลี่ยนบรรยากาศและลดความเหนื่อยล้าในการเดินทางได้ดี
 แต่ทำงานในสำนักงานยังคงทำได้สะดวกมากกว่า ลำดับสุดท้ายคือผู้แสดงความคิดเห็น 2 คน โดย
 กล่าวว่าต้องการให้ตารางการทำงานต่อเนื่องทั้งสัปดาห์โดยทำงานที่บ้านหนึ่งสัปดาห์ สัปดาห์ถัดไป
 เข้าสำนักงานทั้งสัปดาห์ เนื่องจากการเตรียมอุปกรณ์ทำงานย้ายไปมาระหว่างบ้านกับออฟฟิศไม่
 สะดวก อยากให้การทำงานมีความต่อเนื่อง

“... ต้องการทำให้สำนักงานแบบต่อเนื่องกัน แล้วค่อยเป็นวันทำงานที่บ้านต่อเนื่อง
 แบบไม่สลับฟันปลา เพราะเปลี่ยนสถานที่ทำงานก็ต้องเตรียมของเตรียมอุปกรณ์ หากเปลี่ยนเป็นราย
 สัปดาห์ ทำที่สำนักงานเต็มสัปดาห์เว้นสัปดาห์สลับกัน จะได้ทำงานได้ต่อเนื่องไม่ติดขัด ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์ พนักงาน เพศหญิง อายุ 32 ปี

บทที่ 5

การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 การอภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการทำงานที่บ้านและความคาดหวังต่อการทำงานที่บ้านในอนาคตของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย ที่เคยมีประสบการณ์ทำงานที่บ้าน สามารถอภิปรายผลผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

จากผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 73.33 ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นเพศหญิง สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดมีการแสดงความคิดเห็นเชิงลบต่อการทำงานที่บ้านในบางหัวข้อมากกว่ากลุ่มตัวอย่างสถานภาพสมรส เช่น เรื่อง ปฏิสัมพันธ์และความรู้สึกเนื่องจากการทำงานที่บ้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ *Lim & Toe (2000)* และ *Iskan & Nakityok (2005)* ที่พบว่ากลุ่มที่มีคู่สมรสมีทัศนคติที่ดีกว่าต่อการทำงานที่บ้าน เนื่องจากมีความยืดหยุ่นมากขึ้นในการสร้างความสมดุลระหว่างความรับผิดชอบในการทำงานและความรับผิดชอบต่อครอบครัว รวมถึงผู้วิจัยสามารถตั้งข้อสังเกตได้ว่าช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันในการแสดงความคิดเห็นต่อตารางการทำงานที่บ้านในอนาคต โดยกลุ่มตัวอย่างอายุมากกว่า 45 ปี เป็นต้นไป ส่วนใหญ่ต้องการให้องค์กรเป็นคนกำหนดนโยบายและระเบียบของช่วงเวลามาให้ปฏิบัติตาม แต่กลุ่มตัวอย่างตั้งแต่อายุ 45 ปี ลงไป ส่วนมากต้องการเข้าสำนักงานเพียงเดือนละหนึ่งถึงสองครั้งตามความจำเป็นในการทำงาน หรือต้องการจัดสรรวันเวลาที่ต้องเข้าสำนักงานได้ด้วยตนเอง รวมถึงมีกลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 40 ปีลงไปกล่าวถึงข้อดีของการไม่ต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบบางอย่างเมื่อทำงานที่บ้านได้อีกด้วย

5.1.2 ลักษณะครัวเรือน

ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตจากผลการศึกษาได้ว่าจำนวนสมาชิกภายในบ้านไม่แสดงความแตกต่างกันอย่างชัดเจนในการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อการทำงานที่บ้าน ส่วนสถานที่ทำงานภายใน

บ้านมีการแสดงความคิดเห็นเชิงลบเพียงเล็กน้อยจากกลุ่มที่ทำงานในห้องนั่งเล่น กล่าวถึงการถูกรบกวนจากเสียงของสมาชิกในครอบครัว สิ่งที่ทำให้มีการแสดงความคิดเห็นเชิงลบอย่างชัดเจนคือ จำนวนเด็กในบ้าน โดยมีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 90.00 ไม่มีเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปีในบ้าน มีกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงสองคนมีจำนวนเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปีภายในบ้านเพียงหนึ่งคนซึ่งมีการแสดงความคิดเห็นเชิงบวกต่อการทำงานที่บ้านเนื่องจากสามารถดูแลสมาชิกครอบครัวได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Iskan & Nakityok (2005) และ Peters, Tijdens, & Wetzels (2001) ซึ่งกล่าวว่า ครอบครัวที่มีเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี และ 4 ปี จะมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่บ้าน เนื่องจากมีความยืดหยุ่นในการแบ่งเวลาดูแลสมาชิกในครอบครัวไปพร้อมกันกับการแบ่งชั่วโมงในการทำงานได้โดยไม่กระทบต่อความสมดุลระหว่างงานและครอบครัว แต่มีกลุ่มตัวอย่างเพศชายหนึ่งคนซึ่งมีจำนวนเด็กในบ้าน 3 คน และมีจำนวนสมาชิกในบ้าน 8 คน แสดงความคิดเห็นเชิงลบในเรื่องของการถูกรบกวนจากทั้งบุตรหลานและสมาชิกในครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Peters, Tijdens, & Wetzels (2001), Nguyen (2021) ที่กล่าวว่า ถ้าจำนวนเด็กภายในบ้านมากจะยิ่งส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้าน ผู้ที่ยังไม่มีบุตรหรือมีจำนวนน้อยจะมองการทำงานที่บ้านเป็นสิ่งที่ดีแต่ผู้ที่มีลูกหลานจำนวนมากภายในบ้านจะมองว่าการทำงานที่บ้านไม่ใช่สิ่งที่ดี

5.1.3 ความคิดเห็นที่มีต่อการทำงานที่บ้าน

การรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้าน จากการศึกษาพบว่าข้อดีของการทำงานที่บ้านที่กลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงมากที่สุดคือเรื่องของเวลา โดยเฉพาะเวลาในการเดินทางที่ลดลง จึงสามารถจัดสรรเวลาส่วนนี้ไปใช้เพื่อพักผ่อนหรือทำงานได้มากขึ้น โดยพิจารณาประกอบกับข้อมูลระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางของกลุ่มตัวอย่างคือ 1 ชั่วโมงเป็นส่วนใหญ่ และวิธีการเดินทางของกลุ่มตัวอย่างที่มีสัดส่วนใกล้เคียงกันทั้งรถสาธารณะและรถยนต์ส่วนตัว กล่าวถึงการทำงานที่บ้านต่อเรื่องของเวลาในเชิงบวกทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Iskan & Nakityok (2005) และ Nguyen (2021) ที่กล่าวถึงระยะทางระหว่างบ้านมายังที่ทำงานส่งผลอย่างชัดเจนว่า หากระยะทางยิ่งไกลจะยิ่งมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่บ้าน โดยตรงกันทั้งในรูปแบบการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวและโดยระบบขนส่งมวลชน รวมถึงกลุ่มตัวอย่างบางส่วนยังกล่าวถึงข้อดีที่ช่วยลดปัญหาจราจร ช่วยลดมลภาวะ ประหยัดพลังงานและน้ำมัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทั้ง Nguyen (2021), Iskan & Nakityok (2005) และ Lim & Toe (2000) ซึ่งกล่าวถึงผลการวิจัยว่าผู้คนมองการทำงานที่บ้านว่าช่วยประหยัดพลังงานและลดความแออัดของการจราจรได้ แล้วยังมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อเรื่องหนึ่งที่ถูกกล่าวถึงในงานวิจัยครั้งนี้แต่ยังไม่พบว่าปรากฏในงานวิจัยอื่น ๆ คือการทำงานที่บ้านทำให้ได้อยู่

นอกกฎระเบียบ หมายถึงการไม่ต้องแต่งยูนิฟอร์มและเปิดเพลงฟังขณะทำงานไปด้วยได้ โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสามคนมาจากช่วงอายุ 30 - 40 ปี ทั้งเพศหญิงและเพศชาย

ข้อดีที่ถูกคำนึงถึงอย่างตรงกันต่อทั้งตนเอง องค์กร และสังคม คือเรื่องการลดความเสี่ยงต่อการรับเชื้อและแพร่เชื้อโรค ซึ่งกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นเป็นเชิงบวกทั้งหมดจากสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nguyen (2021) ที่จัดทำขึ้นภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในประเทศเวียดนาม โดยกล่าวว่าการทำงานที่บ้านช่วยให้กลุ่มตัวอย่างลดความกังวลที่มีต่อโรคและรับรู้ว่าเป็นวิธีแก้ปัญหาที่ดีต่อสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้านที่ถูกคำนึงถึงลำดับต่อมาคือค่าใช้จ่าย ซึ่งถูกพูดถึงทั้งผลดีและผลเสียต่อทั้งตนเองและต่อองค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองว่าการทำงานที่บ้านส่งผลดีเพียงเท่านั้นต่อองค์กรในเรื่องของการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร ทั้งค่าน้ำค่าไฟ ของใช้อุปโภคบริโภคภายในสำนักงาน รวมถึงกลุ่มตัวอย่างบางส่วนยังกล่าวถึงข้อดีจากการลดการใช้พื้นที่ภายในสำนักงาน ช่วยลดค่าใช้จ่ายเช่าพื้นที่อาคาร โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lim & Toe (2000) ที่พบว่า การรับรู้ข้อดีในการทำงานที่บ้านต่อองค์กร ช่วยประหยัดต้นทุนให้กับองค์กร ลดความต้องการพื้นที่ของสำนักงาน ทำให้มีทัศนคติบวกต่อการทำงานที่บ้าน แต่กลุ่มตัวอย่างมองว่าเป็นผลเสียต่อตนเองที่ต้องแบกรับค่าใช้จ่ายภายในบ้าน ค่าน้ำ เครื่องปรับอากาศและค่าไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเชิงลบต่อเรื่องนี้ไม่แตกต่างกันทั้งจากสถานที่ของการทำงานที่บ้านและจำนวนสมาชิกภายในบ้าน ซึ่งไม่พบผลวิจัยเกี่ยวกับข้อเสียเรื่องค่าใช้จ่ายภายในบ้านที่เกิดจากการทำงานที่บ้านจากงานวิจัยในต่างประเทศที่นำมาใช้อ้างอิง แต่กลับสอดคล้องกับผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อกรณี “พฤติกรรมของคนไทยกับการทำงานที่บ้าน” โดยสวนดุสิตโพล (2564) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,553 คน ซึ่งชี้ให้เห็นผลสำรวจว่าข้อเสียคือ มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ร้อยละ 65.80 จากการทำงานที่บ้าน

ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้านที่ถูกคำนึงถึงลำดับต่อมาคือเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีการกล่าวถึงทั้งข้อดีและข้อเสียต่อทั้งตนเองและต่อองค์กรในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lim & Toe (2000), Iskan & Nakityok (2005), Nguyen (2021) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงานที่บ้านต่อองค์กรมีความสำคัญต่อทัศนคติในระดับที่เทียบเท่ากันกับการรับรู้ข้อดีข้อเสียที่มีต่อตนเอง โดยจากผลวิจัยครั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ต้องทำงานเอกสารร่วมกับงานระบบมีความคิดเห็นในเชิงลบต่อการทำงานที่บ้านเป็นสัดส่วนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำงานผ่านระบบได้ 100% แต่ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดกล่าวตรงกันการทำให้บ้านผ่านระบบได้เป็นข้อดี ทำให้สะดวกขึ้นทุกที่ทุกเวลา แต่สำหรับงานเอกสารมีการใช้เวลาและขั้นตอน

เพิ่มมากขึ้นจึงเป็นข้อเสีย และกล่าวถึงข้อเสียต่อองค์กรเรื่องของการควบคุมการทำงานและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ได้ยากขึ้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Iskan & Nakityok (2005) ที่กล่าวว่าผู้คนมีความกังวลว่าการทำงานที่บ้านจะส่งผลต่อการควบคุมประสิทธิภาพในการทำงานและความปลอดภัยของข้อมูล

ข้อเสียของการทำงานที่บ้านที่ถูกคำนึงถึงลำดับต่อมาคือเรื่องปฏิสัมพันธ์ซึ่งเป็นการแสดงความคิดเห็นเชิงลบทั้งหมด มาจากกลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุ ทั้งสถานะโสดและสมรส โดยกล่าวตรงกันว่าการทำงานที่บ้านทำให้ปฏิสัมพันธ์ของตนเองต่อผู้อื่นลดลงทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องการทำงาน รวมถึงผู้คนในสังคมก็มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันลดลงด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lim & Toe (2000) ที่กล่าวว่าพนักงานมีความกังวลว่าการทำงานที่บ้านทำให้ปฏิสัมพันธ์ในที่ทำงานลดลง การโต้ตอบกันลดลง และขาดการรับรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในสำนักงานแบบเวลาจริง และผลวิจัยยังมีการกล่าวถึงข้อเสียด้านสุขภาพร่างกายและจิตใจ เกี่ยวกับการได้เคลื่อนไหวร่างกายน้อยลง รวมถึงความเหงา ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานคนเดียว สอดคล้องกับบทความในหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ โดย รศ.ดร.พสุ เดชะรินทร์ (2564) กล่าวว่า การที่ต้องเวิร์คฟรอมโฮมหรือติดอยู่ที่บ้านไม่ได้ออกไปไหน ทำให้เกิดภาวะที่เรียกว่า Social Isolation หรือความโดดเดี่ยวทางสังคมขึ้น เนื่องจากปฏิสัมพันธ์ที่เคยมีกับเพื่อนร่วมงานหรือในระหว่างการทำงานนั้นหายไป

ในส่วนของการรับรู้ข้อดีข้อเสียที่มีต่อสังคม กลุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ 53.33 มองว่าการทำงานที่บ้านไม่เกี่ยวข้องหรือส่งผลเสียใด ๆ ต่อสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Iskan & Nakityok (2005) ที่กล่าวว่าการทำงานที่บ้านต่อสังคมไม่ได้ส่งผลใด ๆ เลยต่อทัศนคติที่มีต่อการทำงานที่บ้าน แต่พบผลวิจัยที่ไม่พบจากงานในอดีตเพิ่มเติมว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 36.00 มองผลเสียต่อสังคมในเรื่องปฏิสัมพันธ์ของผู้คนเนื่องจากมองว่าการทำงานที่บ้านทำให้วิถีชีวิตแบบต่างคนต่างอยู่มากขึ้น สะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมของประเทศไทยที่ยังคงให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกันภายในสังคม

ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นในเชิงบวกต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับองค์กรในเรื่องของการมีเวลาทุ่มเทให้กับการทำงานมากที่สุด การปรับตัวตามเทคโนโลยีเพื่อทำงานที่บ้าน การให้ความสำคัญกับงานและสามารถทำงานล่วงเวลาได้สะดวกขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nguyen (2021) กล่าวถึงปัจจัยนี้ด้วยคำว่า Workaholic ด้วยการกล่าวถึงการทำงานนอกเวลา การมองว่างานคือสิ่งสำคัญ และการปรับตัวตามเทคโนโลยี จึงพบผลที่แตกต่างว่าผู้ที่มีความมุ่งมั่นกับงานที่สูงจะมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่บ้าน รวมถึงสนับสนุน

ให้มีการทำงานที่บ้านในระยะยาว มีกลุ่มตัวอย่างเพียงสองคนที่กล่าวถึงการปรับตัวตามเทคโนโลยี ในเชิงลบว่าเป็นสิ่งที่ยาก เนื่องจากไม่มีความคุ้นเคยและต้องการให้มีการสอนเพิ่มเติม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Peters, Tijdens, and Wetzels, (2001) และ AboelImaged (2012) ที่กล่าวว่าหากพนักงานได้รับการอบรมให้ฝึกใช้เทคโนโลยีเพื่อทำงานที่บ้านมาก่อน พนักงานจะมีทัศนคติดีต่อการทำงานที่บ้าน และมีผลเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร กรณีถูกเรียกเข้าสำนักงานอย่างกะทันหัน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยินดีปฏิบัติตามนโยบาย มีกลุ่มตัวอย่างเพียงร้อยละ 23.33 ที่มองว่าทำไม่ได้ไม่สะดวก โดยสาเหตุมาจากการต้องเตรียมตัวล่วงหน้าและใช้ระยะเวลาในการเดินทาง โดยกลุ่มตัวอย่างในส่วนนี้มาจากกลุ่มที่ทั้งเดินทางโดยรถสาธารณะและรถยนต์ส่วนตัว ใช้ระยะเวลาเดินทางเข้าสำนักงานทั้ง 1 ชั่วโมงและ 2 ชั่วโมงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน จึงไม่สะดวกต่อการเดินทางเข้าสำนักงาน โดยถือว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ Iskan & Nakityok (2005) และ Nguyen (2021) ที่กล่าวว่าหากระยะทางยิ่งไกลจะมีทัศนคติที่ต่อการทำงานที่บ้าน เนื่องจากมีความยากลำบากหรือต้องใช้ระยะเวลาในการเดินทาง

ด้านความรู้สึกมั่นคงมีการกล่าวถึงเรื่องผลลัพธ์ของงานมากที่สุด ผลวิจัยแสดงความคิดเห็นในเชิงบวกมากกว่าเชิงลบ เนื่องจากมองว่าทำงานที่บ้านได้มีประสิทธิภาพเท่ากับการทำงานที่สำนักงาน จึงไม่มีความกังวลต่อการประเมินผลงาน มีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 20.00 คิดว่าการทำงานมีประสิทธิภาพลดลง โดยกล่าวถึงงานที่เป็นเอกสารทั้งหมด และมีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 13.00 กังวลกับผลประเมินการทำงาน โดยกล่าวถึงงานที่ทำภายนอกระบบ ทั้งยังเสนอแนะว่าควรมีการปรับปรุงระบบการวัดผลงานเพิ่มด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lim and Toe (2000) และ AboelImaged (2012) ที่กล่าวถึงปัจจัยด้านความรู้สึกมั่นคงในงานว่าจะส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้านเมื่อเกี่ยวข้องกับการประเมินประสิทธิภาพของผลงาน เนื่องจากพนักงานจัดสรรเวลาการทำงานได้ดีขึ้น โดยที่ยังมั่นใจว่าการทำงานที่บ้านไม่ส่งผลกับความต่อเนื่องในการทำงานหรือกระทบความก้าวหน้าในอาชีพ จากวิธีการประเมินผลงานระหว่างคนทำงานที่บ้านและคนภายในสำนักงานอย่างเท่าเทียมกัน

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังการกล่าวถึงบรรยากาศในการทำงานที่บ้านในเชิงลบ โดยมีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 26.00 กล่าวว่าการทำงานในสำนักงานมีบรรยากาศที่ดีและกระตุ้นการทำงานมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Iskan & Nakityok, (2005) ที่กล่าวถึงปัญหาในการสร้างวินัยและการสร้างใจให้กับตนเองเมื่อทำงานที่บ้าน ในขณะที่เดียวกันก็มีกลุ่มตัวอย่างสองคนซึ่งมาจากกลุ่มที่ทำงานผ่านระบบ 100% กล่าวถึงบรรยากาศการทำงานที่บ้านในเชิงบวกว่าช่วยให้มีพื้นที่ส่วนตัวขณะทำงานและมีสมาธิกับการทำงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Peters, Tijdens,

& Wetzels, (2001) ที่กล่าวว่า การมีพื้นที่เงียบ ๆ สำหรับทำงานภายในบ้านก็จะส่งผลดีต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้านด้วยเช่นกัน

สุดท้ายคือหัวข้อความรู้สึกมั่นคงเกี่ยวกับการยกเลิกพื้นที่ทำงานส่วนบุคคล หากในอนาคตองค์กรมีการปรับปรุงรูปแบบและพื้นที่ทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 66.67 มองว่าปฏิบัติตามได้ เนื่องจากปัจจุบันก็ทำงานที่บ้านได้ แต่เสนอแนะว่ายังคงต้องมีพื้นที่เก็บเอกสารในความรับผิดชอบและพื้นที่เก็บของส่วนตัวที่สำนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Iskan & Nakityok, (2005) ที่กล่าวถึงความกังวลต่อความรับผิดชอบอุปกรณ์ภายในสำนักงาน กลุ่มตัวอย่างอีกจำนวนร้อยละ 33.33 แสดงทัศนคติเชิงลบต่อการยกเลิกโต๊ะทำงานส่วนบุคคล โดยกล่าวอย่างชัดเจนกว่าเป็นพื้นที่ที่องค์กรควรจัดเตรียมให้พนักงาน รวมถึงการไม่มีโต๊ะทำงานส่วนตัวในที่ทำงานทำให้รู้สึกสูญเสียพื้นที่ปลอดภัยของตนเองไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lim and Toe (2000) กล่าวว่า บุคคลมักเชื่อมโยงการสูญเสียสถานะเชิงสัญลักษณ์ เช่น การสูญเสียพื้นที่ทำงานในสำนักงาน ทำให้รู้สึกว่าตำแหน่งงานของตนเองกำลังถูกคุกคาม จึงเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในงานและจะส่งผลลบต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้าน

ปัจจัยสนับสนุน (ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เทคโนโลยี ครอบครัว)

ปัจจัยผู้บังคับบัญชาพบผลการวิจัยว่ากลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นเป็นเชิงบวกทั้งหมด โดยกล่าวถึงทั้งการที่หัวหน้างานไม่แสดงท่าทีต่อต้านและให้การสนับสนุนนโยบายการทำงานที่บ้านภายในองค์กร มีการติดตามดูแลการทำงานเป็นประจำทั้งแบบรายวัน รายสัปดาห์และรายเดือนอย่างเหมาะสม รวมถึงการได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lim & Toe (2000) ที่กล่าวว่าหากผู้บังคับบัญชาสื่อสารและแสดงออกว่ายอมรับการทำงานที่บ้าน เข้าใจและมีการกำกับดูแลพนักงานที่ทำงานที่บ้าน มีความไว้วางใจว่าผู้บังคับบัญชาจะปฏิบัติตามงานที่ได้มอบหมายและมีวินัยในการทำงาน พนักงานจะมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่บ้านเพราะมองว่าเป็นเรื่องสำคัญต่อองค์กร รวมถึงผลวิจัยร้อยละ 33.30 พบว่าหากผู้บังคับบัญชาการมีวางแผนสำหรับการทำงานที่บ้านร่วมกับผู้บังคับบัญชา จะช่วยให้พนักงานยอมรับการทำงานที่บ้านได้มากขึ้น รวมถึงกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 26.00 กล่าวถึงการสามารถติดต่อผู้บังคับบัญชาได้สะดวกและโทรปรึกษางานที่พบปัญหาได้ทันที และการที่ผู้บังคับบัญชาเป็นกระซังช่วยเหลือจัดสรรอุปกรณ์คอมพิวเตอร์จากองค์กรมาให้ใช้ในการทำงานที่บ้าน จากผลวิจัยจึงทำให้เห็นว่าการเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมการยอมรับการทำงานที่บ้านของพนักงาน แตกต่างจากงานวิจัยในอดีตของ (Iskan & Nakityok (2005) ที่กล่าวว่า การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาไม่ส่งผล

อะไรเลยต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้าน โดยผู้วิจัยอธิบายว่าพนักงานยังไม่แน่ใจว่าตนเองต้องการให้ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนในด้านใด จึงมองว่าไม่เป็นสิ่งสำคัญ

ปัจจัยเพื่อนร่วมงานพบผลวิจัยว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการแสดงความคิดเห็นในเชิงลบ จำนวนร้อยละ 73.30 กล่าวถึงปฏิสัมพันธ์ที่ลดลงจากการไม่ได้พูดคุยทักทายและไม่ได้พบหน้ากัน จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Iskan and Nakityok (2005) ซึ่งศึกษาในประเทศตุรกี พบว่าปัจจัยนี้ในแง่ของการมีปฏิสัมพันธ์ทั้งในการพูดคุยและในเรื่องงาน ส่งผลบวกอย่างมากต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้าน ซึ่งสะท้อนวัฒนธรรมของชาวตุรกีที่ให้ความสำคัญกับการเป็นส่วนหนึ่งของส่วนรวมและความไม่ต้องการถูกโดดเดี่ยวในสังคม และแตกต่างจากงานวิจัยของ Lim & Toe, (2000) ซึ่งศึกษาในประเทศสิงคโปร์ ที่พบว่าปัจจัยนี้ส่งผลเพียงเล็กน้อยต่อทัศนคติในการทำงานที่บ้าน เนื่องจากวัฒนธรรมของประเทศไทยเองก็ให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกันในสังคม จึงทำให้เห็นได้ว่าวัฒนธรรมการอยู่ร่วมกันในสังคมของแต่ละประเทศที่แตกต่างกันจะทำให้ความคิดเห็นที่มีต่อปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องทำงานที่บ้านมีผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน และยังพบผลการวิจัยที่ไม่พบว่าการกล่าวถึงจากงานวิจัยในอดีตที่นำมาอ้างอิง ว่ามีกลุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ 26.67 ซึ่งมาจากทุกช่วงอายุ ไม่คิดว่าปฏิสัมพันธ์ลดลง เนื่องจากปัจจุบันมีเทคโนโลยีและโซเชียลมีเดียที่ทำให้ติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้เห็นว่าบทบาทของเทคโนโลยีที่เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันมากขึ้นในปัจจุบันก็มีผลต่อความคิดของผู้คน

ปัจจัยเทคโนโลยีมีผลการวิจัยที่ค่อนข้างน่าสนใจ เนื่องจากพบว่าเป็นความคิดเห็นเชิงลบเกือบทั้งหมด ต่อการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีที่องค์กรจัดเตรียมให้ รวมถึงมีการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในหลายเรื่องสำหรับปัจจัยนี้ ทั้งเรื่องซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ขององค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างที่มาจากช่วงอายุตั้งแต่ 35 ปีลงไป แสดงความคิดเห็นเชิงลบต่อซอฟต์แวร์ขององค์กรมากกว่า และกลุ่มตัวอย่างจากทุกช่วงอายุแสดงความคิดเห็นเชิงลบต่อฮาร์ดแวร์ขององค์กรเป็นสัดส่วนใกล้เคียงกัน โดยส่วนใหญ่กล่าวถึงการมีโน้ตบุ๊กไม่เพียงพอต่อการใช้งาน จึงทำให้มีพนักงานบางส่วนต้องใช้โน้ตบุ๊กส่วนตัวเพื่อทำงานที่บ้าน มีการแสดงความคิดเห็นเชิงบวกต่อเรื่องเดียวเท่านั้นคือระบบ VPN ที่ช่วยให้ทำงานที่บ้านได้ ซึ่งพึงพอใจเนื่องจากช่วยให้สามารถคงประสิทธิภาพการทำงานได้เหมือนกับการเข้าสำนักงาน แต่ในการแสดงความคิดเห็นเชิงบวกนี้เองก็ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าต้องการให้พัฒนาระบบ VPN ให้มีความเสถียร รวดเร็ว และตอบสนองต่อการทำงานได้ดีขึ้น รวมถึงเสนอแนะระบบอื่น ๆ ที่ช่วยสนับสนุนการทำงานที่บ้าน เช่น Databased และพื้นที่การเก็บข้อมูลที่ช่วยให้การสืบค้นทำได้ง่ายและรวดเร็ว การออกแบบระบบภายในที่มีความ Manual น้อยลง ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงฮาร์ดแวร์ที่ทันสมัยและรองรับซอฟต์แวร์ที่จำเป็นต่อการทำงานได้ รวมถึงกลุ่มตัวอย่างบางส่วนจากทุกช่วงอายุได้

กล่าวถึงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายด้านเทคโนโลยีจากองค์กร เนื่องจากมีพนักงานบางส่วนที่ต้องใช้ โน้ตบุ๊กส่วนตัวในการทำงานที่บ้านแต่ก็ไม่ได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายด้านเทคโนโลยีเพิ่มเติมเลย จากองค์กร โดยต้องการการสนับสนุนค่าโทรศัพท์จากองค์กรมากที่สุดเนื่องจากต้องมีการติดต่อ ประสานงานเพิ่มขึ้น โดยผู้ที่ได้รับการสนับสนุนค่าโทรศัพท์และเบอร์โทรศัพท์ในปัจจุบันมีเพียง ระดับหัวหน้างาน แต่ไม่มีสำหรับระดับพนักงานบางส่วนที่ลักษณะการทำงานก็ต้องติดต่อ บุคคลภายนอกองค์กรเป็นประจำเช่นกัน ผลวิจัยทั้งหมดจึงสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของทั้ง Iskan & Nakityok, (2005), Peters, Tijdens, and Wetzels, (2001) และ Aboelmegeed (2012) ที่กล่าว ไว้ใกล้เคียงกันว่า คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เครื่องมือสื่อสาร รวมถึงเครื่องมือที่ไม่ใช่อุปกรณ์ปกติ ประจำบ้าน และเครื่องมือดังกล่าวมีราคาสูง จึงทำให้หากพนักงานที่ไม่ได้รับการสนับสนุนด้าน อุปกรณ์หรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากอุปกรณ์เหล่านี้ จะทำให้นักคิดที่ไม่ดีต่อการทำงานที่บ้าน

จากผลการวิจัยจึงเห็น ได้พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมต่อการปรับตัวตาม เทคโนโลยีและปฏิบัติตามนโยบายหากองค์กรต้องการให้ทำงานที่บ้าน รวมถึงยินดีเรียนรู้และศึกษา เพิ่มเติมและมองว่าเทคโนโลยีที่ดีและทันสมัยจะช่วยให้การทำงานที่บ้านมีประสิทธิภาพได้มากขึ้น จะมีพนักงานยอมรับนโยบายการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปและเลือกทำงานที่บ้านได้มากขึ้น แต่การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีขององค์กรในปัจจุบันยังทำให้พนักงานรู้สึกว่ายังไม่เพียงพอ เท่าที่ควรและไม่ได้ได้รับความสะดวกในการทำงานอย่างเหมาะสม เห็นว่าองค์กรยังสามารถพัฒนา เทคโนโลยีในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้นกว่าปัจจุบันได้ จึงต้องการให้องค์กรมีการพัฒนา เพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงานซึ่งสุดท้ายจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์กรต่อไป

ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากครอบครัวมีการแสดงความคิดเห็นในเชิงบวกร้อยละ 93.30 กล่าวตรงกันว่าได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวและเข้าใจการทำงานที่บ้าน กลุ่มตัวอย่างที่มี สถานภาพโสดส่วนใหญ่กล่าวว่าความสัมพันธ์ภายในครอบครัวปกติดีไม่มีการเปลี่ยนแปลง ในขณะที่ กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าความสัมพันธ์ในครอบครัวดีขึ้น สอดคล้องกับผลวิจัยของ Lim & Toe, (2000) และ Iskan & Nakityok, (2005) พบว่ากลุ่มที่มีคู่สมรส มีทัศนคติที่ดีกว่าต่อการทำงานที่บ้าน เนื่องจากมีความยืดหยุ่นมากขึ้นในการสร้างความสมดุล ระหว่างความรับผิดชอบในการทำงานและความรับผิดชอบต่อครอบครัว

5.1.4 ความคาดหวังต่อการทำงานที่บ้านในอนาคต

ความต้องการทำงานที่บ้าน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 76.67 จากทุกช่วงอายุ และทุกลักษณะการทำงาน ต้องการให้มีนโยบายการทำงานที่บ้านภายในองค์กรต่อไป เนื่องจากมอง ว่าเป็นผลดีต่อทั้งตนเองและองค์กรมากกว่าผลเสีย องค์กรสามารถลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย พนักงาน

สามารถบริหารเวลาได้ดีขึ้นเพราะไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง โดยที่ประสิทธิภาพของงานยังเท่าเดิม แต่ยังคงต้องการให้มีการเข้าสำนักงานร่วมด้วยเพื่อการประชุมหรือสามารถทำงานด้านเอกสารได้สะดวกกว่า รวมถึงมองว่าการรักษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้คนภายในองค์กรยังคงเป็นสิ่งจำเป็น และมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ 16.67 ซึ่งมาจากกลุ่มอายุตั้งแต่ 40 ปีเป็นต้นไปทั้งหมด มองว่าสามารถปฏิบัติตามนโยบายได้ไม่ว่าจะเป็นการทำงานที่บ้านหรือเข้าสำนักงานหากเป็นคำสั่งขององค์กร แต่ในขณะที่เดียวกันก็มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนสองคนที่ไม่ต้องการให้มีการทำงานที่บ้านต่อ กลุ่มตัวอย่างคนแรกเป็นเพศชายอายุ 29 ปี ระดับพนักงาน ปฏิบัติงานทั้งทำผ่านระบบและงานเอกสาร เดินทางโดยรถส่วนตัว แต่เป็นกลุ่มตัวอย่างคนเดียวที่ใช้เวลาเดินทางจากที่พักอาศัยมาสำนักงานน้อยกว่า 30 นาที โดยกล่าวว่า ลักษณะงานของตนเองต้องมีการติดต่อประสานงานเยอะทั้งภายในและภายนอกองค์กร รับเรื่องร้องเรียนและวิเคราะห์แก้ไขปัญหาเป็นประจำทุกวัน รวมถึงมีงานเอกสารเกี่ยวกับการเบิกจ่ายและงานอนุมัติจำนวนมากที่ต้องรับผิดชอบ จึงเห็นว่าการทำงานที่สำนักงานมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการทำงานมากกว่า แต่ต้องการให้มีระบบ VPN ต่อไปแม้ไม่มีการทำงานที่บ้านเนื่องจากช่วยให้ทำงานได้สะดวกนอกเวลางาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของ Iskan & Nakityok, (2005) และ Nguyen (2021) ที่กล่าวถึงปัจจัยเรื่องระยะทางระหว่างบ้านมายังที่ทำงาน ส่งผลอย่างชัดเจนว่า หากระยะทางยิ่งไกลจะมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานที่บ้าน เนื่องจากมีความยากลำบากหรือต้องใช้ระยะเวลาในการเดินทาง โดยตรงกันทั้งในรูปแบบการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวและโดยสารระบบขนส่งมวลชน และผลวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างอีกหนึ่งคนที่ไม่ต้องการให้มีการทำงานที่บ้านต่อไป เป็นเพศหญิง อายุ 54 ระดับพนักงาน เดินทางโดยรถส่วนตัว ใช้เวลาเดินทางจากที่พักอาศัยมาสำนักงานประมาณ 1 ชั่วโมง มีปฏิบัติงานทั้งทำผ่านระบบและงานเอกสารเช่นกัน โดยกล่าวว่าลักษณะงานของตนเองเป็นเอกสารมากกว่างานในระบบ 90% และเป็นเอกสารเกี่ยวข้องกับการเบิกค่าใช้จ่ายที่ต้องมีการลงนามและต้องมีการเก็บรักษาอย่างระมัดระวัง จึงทำให้การนำเอกสารกลับมาที่บ้านตอนนี้ทำได้ไม่สะดวก จึงถือเป็นผลที่พบจากการวิจัยในครั้งนี้เพิ่มเติม แต่ไม่เห็นว่าเป็นปรากฏในงานวิจัยจากต่างประเทศในอดีต เรื่องของลักษณะการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสาร เนื่องจากเป็นสิ่งที่ต้องศึกษารายละเอียดในการทำงานมากขึ้นในระดับบุคคล รวมถึงขึ้นอยู่กับนโยบายและระบบการทำงานขององค์กรว่ามีความจำเป็นในการใช้เอกสารมากน้อยเพียงใด ซึ่งองค์กรหลายแห่งประเทศไทยยังคงมีการใช้เอกสารในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกับการทำงานผ่านระบบอยู่ในปัจจุบัน

สถานที่ทำงาน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 60.00 โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ลักษณะการทำงานส่วนใหญ่ทำผ่านระบบ 100% ไม่จำเป็นต้องมีงานเอกสาร ข้อมูล

Confidential ในระดับต่ำ และส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 40 ปีเป็นต้นไป มีความคิดเห็นที่สามารถทำงานที่ไหนก็ได้ที่มีอินเทอร์เน็ต บ้าน ร้านกาแฟ สถานที่ทำงานแบบ Co-Working Space หรือแม้แต่เวลากลับต่างจังหวัดหรือไปต่างประเทศในกรณีที่ต้องการทำงานล่วงเวลาในขณะที่เป็นวันหยุดวันลาแต่จำเป็นต้องทำงานเร่งด่วน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 36.00 จากทุกช่วงอายุ แต่ส่วนหนึ่งมีลักษณะการทำงานที่มีงานเอกสาร และอีกส่วนหนึ่งทำงานผ่านระบบ 100% แต่มีการใช้ข้อมูล Confidential ขององค์กรในระดับสูง การทำงานจึงกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลเป็นหลัก จึงมีความคิดเห็นว่าการทำงานจากที่บ้านหรือสำนักงานเท่านั้นเพื่อความปลอดภัยของข้อมูลสุดท้ายมีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 36.00 เท่ากัน ส่วนใหญ่มาจากช่วงอายุต่ำกว่า 40 ปีลงไป สถานภาพโสด และส่วนใหญ่สามารถทำงานผ่านระบบได้ 100% มีความเห็นว่าการทำงานในสำนักงานบริเวณใกล้เคียงที่พักอาศัย เช่น Thinking Center หรือ ศูนย์ปฏิบัติงานย่อย ที่องค์กรจัดเตรียมให้เพื่ออำนวยความสะดวกและมีอินเทอร์เน็ตไว้ให้ใช้งาน ได้ตลอดช่วงเวลางาน โดยคิดว่าช่วยลดเวลาเดินทางได้และยังปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพเท่าเดิม เปลี่ยนบรรยากาศการทำงานให้เหมือนการเข้าสำนักงานได้ จึงมองว่าดีกว่าการทำงานอยู่ที่บ้านเท่านั้น ได้พบปะผู้คนใหม่ ๆ ภายในองค์กรเดียวกัน รวมถึงมีความเป็นส่วนตัวและมีความเสี่ยงเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลลดลง

จากผลการวิจัยในหัวข้อนี้จึงเห็นได้ว่ามีผลสอดคล้องและสนับสนุนหัวข้ออื่น ๆ ในการวิจัยครั้งนี้ ทั้งเรื่องระยะทางระหว่างบ้านมายังสถานที่ทำงาน เรื่องการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เกี่ยวกับปัญหาในการสร้างวินัยและการสร้างจิตใจให้กับตนเองเมื่อต้องทำงานที่บ้าน ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบที่ทำงานกับที่บ้าน รวมถึงความกังวลของพนักงานว่าการทำงานที่บ้านทำให้ปฏิสัมพันธ์ในที่ทำงานลดลงและเสี่ยงต่อความปลอดภัยของข้อมูล และการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีจากองค์กร เช่น อินเทอร์เน็ต แต่จากผลการวิจัยยังพบการแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่ปรากฏอย่างชัดเจนจากงานวิจัยในอดีตจากต่างประเทศ เช่น ลักษณะงานเกี่ยวกับเอกสารที่ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความไม่สะดวกต่อการทำงานที่บ้าน

ช่วงเวลาในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 36.67 ซึ่งส่วนใหญ่มาจากกลุ่มที่ทำงานผ่านระบบได้ 100% คิดว่าการเข้าสำนักงานเพียงเดือนละหนึ่งถึงสองครั้ง เพื่อประชุมและอัปเดตซอฟต์แวร์มีความเพียงพอแล้ว และทำงานได้มีประสิทธิภาพเท่าเดิมและไม่เสียเวลาเดินทาง กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 26.00 ซึ่งมาจากช่วงอายุตั้งแต่ 45 ปี ขึ้นไปส่วนใหญ่ต้องการให้องค์กรเป็นผู้กำหนดและจะปฏิบัติตามนโยบาย ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 26.00 ซึ่งมาจากช่วงอายุน้อยกว่า 45 ปี ลงไป ต้องการเลือกวันเข้าสำนักงานได้เองตามความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 20.00 ที่สัดส่วนใกล้เคียงกันทั้งช่วงอายุและลักษณะการปฏิบัติงาน มี

ความคิดเห็นว่าเข้าสำนักงานประมาณหนึ่งถึงสองครั้งต่อสัปดาห์มีความเหมาะสม โดยไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน แต่ต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในที่ทำงาน ซึ่งดีกว่าการทำงานที่บ้านคนเดียว

จากผลการวิจัยในหัวข้อนี้จึงแสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรมการอยู่ร่วมกันและความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ยังคงมีความสำคัญในประเทศไทย รวมถึงแสดงให้เห็นว่าช่วงอายุของพนักงานก็มีผลกับความคิดที่มีต่อนโยบายองค์กร พนักงานช่วงอายุ 45 ปีถึงมากกว่า มักไม่ต้องการตัดสินใจด้วยตนเองแต่ต้องการนโยบายและคำสั่งที่ชัดเจนจากองค์กร ในขณะที่พนักงานกลุ่มอายุน้อยกว่า 45 ปี ลงไป กลับต้องการนโยบายที่ยืดหยุ่นและได้ต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งเป็นกลุ่มอายุที่จะเข้ามาเป็นแรงงานขององค์กรจำนวนมากขึ้นไปในอนาคต

5.2 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะของงานวิจัย

จากผลการศึกษาผู้วิจัยจึงมีข้อจำกัดของงานวิจัยที่ควรแจ้งให้ทราบ รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อเสนอให้กับผู้บริหารองค์กรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้านของพนักงาน ทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย และข้อเสนอแนะให้สำหรับผู้สนใจศึกษาและทำการวิจัยในครั้งถัดไป ดังต่อไปนี้

5.2.1 ข้อจำกัดของงานวิจัย

1. งานวิจัยครั้งนี้จัดทำขึ้นภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ผลวิจัยจึงสะท้อนความคิดเห็นที่มีต่อการทำงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เท่านั้น จึงไม่สามารถสะท้อนผลลัพธ์ในสถานการณ์ที่แตกต่างออกไปได้
2. งานวิจัยครั้งนี้สะท้อนความคิดเห็นที่มีต่อการทำงานที่บ้านจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทยเท่านั้น จึงไม่สามารถสะท้อนความคิดเห็นของฝ่ายงานอื่นในองค์กรได้
3. งานวิจัยครั้งนี้สะท้อนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีที่พักอาศัยและสถานที่ทำงานอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัญหาจราจรในเมืองหลวงถือเป็นปัญหาหลักเรื่องหนึ่งสำหรับคนวัยทำงาน จึงไม่สามารถสะท้อนความคิดเห็นที่มีต่อการทำงานที่บ้านในพื้นที่จังหวัดอื่นที่มีปัญหาเรื่องจราจรน้อยกว่าได้

5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารองค์กรและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ในส่วนนี้สามารถจำแนกได้เป็นข้อเสนอแนะสำหรับนโยบายระยะสั้นซึ่งองค์กรและผู้เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการได้โดยทันทีในสถานการณ์ปัจจุบัน และระยะยาวสำหรับการประยุกต์ใช้ในอนาคต ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับนโยบายระยะสั้นในปัจจุบัน

1. จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมที่จะปรับตัวก่อนนโยบายการทำงานที่บ้าน มีความคิดเห็นในเชิงบวกมากกว่าเชิงลบต่อการทำงานที่บ้าน รวมถึงมองเห็นประโยชน์ที่ทั้งพนักงานและองค์กรจะได้รับร่วมกันจากการทำงานที่บ้าน แต่สิ่งที่ทำให้พนักงานลังเลและยังรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานที่บ้านคือการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีขององค์กรที่ยังคงไม่เพียงพอ ทั้งเรื่องของจำนวนโน้ตบุ๊กและฮาร์ดแวร์ที่ทันสมัย เรื่องซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงค่าใช้จ่ายสนับสนุนด้านเทคโนโลยีเช่น ค่าโทรศัพท์และค่าอินเทอร์เน็ต

2. ขยายความเพิ่มเติมจากข้อเสนอแนะเรื่องการสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเทคโนโลยี โดยที่การสนับสนุนค่าใช้จ่ายส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน เช่น ค่าไฟภายในบ้าน ในงานวิจัยในต่างประเทศไม่มีการพูดถึงความต้องการการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ ซึ่งจากผลวิจัยในครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมองเห็นข้อเสียของการทำงานที่บ้านเป็นค่าใช้จ่ายค่าไฟในบ้านที่เพิ่มขึ้นของตนเองแต่ในขณะเดียวกันก็มองว่าสามารถลดค่าใช้จ่ายการเดินทางได้จึงเป็นส่วนที่หักล้างกันและเป็นสิ่งได้สิ่งที่รับได้ แต่ยังคงมองว่าค่าใช้จ่ายด้านเทคโนโลยี เช่น ค่าโทรศัพท์ เป็นภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการทำงานให้กับองค์กรซึ่งนอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ค่าโทรศัพท์ จึงเป็นสิ่งที่องค์กรควรพิจารณาสนับสนุนให้กับพนักงานทุกระดับที่ต้องทำงานที่บ้าน

3. จากผลการวิจัยพบว่าการหารือร่วมกันภายในทีมระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน ส่งผลให้มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อการทำงานที่บ้านมากยิ่งขึ้น รวมถึงลักษณะการทำงานของแต่ละทีมมีความหลากหลายและมีความจำเป็นในการทำงานที่สำนักงานแตกต่างกัน บางทีมทำงานที่บ้านได้มีประสิทธิภาพกว่า เช่น งานวิเคราะห์ข้อมูลที่มีการติดต่อประสานงานภายในหน่วยงานด้วยตนเองน้อยและต้องการสมาธิในการทำงาน แต่ที่ผ่านมากลับต้องเข้าสำนักงานบ่อยโดยไม่จำเป็น บางทีมงานต้องติดต่อประสานงานกันเองภายในฝ่ายเป็นประจำแต่ต้องเลือกทำงานที่บ้านตามนโยบายของธนาคารที่วัดจากจำนวนพนักงานในแต่ละทีมเฉลี่ยให้ได้ตามเป้าหมาย ทำให้เป็นการทำงานที่บ้านโดยไม่จำเป็นและมีความสะดวกในการติดต่อประสานงานลดลง ผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงานในแต่ละทีมจึงควรมีการพูดคุยและวางแผนการทำงานอย่างละเอียดและเหมาะสมมากขึ้น รวมถึงหารือร่วมกันระหว่างทีมภายในฝ่ายงาน โดยให้มองที่ผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก

4. จากผลการวิจัยเห็นได้ว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมที่จะปรับตัวตามเทคโนโลยีไม่ว่าจะอยู่ในช่วงอายุใดก็ตาม แต่ยังคงมีความกังวลเรื่องการเรียนรู้วิธีการใช้งานเท่านั้น ซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยการอบรมการใช้งานระบบใหม่ ๆ ที่องค์กรนำมาให้ใช้ในการทำงาน องค์กรอาจพิจารณาในระดับที่กว้างขึ้นมากกว่าแค่การอบรมภายในฝ่ายงาน เพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับเทคโนโลยี และการอบรมการใช้ระบบต่าง ๆ เข้ามาเป็น KPI ภาคบังคับสำหรับพนักงานทุกคน หรือจัดให้มี Agent จากสายงานที่เกี่ยวข้องมาเป็นตัวแทนสอนการใช้งาน หรือจัดอบรมแบบ On-Site เพื่อสอนวิธีการใช้งานระบบและให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีที่กำลังเข้ามามีบทบาทในองค์กรมากขึ้น อบรมออนไลน์ผ่าน Zoom หรือ Google Hangout ที่ได้สอบถามพูดคุยกับบุคคลจริงที่จะช่วยให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากกว่าการศึกษาผ่านวิดีโอแล้วตอบแบบสอบถามหรือศึกษาเองจากคู่มือ เพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวและพัฒนาด้านเทคโนโลยีได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะสำหรับนโยบายระยะยาวในอนาคต

1. จากผลการวิจัยยังพบอีกว่าสิ่งที่ให้พนักงานมีความคิดเห็นเชิงลบต่อการทำงานที่บ้านคือเรื่องของการทำงานเอกสาร และไม่พบความคิดเห็นเชิงลบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเลยในกลุ่มพนักงานที่ทำงานผ่านระบบได้ 100% ซึ่งปัจจุบันภายในองค์กรก็มีนโยบายรณรงค์ให้ลดการใช้ปริมาณกระดาษทั้งเพื่อลดต้นทุนและช่วยเหลือสิ่งแวดล้อม จึงเป็นสิ่งที่องค์กรควรนำกลับมาทบทวน ผลักดันและพิจารณาอย่างจริงจังมากขึ้น โดยที่ผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงานที่เกี่ยวข้อง ควรหารือร่วมกันถึงความจำเป็นในการทำงานผ่านเอกสารในส่วนงานที่ยังต้องใช้เอกสารในการทำงานมากกว่า 50% ซึ่งหากสามารถพัฒนาให้มีระบบที่ช่วยสนับสนุนและรองรับการทำงานได้อย่างแท้จริง งานเอกสารเดิมสามารถทำผ่านระบบได้ทั้งหมด พนักงานจะสามารถเลือกทำงานที่บ้านได้โดยไม่ต้องกังวลกับงานเอกสารอีกต่อไป ลดข้อจำกัดเรื่องสถานที่ในการทำงานได้มากขึ้น ซึ่งเป็นผลดีต่อทั้งพนักงานเองและต่อองค์กร

2. ขยายความเพิ่มเติมจากข้อเสนอแนะเรื่องการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี องค์กรควรออกแบบวิธีและระบบการประเมินผลงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถวัดผลงานที่พนักงานทำได้ทั้งงานที่อยู่ในระบบและงานนอกระบบ โดยอาจต้องพิจารณาอย่างละเอียดในแต่ละทีมงาน เนื่องจากมีลักษณะการทำงานและขั้นตอนการทำงานที่แตกต่างกัน จะช่วยลดความกังวลของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง ซึ่งส่งผลให้พนักงานรู้สึกไม่มีความสุขกับการทำงาน หากพนักงานรู้สึกว่าการประเมินมีความเท่าเทียมและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของตนเองแล้ว ก็จะคลายความกังวลและทุ่มเทให้กับการทำงานได้ดีมากขึ้น

3. จากผลการวิจัยยังพบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างเองก็สนับสนุนให้องค์กรมีการสร้างพื้นที่ Thinking Center หรือ ศูนย์ปฏิบัติงานตามสาขาย่อยในอนาคต เพื่อให้องค์กรมีวิธีรับมือสถานการณ์ที่อาจเข้ามากระทบในภายภาคหน้าได้หลากหลายขึ้นรวมถึงตอบรับวิธีการทำงานที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันจากการเข้ามาของเทคโนโลยี ซึ่งการจัดสรรสถานที่ทำงานสาขาย่อยโดยองค์กรที่เป็นตัวเลือกอื่นนอกจากการเข้าสำนักงานใหญ่ ย่อมช่วยแก้ปัญหาเรื่องระยะเวลาในการเดินทางมาที่สำนักงานของพนักงานได้ เนื่องจากพนักงานสามารถเลือกเข้าทำงานที่ศูนย์ย่อยใกล้ที่พักอาศัยของตนเองได้ ซึ่งจะทำให้บริเวณที่ตั้งสำนักงานใหญ่มีการใช้พื้นที่รายบุคคลต่อพนักงานลดลง แต่ช่วยกระจายสถานที่ทำงานไปยังพื้นที่ส่วนกลางที่ตอบสนองการทำงานให้พนักงานได้

4. จากผลการวิจัยยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุมากกว่า 45 ปี มักเลือกการปฏิบัติตามนโยบาย แต่กลุ่มช่วงอายุน้อยกว่า 40 ปีลงไป มักแสดงความคิดเห็นว่าต้องการจัดสรรเรื่องต่าง ๆ ได้เอง ต้องการนโยบายที่มีความยืดหยุ่น ซึ่งในอนาคตช่วงอายุของพนักงานย่อมมีสัดส่วนกลุ่มพนักงานที่อายุน้อยลงเพิ่มมากขึ้น จึงเห็นว่าองค์กรควรให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของพนักงาน และสำรวจความต้องการของพนักงาน เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาปรับปรุงและตอบสนองพนักงานได้อย่างเหมาะสม มากกว่าการกำหนดนโยบายในภาพรวมและให้ปฏิบัติตามเพียงอย่างเดียว เพื่อจะดึงดูดและรักษาค nhânรุ่นใหม่ที่จะเข้ามาเป็นกำลังสำคัญให้องค์กรได้ดีมากยิ่งขึ้น

5.2.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งถัดไป

1. งานวิจัยครั้งนี้จัดทำขึ้นภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ซึ่งกระแสการทำงานที่บ้านในหลายองค์กรเพิ่งเริ่มมีการนำมาใช้มากขึ้นจากสถานการณ์บังคับในปัจจุบัน ซึ่งงานวิจัยเกี่ยวกับการทำงานที่บ้านในประเทศไทยในปัจจุบันยังมีค่อนข้างน้อย จึงอาจลองทำการวิจัยอีกครั้งภายใต้สถานการณ์ปกติที่ไม่มีปัจจัยเรื่องการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มาเกี่ยวข้อง อาจทำให้ได้ผลลัพธ์ที่แตกต่างออกไป

2. งานวิจัยครั้งนี้จัดทำในกลุ่มธุรกิจประเภทธนาคาร ที่ยังคงมีวัฒนธรรมองค์กรเป็นรูปแบบรัฐวิสาหกิจ รวมถึงลักษณะงานยังคงมีการใช้เอกสารในการทำงานเป็นส่วนใหญ่ หากมีการทำวิจัยเกี่ยวกับการทำงานที่บ้านในธุรกิจประเภทอื่นที่มีลักษณะการทำงานแตกต่างจากธนาคาร มีเงื่อนไขการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน บริษัทในอุตสาหกรรมอื่น เช่น การผลิตและโรงงาน หรือบริษัทที่มีการใช้เทคโนโลยีภายในองค์กรอย่างทันสมัย และระบบการทำงานที่ไม่มีงานเอกสาร รวมถึงบริษัทเกี่ยวกับการออกแบบ บริษัทโฆษณา ที่มีการใช้ซอฟต์แวร์เฉพาะทางมากขึ้นในการทำงาน อาจทำให้พบผลลัพธ์ที่มีความหลากหลายมากขึ้น

3. จากผลการวิจัยเห็นได้ชัดเจนว่าเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานที่บ้าน และมีข้อจำกัดคืองานที่เกี่ยวกับเอกสาร งานวิจัยในอนาคตจึงอาจเลือกลงรายละเอียดเพื่อพัฒนาระบบการทำงานและเทคโนโลยีที่จะนำมาช่วยให้การทำงานสำหรับองค์กรที่ยังจำเป็นต้องมีการปฏิบัติงานเอกสารร่วมกับงานระบบสามารถใช้สนับสนุนการทำงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อหลายหน่วยงานและองค์กรที่ยังจำเป็นต้องมีรูปแบบการทำงานในลักษณะนี้ต่อไปในอนาคต

4. จากผลการวิจัยเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุต่างกันมีการแสดงความคิดเห็นในเรื่องของการกำหนดนโยบายภายในองค์กรต่างกัน การวิจัยในอนาคตที่เกี่ยวกับการทำงานที่บ้านจึงควรเลือกกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้เป็นเจเนอเรชันตั้งแต่เจน Y ลงไป เนื่องจากเป็นกลุ่มประชากรที่เป็นวัยแรงงานของประเทศในปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรในการกำหนดทิศทางการใช้นโยบายให้สอดคล้องกับกลุ่มพนักงานในอนาคต



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรุงเทพมหานคร. (2564). 50 ปีแห่งการทำงานทางไกล ‘Work from Home’ สอนอะไรเราบ้าง. สืบค้น 29 มิถุนายน 2564, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/875872>
- มนัสนันท์ ศรีนาคร และ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2553). การทำงานทางไกลและที่บ้าน Telework and Work at Home. วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม, 6(1), 111.
- องค์การอนามัยโลก ประเทศไทย. (2563). โรคไวรัสติดเชื้อโคโรนา 2019 (โควิด 19) รายงานสถานการณ์โดยองค์การอนามัยโลก (WHO) ประเทศไทย. สืบค้น 29 มิถุนายน 2564, จาก https://www.who.int/docs/default-source/searo/thailand/2020-03-12-tha-sitrep-19-covid19-pb-th.pdf?sfvrsn=1e179bd4_2
- สำนักวิชาการวิทยาศาสตร์การแพทย์. (2563). การเว้นระยะห่างทาง ก-า-ย-ภ-า-พ (Physical Distancing). สืบค้น 29 มิถุนายน 2564, จาก <http://msto.dmsc.moph.go.th/login/showimgdetil.php?id=245>
- สำนักงานประชาสัมพันธ์ กรุงเทพมหานคร. (2563). ประกาศกรม. เรื่อง สั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว (ฉบับที่ 12). สืบค้น 29 มิถุนายน 2564, จาก <http://www.prbangkok.com/th/post/view/MDY1cDBzNnM0NHlYb3Ezc3E2NnEyNDk0cDRyOTQzcjQ5MDQ4MQ==>
- กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2563). กรมควบคุมโรค แนะนำประชาชนเพิ่มระยะห่างทางสังคม Social Distancing กับ 8 วิธี ป้องกันโรคโควิด-19. สืบค้น 29 มิถุนายน 2564, จาก <https://ddc.moph.go.th/brc/news.php?news=12278&deptcode=brc>
- สวนดุสิตโพล. (2564). สวนดุสิตโพล: พฤติกรรมของคนไทยกับการทำงานที่บ้าน (Work From Home). สืบค้น 29 มิถุนายน 2564, จาก <https://www.ryt9.com/s/sdp/3223616>
- Covid-19 Hotline ธนาคารกรุงไทย. (2563). มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เลขที่ ธ.393/2563. สืบค้น 29 มิถุนายน 2564, จาก <http://www.intranet.ktb>
- สายงานทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงไทย. (2564). ยกระดับมาตรการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ขั้นสูงสุด. สืบค้น 29 มิถุนายน 2564, จาก <http://www.intranet.ktb>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธนาคารกรุงไทย. (2563). การแบ่งกลุ่มพนักงานตามแผน BCP กรณีไวรัสโคโรนา2019 เลขที่ (น.(ว) (กทอ.)1887/2563. สืบค้น 29 มิถุนายน 2564, จาก <http://www.intranet.ktb>
- รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์. (2561). ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ. วารสาร ร่มพฤษ์ มหาวิทยาลัยเกริก. 36(2), 122.
- ธนาคารกรุงไทย. (2564) โครงสร้างองค์กรและหน้าที่รับผิดชอบ ทีมสนับสนุนช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย. สืบค้น 29 มิถุนายน 2564, จาก <http://www.intranet.ktb>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊ค สพับบลิเคชั่น.
- จำรอง เงินดี. (2534). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประเสริฐแย้มกลิ่นฟุ้งและคณะ. (2544). สังคมและวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชิคารัตน์ ปลื้มจิตต์. (2551). การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแล รักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช (สารนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- เสกสรร วัฒนพงษ์. (2542) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทาง หลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจจร ในเขตพื้นที่ทางหลวงหมายเลข 34 (บางนา-บางปะกง). (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- สิริพร บุญนันท์. (2539). ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมของข้าราชการกรมสรรพสามิต. (ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาสังคม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบ หารศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- วิฑูรย์ ฐานเมธี. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารกิจการคณะสงฆ์ในจังหวัด หนองบัวลำภู. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- กระทรวงศึกษาธิการ (2557). แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ รายวิชาภาษาไทย 3 รหัสวิชา พท13017 จำนวน 1 หน่วยกิต. กรุงเทพฯ: รั้งสีการพิมพ์
- สุรางค์ จันทร์เอม. (2529). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์
- สิริวรรณ อัสวกุล. (2528). ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานที่กำหนดของนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและต่ำ. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา). บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- เบญญา นิลบุตร. (2540). ความคาดหวังของข้าราชการตำรวจต่อรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชากรณีศึกษากองบัญชาการศึกษา. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล. (2540). ความคาดหวังของผู้เรียนต่อ โครงการยกระดับความรู้พื้นฐานสำหรับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำท้องถิ่น ในจังหวัดสุพรรณบุรี. (ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- สมลักษณ์ เพชรช่วย. (2540). ความคาดหวังในการเรียนการศึกษาสายสามัญ วิธีเรียนทางไกลของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง. (ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการศึกษาผู้ใหญ่). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- กรรวิ กั้นเงิน. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. นครปฐม.
- บุญฤทธิ หวังดี. (2558). ความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีในการใช้บริการ QR Code ในการเลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2564). ความอ้ากว้างจาก 'Work from Home'. สืบค้น 16 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/lifestyle/937386>

บรรณานุกรม (ต่อ)

ภาษาต่างประเทศ

- Jones, M. J. (2015). In U.S., Telecommuting for Work Climbs to 37%. Retrieved June 29, 2021, from <https://news.gallup.com/poll/184649/telecommuting-work-climbs.aspx>
- Reynolds, W. B. and Bibby, A. (2019). The Complete History of Working from Home. Retrieved June 29, 2021, from <https://www.flexjobs.com/blog/post/complete-history-of-working-from-home>
- Dishman, L. (2019). No, remote work isn't a "new" perk-it's been around for about 1.4 million years. Retrieved June 29, 2021, from <https://www.fastcompany.com/90330393/the-surprising-history-of-working-from-home>
- Savage, M. (2019). The Nordic nation has embraced agile hours for decades. It's a style of work well suited to the country's deep-rooted culture of trust, equality and pragmatism. Retrieved June 29, 2021, from <https://www.bbc.com/worklife/article/20190807-why-finland-leads-the-world-in-flexible-work>
- Nilles, J. M. (1998). *Managing Telework: Strategies for Managing the Virtual Workforce*. NY: John Wiley & Sons.
- Pearce, J. A. (2009). Successful corporate telecommuting with technology considerations for late adopters. *Organizational Dynamics*, 38(1), 16-25.
- Kugelmass, J. (1995). *Telecommuting: a manager's guide to flexible work arrangements*. MD: Lexington Books.
- Lim, V. K. G., & Toe, T. S. H. (2000). To work or not to work at home An empirical investigation of factors affecting attitudes towards teleworking. *Journal of Managerial Psychology*, 15(6). Retrieved June 29, 2021, from <https://www.researchgate.net/publication/235302044>
- Iscan, O. F. & Nakityok, A. (2005). Attitudes towards telecommuting: the Turkish Case. *Journal of Information Technology*. 20(1). Retrieved June 29, 2021, from <https://www.researchgate.net/publication/220220752>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Kolasa, B. J. (1969). Introduction to behavioral science for business. NY: John Wiley & Sons.
- Kolesnik, W.L. (1970). Education Psychology (2nd ed). NY: McGraw Hill Inc.
- Best, J. W. & Kahn, J. V. (1977). Research in Education (8th ed). MA: Allyn & Bacon Inc.
- Hurlock, E. B. (1995). Personality Development. NY: McGraw-Hill.
- Webster. (1999). Webster's New World College Dictionary. NY: John Wiley & Sons.
- Remmer, H.H. (1954). Introduction to Opinion and Attitude Measurement. NY: Harper Publisher.
- Hornby. A.S. (2000). Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English(6th ed). MS: Oxford University Press.
- Clay, R. (1988). Chambers English dictionary. London: Bunay Suffolk Ltd.
- Nguyen, M.H. (2021). Factors influencing home-based telework in Hanoi (Vietnam) during and after the COVID-19 era. Transportation(48)4. Retrieved June 29, 2021, from <https://doi.org/10.1007/s11116-021-10169-5>
- Peters, P., Tijdens, K., & Wetzels, C. M. M. P. (2001). Factors in Employees' Telecommuting Opportunities, Preferences and Practices?. Retrieved June 29, 2021, from <https://www.researchgate.net/publication/46617941>
- Aboelimged, M. (2012). Factors influencing perceived productivity of Egyptian teleworkers: An empirical study. Measuring Business Excellence 2012. 16(2). Retrieved June 29, 2021, from <https://www.researchgate.net/publication/235288480>



ภาคผนวก ก.

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ ก. ตารางข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ตำแหน่งงาน	ส่วนงาน
1	ชาย	36	โสด	เจ้าหน้าที่	KTB Next
2	หญิง	30	โสด	เจ้าหน้าที่	ออกแบบพื้นที่
3	หญิง	39	โสด	เจ้าหน้าที่	CCTV
4	หญิง	37	สมรส	เจ้าหน้าที่	CCTV
5	ชาย	38	สมรส	หัวหน้างาน	จุดติดตั้ง ATM
6	หญิง	39	โสด	เจ้าหน้าที่	CCTV
7	หญิง	57	สมรส	หัวหน้างาน	KTB Next
8	หญิง	39	โสด	เจ้าหน้าที่	บัญชีต่างธนาคาร
9	ชาย	55	สมรส	เจ้าหน้าที่	จุดติดตั้ง ATM
10	หญิง	35	สมรส	เจ้าหน้าที่	Command
11	หญิง	31	โสด	เจ้าหน้าที่	Command
12	หญิง	55	หย่าร้าง	หัวหน้างาน	บัญชีต่างธนาคาร
13	ชาย	51	สมรส	หัวหน้างาน	ค่าใช้จ่าย
14	หญิง	54	สมรส	เจ้าหน้าที่	ค่าใช้จ่าย
15	หญิง	37	สมรส	เจ้าหน้าที่	Centralize
16	ชาย	29	โสด	เจ้าหน้าที่	ออกแบบพื้นที่
17	หญิง	55	สมรส	หัวหน้างาน	Centralize
18	ชาย	39	โสด	เจ้าหน้าที่	Centralize
19	หญิง	47	โสด	เจ้าหน้าที่	บัญชีต่างธนาคาร
20	หญิง	36	โสด	เจ้าหน้าที่	Centralize
21	หญิง	30	โสด	เจ้าหน้าที่	Centralize
22	หญิง	59	สมรส	หัวหน้างาน	KTB On the Move
23	หญิง	32	สมรส	เจ้าหน้าที่	Problem Analysis
24	หญิง	36	สมรส	หัวหน้างาน	ประกันภัย

ตารางที่ ก. ตารางข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ลำดับ	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ตำแหน่งงาน	ส่วนงาน
25	หญิง	39	โสด	เจ้าหน้าที่	Centralize
26	หญิง	32	โสด	หัวหน้างาน	พัฒนากระบวนการ
27	ชาย	30	โสด	เจ้าหน้าที่	Problem Analysis
28	หญิง	29	โสด	เจ้าหน้าที่	Centralize
29	ชาย	56	สมรส	เจ้าหน้าที่	KTB Next
30	หญิง	29	โสด	เจ้าหน้าที่	Centralize



ภาคผนวก ข.

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือในการทำวิจัย

ตารางที่ ข. ตารางแสดงระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการหาค่า CVI

คำถาม	ระดับความคิดเห็น											
	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1				ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2				ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ส่วนที่ 1												
1				/				/				/
2				/				/				/
3				/				/				/
4				/				/				/
5				/				/				/
6				/				/				/
7				/				/				/
ส่วนที่ 2												
1				/				/				/
2				/				/				/
3				/				/				/
4				/				/				/
5				/				/				/
6				/				/				/
7				/				/				/
8				/				/				/
9				/				/				/
10				/				/				/
11				/				/				/
12				/				/				/
13				/				/				/
14				/				/				/

ตารางที่ ข. ตารางแสดงระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการหาค่า CVI (ต่อ)

คำถาม	ระดับความคิดเห็น											
	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1				ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2				ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
15				/				/				/
16				/				/				/
17				/				/				/
18				/				/				/
19				/				/				/
20				/				/				/
22				/				/				/
ส่วนที่ 3												
1				/				/				/
2				/				/				/
3				/				/				/
4				/				/				/

ดัชนีความเที่ยงตรงของเนื้อหา Content Validity Index (CVI) = 33/33 = 1.00

ภาคผนวก ค.

โครงสร้างคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

สำหรับกลุ่มตัวอย่างพนักงานทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสบการณ์ทำงานที่บ้าน

เรื่อง

การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำงานที่บ้านในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-

19 : กรณีศึกษา ทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

ผู้วิจัย : นางสาวนภสร เชาว์วิจิตร

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการ จัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นแนวทางสำหรับใช้ในการสัมภาษณ์พนักงานทีมสนับสนุน
ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสบการณ์ทำงานที่บ้าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาความ
คิดเห็นของพนักงานต่อการทำงานที่บ้านในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. ความคิดเห็นของพนักงานของทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อการทำงานที่
บ้านภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19
2. ความคาดหวังที่มีต่อการทำงานที่บ้านต่อไปของพนักงานทีมสนับสนุนช่องทาง
อิเล็กทรอนิกส์ หากสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด-19 คลี่คลายลงแล้วในอนาคต

ข้อมูลที่ได้รับจะถูกรักษาไว้เป็นความลับและนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ขอขอบคุณ
อย่างสูง

รหัส.....

แบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก

เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำงานที่บ้านในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัส
โควิด-19 : กรณีศึกษา ทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ลักษณะส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ตำแหน่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ

ลักษณะครัวเรือน

5. จำนวนสมาชิกในบ้าน
6. จำนวนและอายุของเด็กในบ้าน
7. ลักษณะของบ้าน มีห้องส่วนตัวหรือไม่ ทำงานที่บริเวณไหนของบ้าน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการทำงานที่บ้าน

2.1 การรับรู้ข้อดีข้อเสียของการทำงาน

1. คุณคิดว่าการทำงานที่บ้านมีข้อดี/ข้อเสีย ต่อตัวคุณเองอย่างไรบ้าง
2. คุณคิดว่าการทำงานที่บ้านมีข้อดี/ข้อเสียต่อองค์กรอย่างไรบ้าง
3. คุณคิดว่าการทำงานที่บ้านมีข้อดี/ข้อเสียต่อสังคมอย่างไรบ้าง
4. คุณคิดว่าใครได้รับผลดีจากการทำงานที่บ้านมากที่สุด ตัวคุณเอง องค์กร สังคม เพราะอะไร
5. คุณคิดว่าใครได้รับผลเสียจากการทำงานที่บ้านมากที่สุด ระหว่างตัวเอง องค์กร สังคม เพราะอะไร

2.2 ทศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน

ความมุ่งมั่นทุ่มเทให้องค์กร

6. การทำงานที่บ้านทำให้การแบ่งเวลาทำงานต่อวันของคุณเหมือนหรือต่างจากที่สำนักงานอย่างไร
7. คุณคิดอย่างไรกับการต้องปรับตัวและเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีมากขึ้นเพื่อทำงานที่บ้าน
8. คุณเคยเอางานกลับมาทำที่บ้านก่อนหน้านี้หรือไม่ แล้วการทำงานที่บ้านส่งผลอย่างไรกับสิ่งนี้
9. คุณคิดอย่างไรหากถูกเรียกให้เข้ามาที่สำนักงานเป็นการด่วน ในวันที่คุณทำงานที่บ้าน

ความรู้สึกมั่นคงในงาน

10. การทำงานที่บ้านทำให้คุณทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือน้อยลงอย่างไร
11. การทำงานที่บ้านทำให้คุณรู้สึกกังวลกับการประเมินผลการทำงานของคุณอย่างไร
12. คุณคิดอย่างไรถ้าองค์กรยกเลิกโต๊ะทำงานประจำตัว แต่มีพื้นที่โต๊ะทำงานให้พนักงานแต่ละทีม แล้วใช้การสลับกันเข้ามาทำงานแทน

2.3 ปัจจัยสนับสนุน

ผู้บังคับบัญชา

13. หัวหน้างานจัดสรรคนที่ต้องทำงานที่บ้านภายในทีมอย่างไร แล้วคุณเห็นด้วยหรือไม่ เพราะอะไร
14. หัวหน้างานกำกับดูแลการทำงานที่บ้านของคุณอย่างไร คิดว่าเป็นวิธีที่ดีแล้วหรือไม่ เพราะอะไร
15. หัวหน้างานของคุณยอมรับและสนับสนุนการทำงานที่บ้านภายในฝ่ายงานหรือไม่ อย่างไร

เพื่อนร่วมงาน

16. ปกติคุณมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นในที่ทำงานมากน้อยแค่ไหน อย่างไรบ้าง
17. การทำงานที่บ้านทำให้ปฏิสัมพันธ์ของคุณกับเพื่อนร่วมงานเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร
18. เพื่อนร่วมงานภายในฝ่ายงานให้ความร่วมมือกับการทำงานบ้านของคุณหรือไม่ คุณรู้สึกอย่างไร

เทคโนโลยี

19. คุณคิดว่าเทคโนโลยีอะไรบ้างที่จำเป็นสำหรับการทำงานที่บ้าน จำเป็นอย่างไร
20. คุณพอใจกับการสนับสนุนเรื่องเทคโนโลยีที่องค์กรมีให้แล้วหรือไม่ อย่างไร

ครอบครัว

21. ครอบครัวของคุณยอมรับและเข้าใจการทำงานที่บ้านหรือไม่ อย่างไร
22. การทำงานที่บ้านทำให้ความสัมพันธ์ของคุณและครอบครัวเป็นอย่างไร

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังต่อการทำงานที่บ้านในอนาคต

1. คุณคิดว่าสามารถทำงานจากที่ไหนได้อีก หากไม่ใช่ที่บ้านหรือสำนักงาน เพราะอะไร
2. ถ้าสถานการณ์โควิด-19 คลี่คลายลง องค์กรยกเลิกการทำBCPแล้ว คุณคิดว่าควรยกเลิกการทำงานที่บ้านหรือควรมีการทำงานที่บ้านสลับกับการเข้าสำนักงานต่อไป เพราะอะไร
3. คุณคิดว่าการจัดสรรตารางการทำงานที่บ้านแบบใดจึงเหมาะสม เพราะอะไร
4. คุณมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน